



k@ytek

KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ DERGİSİ

THE JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION AND TECHNOLOGY

Cilt / Vol: 3 Sayı / No: 1 Yıl / Year: 2021 e-ISSN 2687-6485

KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ DERGİSİ
THE JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION AND TECHNOLOGY

Türkiye’de Kamu Politikalarında Dijital Dönüşüm ve E-Ticaret: Bir Model Önerisi

The Digital Transformation in Public Policy and Electronic Commerce in Turkey: A Model Proposal

Mehmet ÖLMEZ

Yapay Zekâ Ortamında Kamu Yönetiminin Geleceği Üzerinde Bir Değerlendirme

An Evaluation on The Future of Public Administration in Artificial Intelligence

Ahmet EFE / Gürbüz ÖZDEMİR

Afet Yönetimi Ve Karar Destek Sistemi (AYDES) Üzerine Bir Çalışma

A Study On Disaster Management and Decision Support System (AYDES)

Aslan Mehmet ÇOŞKUN

Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Etkileyen Faktörler

Ekseninde Türk Kamu Yönetimi için Bir Ortak Yapım Portal Önerisi:

Milletinkarari.gov.tr

A Coproduction Portal Proposal for Turkish Public Administration within the Framework of Factors Affecting Electronic Citizen Participation in Public Administration: Milletinkarari.gov.tr

Ayşegül SAYLAM

Türkiye’de Kent Konseylerinin COVID-19 Sürecindeki Etkinliği: Akdeniz

Bölgesinde Büyükşehirlerde Faaliyet Gösteren Dört Kent Konseyi

Üzerinden Nitel Bir Analiz

The Effectiveness of City Councils in the COVID-19 Process: A Qualitative

Analysis on the Four Metropolitan City Councils from the Mediterranean

Region of Turkey

Yağmur CAN / Elvettin AKMAN

k@ytek

KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ DERGİSİ

JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION AND TECHNOLOGY

KAYTEK DERGİSİ • YIL/YEAR: 3 • SAYI/ISSUE: 1 • 2021



KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ
HAKEMLİ DERGİSİ

k@ytek

KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ DERGİSİ JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION AND TECHNOLOGY

KAYTEK DERGİSİ • YIL/YEAR: 3 • SAYI/ISSUE: 1 • 2021

KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ DERGİSİ(k@ytek)

Dergi İmtiyaz Sahibi (Publisher)

Kamu Bilişim Derneği adına
Doç. Dr. İzzet Gökhan ÖZBİLGİN

Editörler (Editors-in-Chief)

Prof. Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ
Doç. Dr. İzzet Gökhan ÖZBİLGİN

Editör Yardımcısı (Assistant Editor)

Doç. Dr. Cenay BABAÖĞLU
Doç. Dr. Oğuzhan Erdoğan

Yayın Kurulu (Editorial Board):

Prof. Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ
Doç. Dr. İzzet Gökhan ÖZBİLGİN
Doç. Dr. Cenay BABAÖĞLU
Dr. Meltem İMAMOĞLU
Dr. R. Erdem ERKUL

Yazım ve Dil Editörü Spelling and Language Editor

Arş. Gör. Abdullah GENCO
Arş. Gör. Tuncay ÇOLAK

Yayın Türü

Yerel süreli yayın
"Kamu Yönetimi ve Teknoloji
Dergisi"
altı (6) ayda bir yayımlanır.

Yayın Dili

Türkçe ve İngilizce

Tasarım

Ajans Düş Pınarı

İletişim/Contact

Kamu Bilişim Derneği,
Çetin Emeç Bulvarı
4. Cad. No: 3/16 A. Öveçler/ANKARA
Tel: 0555 800 05 27
e-posta: bilgi@kdb.org.tr

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek>
Doğan Nadi Leblebici:
nadi@hacettepe.edu.tr
Cenay Babaoğlu:
cenay.babaoğlu@selcuk.edu.tr

Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi yılda iki kez Kamu Bilişim Derneği tarafından yayınlanan hakemli, ulusal bir dergidir. Dergiye yönelik makale talepleri DERGİPARK üzerinden değerlendirilmektedir. Gönderilen metinler editörler tarafından bilimsel anlatım ve yazım kuralları açısından incelenir. Ardından kör hakem uygulaması yapılarak her yazı en az iki hakeme gönderilir. Hakemlerin kararları doğrultusunda yazı kabul ya da ret edilir. Dergide yayınlanan tüm yazı ve görüşler yalnızca yazar(lar)a aittir. Dergi sahibi, yayıncı ya da editörler yazarların görüşlerinden sorumlu tutulamaz.

Bilim ve Danışma Kurulu

Prof. Dr. Türksel Bengşir	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Alptekin Erkollar	Swiss Federal Institute of Technology
Prof. Dr. Jane Fountain	University of Massachusetts
Prof. Dr. Dimitris Gouscos	University of Athens
Prof. Dr. Vahap Tecim	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Hikmet Kavruk	Gelişim Üniversitesi
Prof. Dr. Peter Parycek	Danube University
Prof. Dr. Mete Yıldız	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. William Webster	University of Stirling
Doç. Dr. Laura Alcaide Munoz	University of Granada
Doç. Dr. Hasan Alpay Karasoy	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Aysu Kes Erkul	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Uğur Sadioğlu	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Nilay Yavuz	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Dr. Meltem İmamoğlu	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Dr. Özkan Leblebici	

Bu Sayının Hakemleri

Prof. Dr. Ferruh TUZCUOĞLU

Prof.Dr. Murat ÖNDER

Doç.Dr. Abdulvahap AKINCI

Doç. Dr. Ali Fuat GÖKÇE

Doç. Dr. Belgin UÇAR KOCAOĞLU

Doç. Dr. Levent MEMİŐ

Doç.Dr. Nilay YAVUZ

Doç. Dr. Uğur SADIÖĞLU

Dr. Öğr.Üyesi Hüsamettin Serkan AKILLI

Dr. Öğr. Üyesi Tolgahan AYDINER

EDİTÖRDEN

Yeni sayımızda tüm okuyucularımızı saygıyla selamlıyoruz. Pandemi gölgesinde geçirdiğimiz yeni dönemde hepimiz teknolojiyle daha fazla muhatap oluyor ve daha fazla kullanıyoruz. Kamu yönetimleri de bu kriz döneminde teknolojiyi önemli bir sorun çözme aracı olarak görmeye ve dijitalleşme çabalarına ağırlık vermeye devam ediyor. Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi olarak, biz de kamu yönetimlerinin dijitalleşme süreçlerinde kuramsal gelişmelerin ve uygulama deneyimlerinin paylaşılması adına bir platform görevi görmeye devam ediyoruz. 2017 yılında başlayan çalışmalarımızda bir yandan Kamu Yönetimi ve Teknoloji Zirvelerini düzenlemeye diğer yandan dergimizi büyümeye devam ediyoruz. 2020 yılında “COVID-19 ve Dijital Dönüşüm” temasıyla çevrimiçi olarak düzenlenen zirvenin ardından, 2021 yılında gerçekleştireceğimiz 5. Zirvenin hazırlıklarına da devam ediyoruz. Bu sayede hem akademik disiplin bağlamında hem de kamu politikası uygulayıcılarının pratikleri üzerinden teknoloji ve kamu yönetimi ilişkisini değerlendirmeyi ve bu konuda çözümler üreterek katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Tüm bu çabaların bir sonucu olarak Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi'nin üçüncü cildinin ilk sayısını sizlerin beğenisine sunmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Bu sayımızda;

Mehmet ÖLMEZ, **“Türkiye’de Kamu Politikalarında Dijital Dönüşüm ve E-Ticaret: Bir Model Önerisi”** başlıklı makalesinde Türkiye’de kamu politikalarında hızlı bir biçimde yaşanan dijital dönüşüm ile ilgili bir değerlendirme yaparak, dönüşümün sonuçlarından biri olan e-Ticaretin yaygın ve kolay kullanımını sağlamak adına bir model önerisi sunduğu makalesiyle katkı sunmuştur.

“Yapay Zeka Ortamında Kamu Yönetiminin Geleceği Üzerine Bir Değerlendirme” başlıklı ikinci çalışmada Ahmet EFE ve Gürbüz ÖZDEMİR, birçok alanda kullanılan ve yaygınlaşan yapay zeka teknolojisinin kamu yönetimi alanına getireceği yenilikleri ve çekinceleri ele almıştır.

Aslan Mehmet ÇOŞKUN, özellikle afetlerle mücadelede kullanılan bir sistem olarak **“Afet Yönetimi Ve Karar Destek Sistemi (AYDES) Üzerine Bir Çalışma”** başlığıyla ülkemizde kamu yönetiminin en önemli faaliyet alanlarından biri olması zorunlu afet yönetimi konusuna odaklanmıştır.

Ayşegül SAYLAM tarafından kaleme alınan ve vatandaş katılımını artıracak ve katılımın kamu yönetimindeki rolünü güçlendirecek bir dijital portal önerisi ile sunduğu **“Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Etkileyen Faktörler Ekseninde Türk Kamu Yönetimi için Bir Ortak Yapım Portal Önerisi: milletinkarari.gov.tr”** başlıklı makalesinde teknolojinin kamu yönetimine etkisine farklı bir bakış açısıyla yaklaşmıştır.

Son olarak Yağmur CAN ve Elvettin AKMAN, COVID-19 salgınında önemli roller üstlenen kent konseylerinin faaliyetlerini ve sosyal medyadaki varlıklarını ele almış, **“Türkiye’de Kent Konseylerinin COVID-19 Sürecindeki Etkinliği: Akdeniz Bölgesinde Büyükşehirlerde Faaliyet Gösteren Dört Kent Konseyi Üzerinden Nitel Bir Analiz”** adlı çalışmalarıyla dört büyükşehir örneği üzerinden değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Birbirinden değerli bu çalışmaların teknoloji ve kamu yönetimi alanlarında çalışan araştırmacılara, kamu yönetiminde görev alan bürokratlara, kamu politikası oluşturma sürecinde rol alan paydaşlara ve konunun ilgisi tüm okuyuculara faydalı olmasını temenni ediyoruz. Gelecekteki sayılarımızda siz değerli kullanıcılarımızın da çalışmalarına yer vermeyi ümit ediyoruz.

Saygılarımızla.

Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi

Editör Kurulu

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

ARAŞTIRMA

Türkiye’de Kamu Politikalarında Dijital Dönüşüm ve E-Ticaret: Bir Model Önerisi

The Digital Transformation in Public Policy and Electronic Commerce in Turkey:
A Model Proposal / 9

Mehmet ÖLMEZ

DERLEME

Yapay Zekâ Ortamında Kamu Yönetiminin Geleceği Üzerinde Bir Değerlendirme

An Evaluation on The Future of Public Administration in Artificial Intelligence / 34

Ahmet EFE / Gürbüz ÖZDEMİR

ARAŞTIRMA

Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (Aydes) Üzerine Bir Çalışma

A Study On Disaster Management and Decision Support System (AYDES) / 61

Aslan Mehmet ÇOŞKUN

Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Etkileyen Faktörler Ekseninde Türk Kamu Yönetimi için Bir Ortak Yapım Portal Önerisi: Milletinkarari.gov.tr

A Coproduction Portal Proposal for Turkish Public Administration within the Framework of Factors Affecting Electronic Citizen Participation in Public Administration: Milletinkarari.gov.tr / 81

Ayşegül SAYLAM

Türkiye’de Kent Konseylerinin COVID-19 Sürecindeki Etkinliği: Akdeniz Bölgesinde Büyükşehirlerde Faaliyet Gösteren Dört Kent Konseyi Üzerinden Nitel Bir Analiz

The Effectiveness of City Councils in the COVID-19 Process: A Qualitative Analysis on the Four Metropolitan City Councils from the Mediterranean Region of Turkey / 102

Yağmur CAN / Elvettin AKMAN

TÜRKİYE'DE KAMU POLİTİKALARINDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE E-TİCARET: BİR MODEL ÖNERİSİ

The Digital Transformation in Public Policy and Electronic Commerce in Turkey: A Model Proposal

Mehmet ÖLMEZ*

Özet

Birçok kaynakta "dijital çağ" olarak adlandırılan günümüzde, teknolojik gelişmeler kamu politikalarında da köklü değişimler meydana getirmiştir. Devlet organlarınınca yapılan düzenlemelerde bilgi teknolojilerininin birer kamu politikası aracı olarak kullanılması dijitalleşmenin kamu politikasının temel unsuru haline geldiğini göstermektedir. Bu bağlamda ticaretin geliştirilmesi konusunda yürütülecek kamu politikalarında dijitalleşmenin bir yansıması olan e-ticaretin yaygınlaştırılması temel hedefler arasına girmiştir. Bu çalışmada, Türkiye'de kamu politikasında dijital dönüşüm amaçlı faaliyetler incelendikten sonra, e-ticaretin dünyada ve Türkiye'de ki durumu tartışılmıştır. E-Ticarete ilişkin temel sorunlar değerlendirilerek, Türkiye'de tabana yaygın bir gelişme sağlanabilmesi için "Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezleri" modeli önerisi getirilmiş, politika döngüsü yaklaşımı yoluyla bu model basamaklı olarak analiz edilmiştir.

Abstract

Nowadays, which is called the "digital age" in many sources, technological developments have also brought about radical changes in public policies. The use of information technologies as a public policy tool in the regulations made by state bodies shows that digitalization has become the main element of public policy. In this context, the promotion of e-commerce, which reflects of digitalization in public policies to be carried out in the development of trade, has been among the main targets. In this study, after examining the digital transformation in public policy-making activities in Turkey, E-commerce in the world and the situation in Turkey was discussed. Evaluating the fundamental issues relating to e-commerce, a "Regional Micro E-Commerce Centers" model is proposed in order to provide a common development base in Turkey. This model was analysed step by step through the policy cycle approach.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Kamu Politikaları, E-Ticaret, Mikro E-Ticaret, Politika Döngüsü.

Keywords: Digitallization, Public Policy, E-Commerce, Micro E-Commerce, Policy Cycle.
JEL Codes: H83, L38, L81.

* Mehmet ÖLMEZ, Ticaret Başmüfettişi, Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı, Ticaret Bakanlığı, mehmet.olmez@yahoo.com, (<https://orcid.org/0000-0002-9964-9947>)

1. GİRİŞ

Günümüzde küreselleşmenin de etkisiyle kamu politikası süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojileri yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bu gelişme dijitalleşme ve e-yönetim gibi temel argümanları kamu idarelerinin gündemine getirmiş, uluslararası alanda, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapan gelişmiş ülkelerde, e-devlet uygulamalarının kamu politikalarının belirlenmesi ve hizmetlerde verimliliğin sağlanması bakımından etkili bir politika aracı olarak kullanılmasına odaklanılmıştır. Devletlerin, temel fonksiyonlarından biri ülkedeki ticaret politikalarını yönlendirerek, iktisadi faaliyetlerin gözetim, kontrol ve düzenlenmesinde ulusal ekonomik gelişmeyi sağlayabilecek kamu politikası üretmektir. Türkiye’de ticaret hayatı 1980’lerde liberal serbest piyasa anlayışının hakim paradigma haline gelmesiyle hızlı bir gelişme trendine girmiştir. Özel sektörün ticari faaliyetlerinde yakalanan ivme ülkenin uluslararası ticaret ağına entegre olmasını kolaylaştırırken, sürdürülebilir gelişmenin sağlanabilmesi amacıyla kamu politikalarında güncel gelişmelerin takibi ve uluslararası alandan politika transferi gibi zorunlu düzenlemeler ve uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır.

Türkiye’de ticaret alanındaki firmalar ekonomik çevrelerindeki diğer kuruluşlarla ve devlet kurumlarıyla elektronik ticaret modülleri üzerinden birçok işlemi gerçekleştirmektedir. Bu dijital dönüşüm tüm dünya da olduğu gibi elektronik ticaretin (e-commerce) geleneksel ticaretin yerini almaya başlamasını sağlamıştır. Özellikle perakende sektöründeki firmalar bu iş için tasarlanmış web sayfalarını yöneten ana çatı girişimci firmaların hizmet sunucusu olduğu platformlar veya kendi geliştirdikleri web tabanlı satış noktaları üzerinden e-ticaret yapmayı yeğlemektedirler. Tüketiciler ile mesafeli satış sözleşmeleri düzenlemek suretiyle gerçekleştirilen e-ticaret uygulamalarının toplam ticaret hacmindeki payı giderek artmaktadır. Ticaret hayatındaki bu hızlı dönüşüm, ticaret politikalarını kontrol eden ve yöneten kamu idareleri ve dolayısıyla devlet için politika yapım sürecinde e-ticaret alanına özel önem verilmesi gereğini ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada, Türkiye’de ticaret politikalarında E-ticaretin kapasitesi ve temel sorunları değerlendirilerek, E-ticaret kapasitesinin nasıl geliştirilebileceği sorusuna cevap arayışında, düşük gelirli birey ve işletmelere yönelik devlet-yerel yönetimler destekli “Mikro E-Ticaret” modelinin geliştirilmesinin gerekliliği bir politika döngüsü yaklaşımıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın metodolojisini, literatür taraması ile araştırma sorusuna ilişkin ulusal veya uluslararası istatistiklerin analiz edilmesi ve genel kabul gören politika döngüsü yaklaşımı çerçevesinde yeni bir model tasarımının basamaklı olarak incelenmesi oluşturmaktadır. Çalışmada ilk olarak dijitalleşme ve kamu politikası oluşturma yöntemlerine ilişkin kavramsal çerçeveye değinilerek ticaret politikalarında dijitalleşmenin temel parametreleri ortaya konmuştur. Elektronik ticaret alanında yeni bir kamu politikası üretilmesi hususunda; yerel düzeyde B2B ve B2C kate-

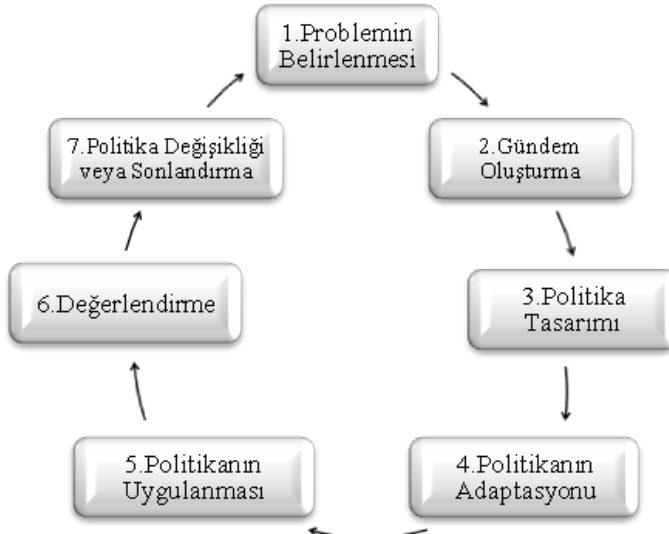
gorisinde E-ticaret hacmini artırmak amacıyla küçük işletmeler ve bireylerin E-ticaret sistemine entegrasyonunun nasıl sağlanabileceği ve devlet desteklerinin hangi yönde olması gerektiği? araştırma sorusu bağlamında değerlendirme yapılmıştır. Son olarak alana ilişkin öngörüler çerçevesinde geliştirilen “Devlet Destekli Bölgesel Mikro E-Ticaret” modeli üzerinde durulmuş ve politika döngüsü yaklaşımıyla basamaklı bir analiz gerçekleştirilmiştir.

2. DİJİTALLEŞME VE KAMU POLİTİKALARI

Kamu politikası kavramını Dye “hükümetlerin yapmayı ya da yapmamayı seçtikleri eylem tarzı” olarak tanımlamaktadır (Dye, 1987 den aktaran: Çevik, 1998:103). Bir başka tanımda ise “kamu politikaları, yaşanan toplumsal sorunlarla ilişkili olarak hükümet tarafından alınan kararlara rehber niteliğindeki ölçüt, değer ve genel ilkeler” olarak ifade edilmiştir (Usta, 2013:78). Kamu politikaları bir bakıma devletlerin topluma karşı görev ve sorumluluğu altındaki faaliyetleri yürütürken, hangi konuda hangi işlemleri yapacağını ve yapılan işlemlerin sonuçlarının nasıl değerlendirileceğini açıklığa kavuşturan, karar mekanizmalarını ve icra faaliyetlerini bütüncül bir şekilde kapsayan, konuya, zamana ve koşullara göre değişen kurumsal uygulama mekanizmalarını ifade eden bir kavramdır. Doğal olarak bu mekanizma olabildiğince standart bir işlevsel model tasarımını zorunlu kılmaktadır.

Bir süreç olarak politika yapımının her aşamasını kapsayan etkili bir tanım ortaya koymak güç olsa da, bu konuda Şekil 1’deki gibi Amerikan kamu politikası üretim sürecini aşamalara dayalı olarak gösteren ve genel kabul görmüş politika döngüsü olarak bilinen bir yapı tasarımına odaklanmak yeterli görülmektedir.

Şekil 1: Politika Döngüsü



Kaynak: Theodolou ve Kofinis, 2004:33.

Politika döngüsünün her aşaması kendi içerisinde özel ve önemli çalışmalar gerekmektedir. Bu yöntem her bir aşamanın birbiriyle doğrudan etkileşim halinde olduğu, adımların her birinde doğru ve etkili kararlar almanın yürütülen kamu politikasının başarısı için büyük önem taşıdığı bir politika yapım sürecini ihtiva etmektedir. Kamu kurumlarının geleneksel ve rutin faaliyetlerinin yanında kriz yönetimi gibi olağandışı durumlarda veya vizyoner eylemlerinde alacakları kararlar ve uygulamalarında, politika yapımı için gerekli olan verileri kurumun insan kaynağı ve hedef kitle gibi potansiyel iç ve dış çevreden doğru ve hızlı bir biçimde temin etmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Bu noktada teknolojideki gelişmeler ve bu gelişmenin sunduğu olanaklar veri analizinin odak noktasına yerleşmektedir.

Dijitalleşme, kamu idarelerinin ürettiği kamu politikalarına güvenilir ve geçerli veriyi sağlamada ön plana çıkmakta, ayrıca sunulan hizmetlerde maliyetleri azaltıp vatandaş erişimini kolaylaştırarak, kamu hizmetlerinin hızını ve kalitesini yükseltmektedir (Gül, 2017:21). Bunun yanında, verimliliği artırması, maliyetleri düşürmesi, yüksek katma değer üretebilmesi nedeniyle dijitalleşmenin altyapısını oluşturan bilgi teknolojilerine stratejik bir önem atfedilmekte ve özellikle gelişmiş ülkelerin milli hasıllarında yüksek bir paya sahip olan bu gelişme (Taş vd., 2017:2305), Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm hedefi açısından da önem taşımaktadır.

Türkiye’de kamu yönetimi ve kamu idarelerinin sunduğu hizmetlerde dijital devrim yaratacak adımlardan ilki 1998 yılında e-devlete geçiş vizyonu oluşturmak amacıyla “Kamu-Net Teknik Kurulunun” oluşturulmasıyla atılmış, daha sonra ileriye dönük bir vizyon ortaya konarak 2001 yılında eAvrupa+ girişimine Türkiye’nin de taraf olması sağlanmış, 2003 yılında “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” başlatılmış ve 2005 yılında 2006-2010 dönemini kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi” yayınlanmıştır. Bu süreç içerisinde çeşitli bakanlıklar görev alanına giren hizmetlerle ilgili olarak bilgi teknolojilerine dayalı çok sayıda proje başlatmış, hayata geçirilen bu projeler arasında; 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 önemli ve başarılı uygulamalar yer almıştır (Altınışık, 2017:1939). Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileriyle vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına etkin ve verimli sunmak amacıyla 2006 yılında çıkarılan Bakanlar Kurulu Kararı çerçevesinde kurulan e-devlet kapısı 2008 yılında bütüncül bir şekilde faaliyete geçirilmiş ve bundan sonra kamu yönetimindeki dijital dönüşümün çekirdeğini oluşturmuştur (<www.turkiye.gov.tr>, 10.01.2020). Genel olarak E-devlet ile kamu politikaları arasındaki ilişkiyi, kamu kurumlarının bilgi ve hizmet sunumu ile yönetilenlerin yani vatandaşların demokratik yönetim ilkesiyle karar verme süreçlerine katılım sağlanmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak değerlendirmek gerekir (Yıldız, 2007:39). Buradaki temel vurgu, yalnızca kamu hizmetlerinin sunumunu ön-çeleleyen bir yaklaşımdan ziyade, politika üretimi sürecine faydalanıcı birey veya kuruluşların doğrudan dahil edilmesine imkan sağlandığı düşüncesidir.

Kamu yönetiminde dijital dönüşüme ilişkin olarak süreç içerisinde birçok karar alınmış ve eylemler hayata geçirilmiş olup, bu konudaki en önemli politika belgelerinden biri 2016 yılında Dönemin Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından yayımlanan “e-devlet strateji belgesi” olmuştur. 2016-2019 dönemini kapsayan “Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı” adlı belgede stratejik amaçlar “E-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi, kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması, kullanım-katılım-şeffaflığın artırılması” olarak belirlenmiştir (Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016).

Ülkedeki dijitalleşme atağına bir diğer önemli örnek, insan, iş süreçleri ve teknoloji alanında bütüncül dönüşümü hedefleyen ve 10 Temmuz 2018 tarihli 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında kurulan Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisinin faaliyete geçmesi olmuştur. Milli teknoloji hamlesi olarak lanse edilen bu kurumsal yapının hedefinde yalnızca kamu kurumları değil, bilgi ve teknoloji imkanlarını özel ve kamu ayırt etmeden kullanmak gayesi bulunmaktadır. Bu kuruluş, dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi yanında, e-devlet ile siber güvenlik gibi dijital çağın gereklerini bir çatı altında toplamak, yapay zeka ve büyük veriye dayalı çalışmaları desteklemek, koordine etmek, dizayn etmek veya örgütlemek gibi muhteviyatı itibariyle geleceğe dönük son derece önemli görevler üstlenmiştir (<<https://cbddo.gov.tr/>>, 11.01.2020). Tüm dünyada devam eden “Dijital Dönüşüm” süreci, çok boyutlu ve çok aktörlü yapısı nedeniyle politika yapıcıları için son derece önemli birer araç haline gelmektedir. Türkiye’de bu alanda gerçekleştirilen projeler, hükümetlerin ilgisi, akademik çevrelerin yaklaşımı, özel sektörün yatırımları ve geleneksel kamu yönetimine entegre edilen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde, dijitalleşmenin siyasa oluşturma bağlamında karar vericiler ve bürokratlar için problem tanımlamadan üretilen politikanın sonuçlarının kontrolüne kadar tüm politika süreci aşamalarına katkı sunacağını belirtmek gerekmektedir. İnsanlığın belki de bir dijital devrim çağını yaşadığı bu dönemde, kamu yönetiminde ve kamu politikaları süreçlerinde dijitalleşmenin öneminin hız kesmeden devam edeceğini vurgulamak, yanlış bir öngörü olmayacaktır.

3. TİCARETİN DİJİTALLEŞMESİNDE E-TİCARET

İnternetin 1990’lardan itibaren dünya genelinde hızla yaygınlaşmaya başlaması ve daha sonra mobil akıllı cihazlarla birlikte hemen her yerden internete erişimin olanaklı hale gelmesi, insanların iş hayatı ve alışveriş alışkanlıklarını da etkilemiştir (Acılar, 2016:287-288). Bu değişim “dijital ekonomi” kavramını ortaya çıkarmıştır. Dijital ekonomiyi genel olarak, dijital iletişim ağlarını (internet, intranet, extranet ve VAN lar), bilgisayar, yazılım ve diğer bilgi teknolojilerini içeren dijital teknolojileri temel alan bir ekonomi yaklaşımı olarak tanımlayabiliriz (Turban vd., 2012:52). Ekonomilerin küreselleşmesi ile birlikte artan rekabet, firmaları teknolojik ve örgütsel inovasyona daha faz-

la önem vermeye zorlamakta, firmalar arası şebekeleşme (networking) ve işbirliği ile ortak hareket alanı yaratılarak teknolojik altyapının iyileştirilmesi konusunda ilerleme olanağı sağlamaktadır (DPT, 2000:6). Son yıllarda dijital dönüşüm programları ve “omni-channel” inisiyatifleri ile markalar özellikle fiziksel mağazacılık ve e-ticaret kanalları arasında etkileşim sağlayan projeleri hayata geçirmeye başlamış, küresel örneklerdeki gibi ilk yatırımlar genellikle sipariş yönetimi alanında olmuş, tıkla topla (click&collect), mağaza stoklarından sevkiyat gibi süreçlere önem verilmiştir. Pazaryerleri ile iş birlikleri, mobil e-ticaret, çok kanallı pazarlama ölçümleme-optimizasyonları ve mağaza içi dijital asistanlar gibi yetkinlikler öne çıkan diğer gelişim alanları olmuştur (TÜSİAD & Deloitte Digital, 2019:25). Bu gelişmelerle birlikte, kablosuz ve mobil ağlara yönelik cihazların çoğalması ve elektronik ticaretin ortaya çıkışı iş yapma yöntemlerinde büyük değişimlere neden olmaktadır (Ngai&Gunasekaran, 2007:3). Elektronik ticaret sistemleri işletmenin yönetimini kolaylaştırması ve iş akış hızını artıran bir etken olması nedeniyle firmalar açısından ağır rekabet koşullarına karşı iyi bir alternatif haline gelmiştir.

E-ticareti Avrupa Birliği kısaca “mal ve hizmetlerin internet üzerinden satılması” şeklinde tanımlamakta, OECD ise “internet üzerinden yapılan ticari işlemler” tanımını yapmakta ve konuyu “işletmeler arası ve işletmelerle son kullanıcı arasında olan işlemler” şeklinde ikiye ayırmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2013:80). Genel bir tanımlamayla elektronik ticareti; ürünleri, hizmetleri ve/veya bilgileri, çoğunlukla internet ve intranet olmak üzere bilgisayar ağları üzerinden değiş-tokuş yapma, satma, satın alma faaliyeti olarak ifade edebiliriz (Turban v.d., 2012:38). E-ticaret işlemi ise genel olarak, hane halkı, bireyler, kamu kurumları veya özel kuruluşlar arasındaki ticari faaliyetlerde, sipariş yönetimi ve mal alım satım işlemlerinin özel tasarlanmış bilgisayar ağları kullanılarak, e-posta, telefon veya faks gibi teknikler kullanmaya gerek kalmadan web, extranet veya elektronik veri paylaşım sistemleri üzerinden yapılması olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2011). Bir işlemin E-ticaret kapsamına girebilmesi için şu özelliklere sahip olması gerekmektedir:1. Elektronik ortamda gerçekleşmelidir, 2. İki veya daha fazla taraf arasında mal veya hizmet alım satımı olmalıdır, 3.Ses, görüntü ve metin şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması temeline dayanmalıdır, 4.Bir değer yaratmayı amaçlamalıdır, 5.Ticari nitelikte bir işlem olmalı veya bir ticari işlemi desteklemelidir (Akbulut, 2007:7).

Alandaki birçok araştırmada yer verildiği üzere elektronik ticaret uygulamalarının özellikle işletmeler açısından çok sayıda avantajı vardır. Ticari kuruluşlar açısından geleneksel ticaret ile E-ticaret karşılaştırması Tablo: 1’de sıralanmıştır (Elibol&Kesici, 2004:310).

Tablo 1: Geleneksel Ticaret ile Elektronik Ticaretin Karşılaştırılması

Satın Almayı Yapan Firma	Geleneksel Ticaret	Elektronik Ticaret
Bilgi Edinme Yöntemleri	Görüşmeler, dergiler, kataloglar, reklamlar	Web sayfaları
Talep Belirtme Yöntemi	Yazılı form	Elektronik posta
Talep Onayı	Yazılı form	Elektronik posta
Fiyat Araştırması	Kataloglar, görüşmeler	Web sayfaları
Sipariş Verme	Yazılı form, fax	Elektronik posta, EDI (electronic data interchange)
Stok Kontrolü	Yazılı form, fax, telefon	Online Veritabanı, EDI
Sevkiyat Hazırlığı	Yazılı form, fax, telefon	Elektronik Veritabanı, EDI
İrsaliye Kesimi	Yazılı form	Online Veritabanı, EDI
Fatura Kesimi	Yazılı form	Elektronik Posta, EDI
Teslimat Onayı	Yazılı form	Elektronik Posta, EDI
Ödeme Programı	Yazılı form	Online Veritabanı, EDI
Ödeme	Banka Havalesi, Posta, Tahsildar	İnternet bankacılığı, EDI, EFT

Kaynak: Elibol & Kesici, 2004:310.

E-ticaret uygulamaları yeni teknik kavram ve işlemleri ortaya çıkarmıştır. Bunları genel olarak sıralamak gerekirse: Elektronik Veri Değişimi (EDI-Electronic Data Interchange), E-Store, E-İhale (E-Auction), E-Business, E-Marketplace, Spot Market, Tedarik Merkezi (Maintenance, Repair&Operating Supplies-MRO), Tedarik Zinciri Yönetimi (Supply Chain Management-SCM), Teklif İsteği veya Yazılı Beklentiler Listesi (Request for Proposal-RFP), Ticari Servis Sağlayıcı (E-commerce Service Provider), Uygulama Servis Sunucusu (Application Service Provider-ASP), XML (eXtensible Markup Language), Yatay E- pazaryeri (Horizontal E-marketplace) gibi kavram ve işlemlerden oluşan e-ticaretin ve dijitalleşen ticaret faaliyetlerinin teknolojik kapasite gerektiren karmaşık bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmaktadır (Çetinkaya,2016:243-244).

E-ticaret genel olarak, işlemin yapıldığı ortama (internet, intranet, extranet) göre, işleme konu ürünün cinsine (yazılım, oyun, mal, bankacılık vb.) göre ve işlemin taraflarına göre sınıflandırılabilir çeşitleri vardır (Çakmak v.d., 2011:8). İşlemin taraflarına göre e-ticaret sınıflandırması daha yaygın olarak kullanılmaktadır. Farklı kaynaklarda işlemin taraflarına göre farklı sınıflandırmalara yer verilmekle birlikte genel olarak bu sınıflandırmaya Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: İşlemin Taraflarına Göre E-Ticaret Sınıflandırması

Kategori Kodları	Kategori Tanımları
B2B	İşletme-İşletme (Business to Business)
B2C	İşletme-Tüketici(Business to Consumer)
B2B2C	İşletme-İşletme-Tüketici (Business to Business to Consumer)
B2G	İşletme-Devlet (Business to Government)
B2E	İşletme-Personel (Business to Employees)
C2B	Tüketici-İşletme (Consumer-Business)
C2G	Tüketici-Devlet (Consumer to Government)
C2C veya P2P	Tüketici-Tüketici(Consumer to Consumer) veya Birey-Birey (Person to Person)
G2G	Devlet-Devlet (Government to Government)
G2B	Devlet-İşletme (Government to Business)

Kaynak: Kalkınma Bakanlığı, 2013:31; Turban v.d., 2012:42; Çakmak v.d., 2011:8.

Türkiye’de özellikle internet girişimciliği E-ticaretin işletmeden tüketiciye olan (B2C) kısmında yoğunlaşmıştır. E-ticaretin diğer kategorilerinden bireyler arası (P2P) ve işletmeden işletmeye (B2B) pazarları az gelişmiş alanlardır (Kalkınma Bakanlığı, 2013:31). Global B2C E-ticaretinde 2018 yılı itibariyle pazarın ilk beş oyuncusu sırasıyla (ABD Doları): Çin (634 milyar), ABD (504 milyar), Japonya (123 milyar), Birleşik Krallık (103 milyar) ve Almanya (70 milyar) seviyesine çıkmıştır. En büyük üç ülkenin pazar büyüklüklerinin toplamı, küresel e-ticaret pazarının çoğunluğunu oluşturmaktadır (TÜSİAD & Deloitte Digital, 2019:10). Türkiye’de ise 2018 yılında E-ticaret sektörünün hacmi %42 oranında artarak 59,9 Milyar TL (12,4 Milyar ABD Doları) düzeyine çıkmış, 2014-2018 yılları arasında yıllık bazda ortalama artış hızı %33 (ABD Doları bazında %9’luk artış) olmuştur. Toplam para hacminin 31,5 Milyar TL’si perakende 28,4 Milyar TL’si perakende dışı sektörlerle yönelmiş, genel bir sınıflandırma yapıldığında bu işlemlerin, online yasal bahis, tatil ve seyahat, çok kanallı perakende ile sadece online perakende alanlarında gerçekleştiği görülmektedir. Geleneksel ticaret yöntemlerinden kopuşu izah edebilmesi bakımından online perakendenin ülkedeki toplam perakende içindeki payının 2014 yılında %2,4 iken 2018 yılında %5,3’e çıktığını vurgulamak gerekmektedir. Bu oranın gelişmekte olan ülkelerdeki ortalamasının %5,9 ve gelişmiş ülkelerde %11,1 olması, ülkenin B2C kategorisinde henüz kat etmesi gereken uzun bir yolunun bulunduğunu göstermektedir (TÜBİSAD & Deloitte, 2019:11-20).

Dünya genelinde, Çin, ABD, Japonya, İngiltere ve Almanya gibi gelişmiş ülkelerde geleneksel ticarete meydana gelen e-dönüşümler, hızla artan internet girişimleri

ve E-ticareti hem hukuksal hem de pratik anlamda destekleyen devlet politikalarının varlığı, E-ticaret hacmindeki artışta önemli rol oynamaktadır (Terzi&Gökçe, 2017:927). E-ticaret hacmi son yıllarda Türkiye’de de sürekli yükselmektedir. B2C segmentinde 2014-2018 yılları arasında yıllık bazda ortalama artış hızının %33 (ABD Doları bazında %9’luk artış) olarak gerçekleşmesi, bu artış trendinin devam edeceğini işaret etmektedir. Ancak, yıllara göre bilgi- teknolojileri kullanımı ve internet üzerinden alışveriş yapan tüketicilerin sayısındaki kayda değer artış E-ticaret alanında gelişmiş ülkeler seviyesine ulaşmayı sağlayamamıştır.

2020 yılına gelindiğinde ise küresel covid-19 pandemi sorunlarının da ivmelemesiyle, ilk 6 aylık verilere göre Türkiye’de E-ticaret hacmi 91.7 milyar TL meblağına ulaşmış, 2019 yılının aynı dönemine göre %64 oranında bir artış sağlanmış, bu tutarın %91’i yurtiçi satışlardan oluşmuştur. Ticaret Bakanlığı tarafından kamuoyuna duyurulan bu veriler içerisinde dikkat çekici olan husus ise, E-ticaret hacminin %60’ının 3 büyük ilde (%47 İstanbul, %8 Ankara ve %5 İzmir) toplanması olmuştur. (<<https://worlddef.net>>, 12.02.2021). Bu durum, E-ticaret faaliyetlerinde büyük sermaye grupları ile ülkenin kalanındaki küçük sermaye sahipleri ve büyük kentlerin ekosistemi ile küçük kentlerdeki ticaret hayatı arasında eşitsizlik sorununun büyümeye devam ettiği, bu anlamda bölgesel eşitsizliklerin varlığının gündeme alınması gerektiği gerçeğini ortaya koymaktadır. Ülkenin üç büyük kentindeki nüfusun demografik özelliklerinin bu hususa neden olduğu ileri sürülebilse de literatürde dijitalleşme üzerine yapılan geniş kapsamlı araştırmalara bakıldığında ülkenin kalanındaki tüketim tutumlarındaki değişimin de ulusal düzeydeki E-ticaret hacmine önemli katkı sağladığını ileri sürmek mümkündür. Bu anlamda, alanda yeterli bilimsel çalışma bulunmamakla birlikte, yerel düzeyli ticaret işletmelerine ve girişimlerine bölgesel kalkınma hedefleri çerçevesinde E-ticaret temelinde pozitif ayrımcılık anlayışı ile yaklaşılması ve farklı modellerle teşvikler verilmesi gerektiği görüşünü doğrulayacak veriler bulunmaktadır.

4. E-TİCARET ÜZERİNE KAMU POLİTİKASI: BİR MODEL ÖNERİSİ (DEVLET DESTEKLİ BÖLGESEL MİKRO E-TİCARET)

Dijital çağ, kamu yönetiminde ve kamu politikası üretim süreçlerinde çok daha hızlı hareket edilmesini zorunlu kılmaktadır. Dijitalleşmenin getirdiği dinamikler hizmetlerin sunumunda ve erişiminde desantralizasyonun ön plana çıkmasını sağlamış, internet temelli daha küçük ama etkin, katılımcı ve demokratik bir düzenleyici devlet anlayışı ihtiyacını ortaya çıkarmıştır (Gül, 2017:22). Genel olarak teknoloji ve bilgi artışının toplumların daha yüksek üretkenliğe ulaşmasını sağladığı düşünülür. Aynı zamanda küreselleşmenin temel dinamiği olan açık ticaret rejimlerine dahil toplumlarda, teknolojik gelişme yoluyla ülkelerin ekonomik büyümesi artmış, yaşanan değişim sayesinde yeni teknolojiler ve yeni yönetim teknikleri yerel mal ve hizmet üreticileri için de kullanılabilir hale gelmiştir (Sönmez, 2018:39). Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim ülkelerin

ticaret politikalarında farklı yöntemler izlemesini, kamu yönetiminin geleneksel ticaret argümanlarının dışına çıkarak elektronik ticaret alanında etkin ve hızlı politikalar üretmesini zorunlu kılmaktadır. Birleşmiş Milletler Kalkınma Teşkilatı-UNDP (2005) tarafından, gelişmekte olan ülkelerde sosyo-ekonomik gelişmeyi artırabilmek için işletme maliyetlerini düşürerek ticari anlamda üretkenliği ve uluslararası pazarlara entegrasyon düzeylerini artırabilecek olması nedeniyle e-ticarete özel önem verilmesi gerektiği savunulmaktadır (Alyoubi, 2015:480). Ekonomiyi ve para dolaşımını kayıt altına alma konusundaki faydaları hem kamu politikalarındaki önceliğini hem de devletin e-ticareti desteklemesinin önemini daha iyi vurgulamaktadır (Türen vd., 2011:67).

Çalışmamızın temel argümanı, Türkiye’de ticaret alanındaki kamu politikalarını dijitalleşme çağı gerekleri doğrultusunda yeni bir bakış açısıyla ele alarak, tüm dünyada hızla yükselen E-ticaret faaliyetlerine (B2C ve B2B bakımından) odaklanılması durumunda, gelecekte ticaret hacminin çekirdeğini işgal edecek elektronik ticaret ile ilgili kamu politikası sürecini belirli bir politika döngüsü çevresinde ele almak ve sorunun çözümüne yönelik model önerisini ortaya koyarken ülkenin mevcut kapasitesi ile önümüzdeki zamanın parametrelerini yeni kavram ve pratiklerle açıklamak oluşturmaktadır. Bunu yaparken, kurumsallaşmış ticari işletmelerin internet üzerinden doğrudan kendi web sayfaları ve dijital teknoloji imkanlarıyla veya bu amaca özgülenmiş ulusal düzeydeki özel teşebbüs platformları (N11.COM, HEPSİBURADA.COM, SAHİBİNDEN.COM, TRENDYOL.COM vb.) yoluyla gerçekleştirdikleri perakende E-ticaret faaliyetleri ve doğrudan toplumu hedef alan B2C ile B2B sınıflandırması dışındaki diğer E-ticaret türlerinin faaliyetlerin analiz haricinde tutularak, B2C ve B2B alanlarında desantralizasyonun yarattığı maliyet avantajıyla küçük işletme, şahıs işletmesi gibi hızlı hareket edebilen ticaret birimlerinin sisteme daha bütüncül dahil edilmesini öngören “bölgesel ve mikro düzeyde bir kamu politikası” modeli üzerinde durulmuştur.

Literatürde B2C kategorisi için genel olarak, E-ticaret yoluyla işletmelerin ve bireylerin geniş pazarlara ulaşmalarına olanak sağlanması bu gelişmenin en önemli avantajı olarak sunulmasına rağmen, ulusal düzeydeki söz konusu özel sektör platformları yerine kamusal bir model önerisi üzerinde durulacak olması ve ulusal düzeydeki geniş pazar ağı yerine kentler arası veya kent içi ticaret hayatına yönelik bir model geliştirilmesine odaklanılmasının temel nedenlerini; esnaf ve sanatkarların da kapsamına dahil olduğu KOBİ ve bireysel çiftçi-üretici-tüccarlar ile serbest meslek mensupları olarak nitelendirilen diğer profesyonellerin genel pazara mal ve hizmet sunumunda daha çok yerel düzeyde faaliyette bulunmayı tercih etmesi, ulusal ve uluslararası E-ticaret platformlarının satış tutundurma faaliyetlerinde ticaretin geleneksel yapısını oluşturan daha yakın kültürel iletişim (kent kültürü) olanağını sunmakta yetersiz kalması, genel pazara sunulacak mal ve hizmetler için ulusal düzeyde standart oluşturulması için özel sektör platformlarının yeterli kapasiteye sahip olmaması veya bu mevzuat ile sağlansa bile düşük gelirli bu grubun hukuki süreçler nedeniyle ulusal düzeyde işlem yapma-

yı riskli alan olarak görerek isteksizliğe bürünmesi, söz konusu platformlara olan taahhütler nedeniyle mal ticareti yapanlar için stok maliyeti, komisyon v.b. giderlerinin ortaya çıkması, fiyat rekabetinde düşük kapasiteli üretim-ticaret yapan bu aktörlerin karlılığının sürdürülebilir seviyeye ulaşması konusundaki zorluklar, doğrudan eğitim, danışmanlık hizmeti, bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ve finansmana erişim konusunda zayıf olan bu kesimin ancak devlet destekleri ve kar amacı gütmeyen kurumsal yapılarla dijital dönüşüme adapte olabileceği öngörüsü, mevcut ulusal düzeydeki E-ticaret platformlarının ülke genelinde sayıları milyonları bulan KOBİ ve belirsiz sayıda bireysel teşebbüsün ticari faaliyetlerinin tamamını üstlenmemiş olması ve bu seviyedeki çözüm üretme kapasitesinin sınırlı olması, tüketici boyutuyla hizmet kusurunda üretici-satıcı-sağlayıcı aleyhine hukuki başvuru yollarının ilgili platform temsilcilikleri ve Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru gibi gelişmiş seviyede ve yaygın yol ve yöntemlerin bulunmasına rağmen yerel düzeyde yapılacak işlemlerde modele özgülenmiş tüketici hakem heyetlerinin varlığı ve yerel coğrafyanın toplumsal iletişim olanağının sıradışı durumların üstesinden gelinmesinde daha etkin kullanılabilmesi düşüncesinin doğal sonucu olan “güvenilirlik” olgusunun bu modelde daha belirgin olabileceği şeklinde sıralamak ve farklı açılardan farklı olgularla bunları çoğaltmak mümkün görülmektedir. B2B segmentinde ise modelin, ulusal düzeydeki platformların karşılayamadığı ihtiyaçları tamamlama ve KOBİ’ler arasında işbirliği geliştirme yönüyle farklı avantajlar sunabileceği değerlendirilmektedir.

1.1. Devlet Destekli Bölgesel Mikro E-Ticaret: Kuramsal Analiz ve Kavramsal Çerçeve

Kuramsal açıdan konu ele alındığında; teknolojinin gelişmesi ve aynı zamanda 1990’lı yıllarda kamu yönetimi literatüründe ön plana çıkan “Yeni Kamu İşletmeciliği” yaklaşımının etkisiyle, artık örgüt kuramcıları arasında da sıkça gündeme gelmeye başlayan E-devlet (e-government) kavramı ortaya çıkmıştır. Kamu idarelerince sunulan hizmetlerin, faydalanıcılarına en hızlı ve en düşük maliyetle ulaştırılarak, hantal ve verimsiz olarak nitelendirilen bürokratik işlemlerden uzaklaştırılması anlayışına dayanan bu kavram, devletin kamu politikalarının belirlenmesi süreçlerine de etki etmiştir. E-devlet (E-Government) kavramı, fonksiyonel açıdan devlet ile vatandaşın elektronik ortamda görev ve sorumluluk bağlamında karşılıklı etkileşimini öngörmektedir. Teorik düzlemde alan yazında bu kavramı tanımlayan çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte, uygulamaya dönük bir bakış açısıyla E-devleti “devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında ve kamusal hizmetlerin üretilmesinde iletişim ve bilgi teknolojilerinin, elektronik araç ve tekniklerin kullanılması” şeklinde tanımlamak mümkündür (Durna & Özel, 2008:4).

Devletin hızla dijitalleşmesi, bireyler, özel işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları arasındaki her türlü iletişim ve etkileşimin elektronik ortamda artarak gerçekleşmesini sağlamıştır (Yavuz, 2015:274). Bu gelişmelerin sonucunda, geleneksel merkeziyetçi yönetim anlayışında var olan yukarıdan aşağıya (devletten topluma)

doğru yönelen karar verme ve politika oluşturma süreçleri de dönüşmekte, eskisine göre daha katılımcı mekanizmalar ortaya çıkmaktadır (Gül, 2017:13). Yeni web tabanlı teknolojiler devlet kurumlarıyla vatandaşlar arasındaki ilişkilerde köklü dönüşümlere neden olmakta, elektronik hizmetlerde de muazzam bir artış eğilimi ortaya çıkmaktadır (Buffat, 2015:150). Ortaya çıkan şey bir bakıma geleneksel kamu yönetimine yöneltilen temel eleştiri olan bürokratik verimsizliğe karşı bir dijital devrim anlamına gelmektedir. Bu dijital devrim esasında İngilizce karşılıklarından türetilen ve kısaca SMAC adı verilen dört temel teknoloji bileşeni üzerine kuruludur: Sosyal (social), mobil (mobile), analitik (analytics) ve bulut (cloud) teknolojileri (Eggers & Macmillian, 2015:5). Devlet hizmetlerinin yürütülmesinde bu dört bileşenin kullanılması suretiyle geliştirilen hizmetler özünde iyi bir teknoloji altyapısına ihtiyaç duyar.

Devletlerin temel hizmet politikaları arasında, ticareti geliştirmek amacıyla gerekli çalışmaları yaparak, uluslararası dinamikleri ve teknolojinin gelişmesini yakından takip edip çağın gereklerine uygun hukuki alt yapı ve etkin bir ticaret sistemi kurmak yer almaktadır. Bu anlamda dijitalleşme sürecinin ticari kuruluşlarda yarattığı dönüşümü doğru anlamak ve reformist bakış açısıyla uygun kamu politikalarını üretmek gerekmektedir. Ticaret politikalarında reformlar aynı zamanda verimli ve adil bir ekonomik büyümeyi desteklemelidir. Bu bakımdan, kamu politikaları sadece ekonomik faaliyetleri artırmak hedefiyle değil, aynı zamanda düşük gelirli gruplara daha fazla fırsat yaratmak üzere uygulanmalıdır. Etkin iş gücü piyasası, gelişmiş altyapı, teknolojik iyileştirme ve eğitim için yapılan yatırımlar, uzun vadede sürdürülebilir büyüme ve yoksulluğun azaltılması için son derece önemlidir (Sönmez, 2018:49). Diğer yandan, işletmelerin, özellikle KOBİ’lerin, internet imkanlarını etkin bir şekilde kullanmaları, sert rekabet koşullarına karşı avantaj elde edebilmelerini sağlamaktadır. Türkiye’de internet kullanımı ve E-ticaret farkındalığının arttırılması, E-girişimciliğin teşvik edilmesi, işletmelerin interneti iş süreçlerinde kullanmalarının teşvik edilerek, girişimcilerin karşılaştıkları engel ve problemlere yönelik uygun kamu politikalarının üretilmesi gerekmektedir (Acılar, 2016:287-288).

E-ticarete ilişkin kamu politikası, vergiler, kanunlar, özel yaşam hakkı düzenlemeleri, diğer düzenleyici işlemler, uyumlaştırma ve teknik standartları kapsayan bir çerçeveye sahiptir (Turban v.d., 2012:41). Bu nokta da, devlet destekleri bu alandaki gelişmeye yön vermesi bakımından en önemli konudur. Türkiye’de E-ticaret konusunda kamu politikasına yön veren merkezi yönetim birimleri, faaliyetlerine esas teşkil eden mevzuata göre; elektronik ticaret yapan kuruluşların genel işlemlerinin düzenlenmesi ve denetimi, e-ihracat, mesafeli satış mevzuatı ve tüketici hakları boyutlarıyla Ticaret Bakanlığı (2017 yılında çıkarılan Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ ile TOBB da dahil olmuştur), elektronik ödeme sistemleri konusunda BDDK, vergi politikaları ve muhasebe düzeni bakımından Hazine ve Maliye Bakanlığı, olarak sayılabilir. Ticaretin genel uygulamalarına dahil edilebilecek işlemler nedeniyle bunlardan başka

kamu kurumlarının da bu alanın eko-sisteminde bulunduğunu ifade edebiliriz. Ayrıca TÜSİAD ve TÜBİSAD gibi çok sayıda sivil toplum kuruluşunun politika sürecine etki ettiğini söyleyebiliriz.

Bir işletmede E-ticaret sisteminin kuruluş maliyetleri genelde sistemin tasarlanması ve sistemin oluşturulması olmak üzere iki ana bölümde incelenmektedir. İnternet üzerinden satış amacıyla tasarlanan E-ticaret sitelerinin oluşturulmasında kullanılması gereken bileşenler, sistem geliştirildikten sonra bir daha karşılaşılmayacak kurulum maliyetleri denebilecek başlangıç maliyetleri ve faaliyete geçtikten sonra işletme maliyeti olarak adlandırabileceğimiz tekrarlanan harcamalardır. Bu harcamalar, başlangıçta E-ticaret sisteminin fiziksel bileşenleri olan donanım ve yazılım (web server bilgisayar, işletim sistemi, proxy/firewall yazılımı, yardımcı yazılımlar, iletişim donanımları, kablolama) ve yine kurulumda kullanılan ancak doğrudan etkilemeyen yardımcı bileşenler (LAN bağlantı kartları, TCP/IP düzenleme yazılım ve donanımları, istatistiksel raporlama bileşenleri, domain adı işlemleri, internet erişim sistemleri, yazıcı, tarama, dijital kamera, dokümantasyon araçları, eğitim, içerik geliştirme araçları, işçilik) olarak sıralanmaktadır (Dolanbay, 2000:232-233). Kurulacak sunucuların ağlarla ilgili donanımların, veri depolama cihazlarının ve ihtiyaç duyulan yazılımların maliyetleri ile E-ticaret uygulamalarının ilk evresinde teknolojiye, pazarlama faaliyetlerine ve diğer işletme faaliyetlerine yapılan yatırımlar önemli gider kalemleri haline geldiğinden, bu sektöre giriş hiç de ucuz değildir (Özmen, 2013:73). Alanda genel olarak vurgulanan başka bir sorun da, küçük işletmelerin yetkin uzman personel eksikliği, teknolojik yetersizlikler ve eğitim eksikliğidir (Daştan & Şimşek, 2017:48).

Türkiye’de E-ticaret faaliyetlerinin tabana yayılamamasındaki temel sorunun küçük işletmelerin ve düşük gelir grubunun bu alandaki girişimciliğini engelleyen kurulum maliyeti ve uzmanlık bilgisi eksikliği olduğunu görmekteyiz. Bunun yanında, bazı küçük işletmelerin iş yaptığı ulusal düzeyde E-ticaret internet sitelerinin bulunmasına ve aktif olarak faaliyet göstermesine rağmen, buradaki ticari faaliyetlerde merkezi bir oto-kontrol sistemi kurulmamış olması, tüketicilerin yaşadığı hukuki sorunlar ve hak arama kanallarının sonuç almak için nispeten daha uzun zaman gerektiren bir özelliğe sahip olması, mevcut duruma bakış açısının zedelenmesine neden olmaktadır.

Her ülkede ticaret faaliyetlerinin büyük çoğunluğunun kentsel düzeyde veya birbirine yakın coğrafyada ki birden fazla kentin ekonomik etkileşimiyle üretildiği bilinmektedir. Sağladığı avantajlar değerlendirildiğinde, özellikle B2B ve B2C kategorisinde yerel ve mikro düzeyde yeni ve özgün E-ticaret platformları kurmanın geleneksel ticarete göre yine yerel düzeyde göreceli bir üstünlüğü ortaya çıkacaktır. Bu bakımdan ticarete dijital dönüşüm ve E-ticaret hacmi ve yöntemlerini geliştirmek için mikro seviyede çözümlere odaklanılmalıdır.

“Mikro E-Ticaret”; finansal kapasitesi düşük ve teknik bilgi ve altyapıya sahip olmaları nedeniyle, dijitalleşen ticaret alanındaki eko sistemden yeterince faydalanamayan küçük ve orta ölçekli işletmeler ile bireysel girişimcilerin, kamu otoritesi tarafından doğrudan desteklenmesi suretiyle, kent içi veya kentler arasında belirli bir coğrafi bölge ile sınırlı alanda veya yerel düzeydeki elektronik ticaret faaliyetlerine dahil edilmesi olarak tanımlanabilir. Bu kavramsal çerçeve, Mikro E-Ticaretin yerel düzeyli bir yapıyla hayata geçirilebileceği ve sınırlı bir bölgedeki ticaret faaliyetlerine konu edilerek bölgesel bir tasarıma ihtiyaç duyduğu anlamına gelmektedir.

Bölgesel Mikro E-Ticaret modeli, kamu politikalarında ticari hayatın yerel düzeyde dijitalleşmesinin hızını artırabilecek bir yapı olanağı sunmakta, aynı zamanda ticaret politikalarının geleceğinde küreselleşen dünya ticaretinin temel parametrelerini içeren önemli bir teknolojik ve sosyo-ekonomik değişimi öngörmektedir. Modelin sahada uygulaması, “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezleri” olarak ifade edilebilecek fiziki bir yönetim ve operasyon merkezinin kurulmasını gerektirmektedir.

1.2. Politika Döngüsü Yaklaşımıyla Mikro E-Ticaret Politikasının Basamaklı Analizi

Kamu politikası aktörleri arasında yer alan politikacıların, devlet yöneticilerinin, farklı erklerde konumlanan kuruluşlar arasında ayırım gözetmeden tüm kamu kurumlarının, bürokrasinin ve sivil toplum kuruluşlarının, politika yapıcısı olarak toplumsal veya kurumsal sorunları analiz edebilme ve çözüme kavuşturma sorumlulukları vardır. Kamu politikası oluşturma sürecinde kullanılan temel politika döngüsü genelde yedi aşamalı bir süreci ortaya koyar. Her bir aşaması ele alınması gereken farklı parametreleri barındırır da bu basamaklı yapı kendi içerisinde bir bütünlük oluşturmak zorundadır.

a) Problemin tanımı:

Türkiye’nin E-ticaret alanındaki durumu 2016 yılında yapılan bir çalışmada analiz edilmiştir. Çeşitli fırsatların bulunmasına rağmen çok sayıda da tehdit unsuru olduğunu vurgulayan çalışmanın sonuçlarına Tablo 3’de yer verilmiştir.

Tablo 3: Türkiye'nin E-Ticarette Fırsat ve Tehditleri

	Fırsatlar	Tehditler
Ekonomik Boyut	<ul style="list-style-type: none"> - Alıcı-satıcı sayısı artmaktadır. - Kart kullanımı yaygınlaşmaktadır. - Yabancı yatırımcı ilgisi yükselmektedir. - Yeni iş piyasaları oluşmaktadır. - Lojistik altyapı güçlenmektedir. - KOBİ'ler için yeni pazarlar yaratılmaktadır. 	<ul style="list-style-type: none"> - Melek yatırımcı gibi finansal destekler artsa da henüz istenilen düzeye ulaşmamıştır. - Online siparişler toplam siparişlerin küçük bir bölümünü oluşturmaktadır. - Online siparişler daha çok iç piyasa temellidir. - E-ihracat düşük düzeydedir. - Alternatif ödeme sistemleri azdır. - Online firma sayısı az sayıdadır. - KOBİ'lerde e- ticaret yaygın bir şekilde kullanılmamaktadır.
Teknik Boyut	<ul style="list-style-type: none"> - Telekomünikasyon alt yapısı gelişmektedir. - Abone sayısı artmaktadır. - Mobil ticaret artmaktadır. - Yeni ödeme sistemleri gelişmekte ve yaygınlaşmaktadır. 	<ul style="list-style-type: none"> - B2B ve B2C e-ticaret düşük düzeydedir. - Dijital okuryazarlık düşük boyutlardadır. - Bağlantı konusunda bölgeler arasında farklılaşma yaşanmaktadır.
Sosyal	<ul style="list-style-type: none"> - Avrupa ve Asya arasında güçlü sosyal bağlantılar kurulmakta ve yaygınlaşmaktadır. - Sosyal medya kullanımı artmaktadır. - Sosyal medya kadın girişimci sayısını artırmaktadır. 	<ul style="list-style-type: none"> - İnternetin dışında olan ya da hiç bilmeyen bireyler bulunmaktadır. - Gençlerde sosyal amaçlı internet kullanımı yaygın, bu durum gelecek için bir tehdit oluşturabilir.
Yasal	<ul style="list-style-type: none"> - E-ticarete ilişkin yasal temel oluşturuluyo - E-ticaret hukuku Avrupa hukuku ile uyumlaştırılıyor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ödeme sistemlerine ilişkin güvenlik problemi devam ediyor. - Diğer ülkeler ile E-ticaret hukukunun birbirine yakınlaştırılmasına ihtiyaç var. - AB ile uyum tam olarak sağlanmış değil.

Kaynak: Terzi, N. (2016). "Opportunities and Challenges in Turkey", Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation and Management, In Lee, IGI Global (Aktaran: Terzi & Gökçe, 2017:931)

Çalışmanın 2016 yılında yapılmış olmasına rağmen, 2019 tarihli sayısal veriler dikkate alındığında halen benzer fırsat ve tehdit alanlarının bulunduğu anlaşılmaktadır. Günümüzde, E-ticaret konusunda yeni bir model için yeterli toplumsal bilinç ve teknik altyapının oluşturulmasını vurgulamak gerekir. Ancak, sorunun köklerine inildiğinde, düşük gelir grubu bireylerin ve teknik altyapıya yatırım yapamayacak düzeyde ciroya sahip KOBİ sınıfına giren işletmelerin fazlalığının, özellikle iç piyasada B2B ve B2C kategorisinin gelişmesine engel teşkil ettiği gözlemlenmektedir.

Sosyo-ekonomik faaliyetlerin dijitalleştiği günümüz dünyasına adaptasyon sağlanması ve uluslararası arena da rekabet edebilecek bir bilgi toplumu yaratılması hedefi bağlamında, ticaret politikalarında E-ticaretin toplam ticaret hacmindeki payının tabana yayılacak şekilde artırılmasına yönelik kamu politikaları geliştirilmesi zorunluluğu temel sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda, Türkiye’de yerel düzeyde bölgesel sınırları bulunan bir ağ ekonomisi yaratarak, tüm sektörleri geleceğe hazırlamak çözülmesi gereken sorunun coğrafi sınırlarını ortaya koymaktadır.

Dolayısıyla, özgün bir kamu politikası sürecine ihtiyaç duyan temel problemin “Yerel düzeyde ve özellikle B2B ve B2C kategorisinde E-ticaret hacminin artırılması için küçük işletmeler ve bireysel girişimcilerin elektronik ticarete nasıl entegre edilebileceği ve devlet desteklerinin hangi yönde olması gerektiği?” hususunun araştırılması oluşturmaktadır.

b) Gündem Oluşturma Alanları:

İnternet üzerinden yapılacak ekonomik faaliyetler küçük, orta ve büyük ölçekli işletmelerin birbirlerine göre olan avantaj ve dezavantajlarını aşındırarak, işletmeler arası rekabet ortamını geliştirmektedir (Bakırtaş & Tekinşen, 2006:136). Bu bakımdan, Türkiye’de eksik rekabet koşulları altında faaliyet gösteren özellikle esnaf ve sanatkarlar, KOBİ, şahıs işletmeleri ve bireysel teşebbüs aşamasında bulunan tüccarlar ile ticarete ilgi duyan ve ileride bu ekonomik birimler sınıfına girme potansiyeli olan bireylerin, coğrafi açıdan ülkenin her bir ekonomik bölgesinde ayrı ayrı olmak üzere, E-ticarete olan bakış açıları ve devlet desteği halinde neler yapılabileceğinin analiz edilmesi amacıyla saha araştırması yapılmalıdır.

Alınan neticeye göre tanımlanan problemin eşleştiği bölgelerden başlayarak bölgesel faaliyette bulunacak yerel düzeyli Mikro E-Ticaret sistemi geliştirilmesi ve merkezi idare veya yerel yönetimler tarafından kapsamlı teşviklerle desteklenmesi durumunda, sağlayacakları kazançları anlatabilecek, sosyal medya, kurumsal web sayfaları, yerel TV programları, yerel gazete ve diğer basılı yayın, üniversitelerin dahil olduğu seminer programları ve yerel düzeyli çalıştaylar icra edilmesi, ticaret hayatına ilişkin bu gelecek perspektifli soruna vizyoner bir yaklaşımla çözüm bulma istencini pekiştiren gündem oluşturma faaliyetleri olacaktır.

c) Politika Tasarımı:

Kurumsal tasarım, etkili bir kamu politikası sağlamada önemli bir faktördür. Rekabet politikası ile tüketici politikasının entegre bir şekilde değerlendirilmesine yönelik zorunluluk, etkili kurumların nasıl dizayn edileceği sorununu ortaya çıkarmaktadır (Bahçe, 2011:7). Genel olarak, E-ticaret faaliyetlerinin hayata geçirilmesi oldukça maliyetli ve zorlu bir çalışma gerektirmektedir. Bu bakımdan, potansiyel E-ticaret yatırımcısı KOBİ, esnaf, şahıs işletmeleri ve bireyler ile merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarını bir araya getirecek, belirli bir coğrafi sınırlarda görev üstlenecek, katılımcılarının düşük gelir veya ciroya sahip birimlerden oluşması nedeniyle Mikro E-Ticaret olarak tarif edilen işlemlerin fiziki bir merkezden idaresini sağlayan Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin kurulması, alandaki kamu politikasının çekirdeğini oluşturmaktadır.

Bir bakıma ölçek ekonomisi yaratarak sisteme katılan birimlere avantajlı ticaret ortamı sunması beklenen ve E-ticaretin katmanlı faaliyetlerinin tümünü bütünlüklü bir yapıyla gerçekleştirecek "Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin" model tasarımının temel unsurları:

- Elektronik ticaret yapabilmek için gerekli bilgi iletişim teknoloji alt yapısının yerel düzeyde fiziksel bir merkezde kurulması,
- Buralarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde uzman personel istihdam edilmesi, katılımcı üyelere aynı zamanda teknik destek sunulması,
- Yerel lojistik ağının yönetiminin aynı merkezden kontrol edilmesi, lojistik faaliyet merkezinin aynı yapı içerisinde yer alması,
- Hem B2B hem de B2C alanında ve bunların türevlerinde ortaya çıkacak hukuki ihtilafları hızlı bir şekilde çözüme kavuşturabilecek bu Merkeze özgü hakem heyetlerinin oluşturularak yasal açıdan yetkilendirilmesi,
- "Mikro E-Ticaret" yapan birimlere mal ve hizmet standartları konusunda eğitim vererek, elektronik ticarete standardizasyon kuruluşu görevi üstlenilmesi,
- Sisteme giriş ve çıkış koşullarının önceden belirlenmesi ve mesafeli satış sözleşmesiyle tüketiciye veya diğer işletmeye ulaşan mal ve hizmetlerin ticari sorumluluğunun bu merkez tarafından üstlenilmesi,

gibi ulusal düzeydeki E-ticaret sitelerinin iş akış sistemi ile Mikro E-Ticaret'in kavramsal çerçevesine uygun yerel düzeydeki fiziki mekan ve destek mekanizmasının bir arada sunulmasına hizmet edecek uygulamaları içermektedir.

Mikro E-Ticaret merkezlerinin yerel düzeyde hangi kuruluşlar tarafından kurulabileceğinin netleştirilmesi gerekmektedir. Bu çalışmanın merkezi yönetim veya yerel yönetim destekli ve ilgili Ticaret Odaları ve Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Odalarının katılımıyla gerçekleştirilmesi, geliştirilen kamu politikasının meşruiyet algısını pekiş-

tirecektir. Ortak içi işlemlerde sağladığı vergi muafiyeti nedeniyle, sayılan kuruluşların ortaklığında Belediyeler tarafından kurulacak kooperatif tüzel kişiliği mülkiyetindeki bir merkez, üretilebilecek farklı modeller arasında yer almalıdır. Ayrıca, “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin” kuruluş ve başlangıç yılı işletme finansmanının devlet teşvikleri veya uluslararası kuruluşlardan alınacak proje bazlı destekler ile karşılanması suretiyle modelin hayata geçirilmesine katkı sağlanmalıdır.

Bu değişim sürecinde üretilecek kamu politikasında ulusal düzeyde tek tip bir model tasarımı zıyade, sosyo-kültürel farklılıklar değerlendirilerek ilgili coğrafi bölge ve sektör için farklı tasarımlar ortaya konulması seçenek olarak yer almaktadır. Bu bağlamda, modelde yetkilendirilecek aktörler arasındaki sorumluluk paylaşımı da, politika uygulayıcısı kamu kuruluşları tarafından yapılacak analiz ve şartlara göre değişkenlik gösterebilecektir.

ç) Politikanın Adaptasyon Mecrası:

E-ticaret işinin herkesin yapabileceği bir alan olmadığı, bu nedenle işletmelerin veya şahısların kendi ihtiyaçlarını kendileri belirleyerek bilişim teknolojilerini kendilerine gerçekçi bir şekilde yarar sağlayacaksa kullanmaları gerektiği sıklıkla belirtilmektedir (Özmen, 2013:75). Bu bakış açısıyla, çalışmada belirlenen kamu politikasının hedef kitlesindeki KOBİ, şahıs işletmeleri, esnaf ve sanatkarlar ve diğer ilgi grupları için, buldukları bölgedeki Esnaf ve Sanatkarlar Odaları, Ticaret Odaları, Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler, Kamu Kuruluşlarının Taşra Teşkilatları (bu alandaki kamu otoritesi Ticaret Bakanlığıdır) ve Yerel Yönetim Kuruluşları aracılığıyla, tanıtım, eğitim ve workshop faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, E-ticarete yatkınlığı bulunmayanların ayrıştırılarak, talep veya taahhütname alınanların kurulacak “Mikro E-Ticaret” sistemine başlangıç seviyesinden dahil edilmesi, yürütülen kamu politikasının hedef kitleye adaptasyonu ve politika aktörü kamu kurumlarının entegrasyonu açısından temel strateji olmalıdır. Sürdürülebilir bir yapı için ilgi gruplarından sisteme dahil olmayanların teşviki de gerekmektedir.

d) Politikanın Uygulanması ve Yöntemleri:

Ticaret alanında yeni bir kamu politikası modeli olan “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin” hedef kitlesi küçük ve orta ölçekli işletmeler ile bireysel girişimcilerdir. Bu kitlenin ticari faaliyetlerinin uygulanacak modele uyumlaştırılması için gerekli altyapının devlet desteği ile sağlanması gerekmektedir. Çalışmaların yeni nesil ve dijitalleşmeye dayalı bir kamu politikası sürecine konu edilmesi, sahadaki uygulamaya ilişkin düzenleme ve denetim görevlerinin de bir Bakanlık bünyesinde koordine edilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Türkiye’de ticaretin gelişmesi için fayda sağlamayı misyon edinen kamu kurumu Ticaret Bakanlığı’dır. Bu bağlamda, politika süreçlerini takip ederek, konusu itibarıyla Hazine ve Maliye Bakanlığı, BDDK, PTT Genel Müdürlüğü, Meslek Kuruluşları ve Diğer STK’ların modeldeki görev sorumluluklarının koordinasyo-

nunun bu Bakanlık tarafından yürütülmesi, doğrudan sahadaki uygulamanın ise yerel yönetimler tarafından üstlenilmesi durumunda, söz konusu Bakanlık ile yatay iletişim yöntemiyle birlikte hareket edilmesi, modelin başarısına katkı sağlayabilecektir.

e) Değerlendirme Kriterleri:

Kamu politikası süreçlerinin genel başarısını ölçen yaklaşımlar çerçevesinde, “Mikro E-Ticaret Merkezlerinin” kurulacağı bölgeden bölgeye geçişmekle birlikte, genel olarak toplumun bakışı ve sistemin işleyişine ilişkin olmak üzere iki ana başlık altında sınıflandırılabilir parametrelere göre yapılacak saha analizi sonucunda değerlendirilmelidir. Bunlar:

a-Yürütülen Politikanın Sosyo-Kültürel ve Sosyo-Ekonomik Açısından Analizi:

- 1- Kuruldukları bölgelerdeki yerel ahalinin Mikro E-Ticaret Merkezlerini benimseme düzeyinin ölçülmesi,
- 2- Mikro E-Ticaret Merkezi yönetici ve personelinin yürütülen projeleri sahiplenme düzeyinin ölçülmesi,
- 3- Kamu politikasının gözetimi ve denetimini yapan yerel kamu kuruluşları ile merkezi kamu idarelerinin yaşanan değişime yönelik tutumlarının analiz edilmesi,
- 4- Mikro E-Ticaret Merkezine kayıtlı teşebbüslerin bu faaliyetten duyduğu memnuniyet seviyesinin ve beklentilerinin değerlendirilmesi,
- 5- Mikro E-Ticaret Merkezi üzerinden mal ya da hizmet satın alan tüketici (B2C) veya diğer işletmelerin (B2B) hizmet kalitesi ya da sağladıkları avantajlardan kaynaklı memnuniyet seviyesinin ve beklentilerinin değerlendirilmesi,
- 6- Bu merkezlerin yerel politik açıdan meşruiyetinin analiz edilmesi,

b-Yürütülen Politikanın Uygulama Başarısının Analizi

- 1- Mikro E-Ticaret Merkezlerinin devlete olan maliyetinin ve merkezlerin yıllık işletme maliyetinin hesaplanarak karşılaştırılmalı analizi,
- 2- Mikro E-Ticaret Merkezinin yerel düzeyde yarattığı iş hacminin ve ekonomiye katkısının ölçülmesi,
- 3- Merkezlerde yapılan ticaretin hakem heyetlerine yansıyan şikayet sayısının yıllık istatistiklerinin çıkarılması,
- 4- Mikro E-Ticaret Merkezleri kaynaklı olarak yargıya intikal eden hukuki ihtilafların sayısı ve konularının değerlendirilmesi.

Her kamu politikası gibi “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin” de uygulama sonrası değerlendirmeye konu edilmesi önemlidir. Değerlendirme kriterlerinin düzenli saha araştırmalarıyla takibi, modelin başarısına katkı yapacaktır.

f) Politika Değişiminde Alternatifler ve Sonlandırma Parametreleri:

Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerine ilişkin yürütülecek kamu politikasında, uygulanan politikanın temel maliyetini; işletme yeri, teknik altyapı ve insan kaynağı oluşturduğundan, kitlesel bir ticaret hareketi hedeflense de, beklenen sonuçların elde edilmemesi halinde süratle ve nispeten düşük maliyetle bu politikadan vazgeçilebilmesi özelliği bulunmaktadır. Kurulu altyapı daha sonra başka alanlarda kullanılabileceğinden, olağan bir işletmenin tasfiyesi sürecinden daha az maliyetli bir modele sahiptir.

Gelecek perspektifinde bu modelin yüksek bir kapasiteye sahip olmasına rağmen, öngörülemeyen etkenlerin veya uzun dönemde ulusal ekonomideki ve E-ticaret alanındaki genel kapasitenin ilerleyen teknoloji ile yapısal sorunları çözerek çok daha üst seviyelere çıkması sonucu mikro düzeydeki modellemeden beklenen faydanın elde edilemeyeceği anlaşıldığında, yürütülen bu kamu politikasında değişime gitme ihtiyacı ortaya çıkacaktır. Bu değişim için genel alternatifler:

- Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezleri üzerinden işlem yapan birimlere proje bazlı destek vererek merkezin bu yöndeki faaliyetlerinin sonlandırılması, yalnızca takip, koordinasyon ve denetim faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Mevcut yapılanmanın tümüyle bölgesel düzeyde kurulacak “Mikro-E-Ticaret veya E-Ticaret” meslek kuruluşuna devredilmesi ve bu şekilde alana özgülenmiş bir Ticaret Odası veya Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşu bünyesinde farklılaştırılmış görevlere devam edilmesi,
- Kurulan işletme mekanının bunu tahsis eden kuruluşlara farklı hizmetleri sunmak için devri ve Mikro E-Ticaret faaliyetlerinin ulusal özel sektör platformlarına yönlendirilmesi,
- Kurulan sistemin özelleştirilerek bölgesel düzeyde faaliyet gösterecek özel teşebbüs E-Ticaret Platformu şeklinde ücret karşılığı hizmet sunumunun devam ettirilmesi,

olarak sıralanabilir. Bu öncelikli alternatifler, kurulan modelin işlevselliğinin ortadan kalkması halinde yürütülen kamu politikasının değişime ayak uydurma kapasitesini ortaya koymaktadır.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Türkiye’de E-ticaretin potansiyeline rağmen, çeşitli nedenlerle çoğu KOBİ, esnaf ve sanatkarlar, şahıs işletmeleri ve bireysel ticaret erbabının, bu imkandan faydalanma kapasitesine erişemediği görülmektedir. Tekil web sayfası tasarımları ve lojistiğin yüksek başlangıç maliyeti ve uzman personel gerektirmesi, iyi bir organizasyon çatısı altında etkin ve hızlı bir lojistik ile ticari işlemleri hukuken güvence altına alma gereğinin bulunması, mevcut geniş pazar ağına hizmet eden E-ticaret platformlarının kapasite sorunu ve bu yapıdaki fiyat rekabetine direnç gösterebilecek mali yapının olmaması, düşük gelirli grupların bu alana girmesine ve hızla dijitalleşen ticaret ortamına ayak uydurmasına engel teşkil etmektedir. Kamu politikası süreçlerinde küreselleşmenin ve dijitalleşmenin getirdiği değişim baskısı ticaret politikalarında e-hizmet, dijital ekonomi, elektronik ticaret gibi kavramların önemini artırmıştır. Bu noktada ülkedeki ticaret hayatına ilişkin kamu politikasının ne olacağı sorunu ön plana çıkmaktadır.

Türkiye’de E-ticaret hacmi yıllar itibarıyla sürekli artmasına rağmen gelişmiş ülkelerin oldukça gerisinde kalmıştır. Elektronik ticaretin geliştirilmesine yönelik son yıllarda kanun, yönetmelik vb. düzenlemeler yapılarak alana çekidüzen verilmeye çalışılsa da, ticaret hayatının geneline ve özellikle kent ve kent çevresine hitap eden yerel düzeyli ekonomik faaliyetlere nüfuz etmekte zorlanılmış, alana disiplin getirme konusunda yapısal eksiklikler baş göstermiştir. Kamu kurumlarının bilinçli ve uzun vadeli politika üretmek sektörün ulusal düzeyde gelişme trendini teşvik edici destek mekanizmaları sağlamasının yanında, toplumsal dönüşüme katkı sunması bakımından yerel düzeyde yeni kamu politikaları üretme ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Çalışmamızda, Türkiye’de E-ticaret ile ilgili temel sorunlar analiz edilmiş, küçük ve orta ölçekli işletmeler ile bireysel girişimcilerin, ulusal düzeydeki platformlara dahil olma konusunda altyapı eksiklikleri olduğu, bu geniş ticaret alanının dijital ekonomiye dahil edilmesi için yerel düzeyde ve coğrafi sınırları olan E-ticaret faaliyetlerinin yaygınlaştırılmasına odaklanılması gerektiği görüşüne ulaşılmıştır. Soruna ilişkin kamu politikası tasarımı E-ticareti yerelleştirmeye ve alt gelir gruplarına özgülenmiş olarak yeni bir model tasarımına ihtiyaç bulunduğu görülmüştür. Elektronik ticarete ilişkin alandaki genel tanımlamalarda ulusal, yerel veya küresel ayırımı gözetilmemekte, kavramsal çerçeve daha çok işlem bağlamında ele alınmaktadır. Yerel düzeydeki politika tasarımları yerel ihtiyaçlara uygun ve hedeflenen başarıya en yakın çözümler üreten parametreleri ön görmektedir. Bu bakımdan, öncelikle E-ticaretin düşük cirolu işletmeler ve düşük gelirli bireylere özgülenmiş ayrı bir uygulama yaklaşımına ihtiyacı bulunmaktadır.

Ülkenin genel ekonomik gerçekleri analizimizin temeline alınarak, ticaret politikalarında dijitalleşmeyi tabana yayabilmek ve E-ticaretin genel ticaret hacminden aldığı payı artırabilmek için “Mikro E-Ticaret” kavramı üzerinde durulmuştur. Kavramı açıklayan

tanımlama, olası kamu politikası süreçlerinin de hedef kitlesini ortaya koymaktadır. Bu kavrama dayalı olarak oluşturulacak politika süreçlerinin en önemli basamağı tasarım ve uygulama aşamasıdır. Politika döngüsü yaklaşımıyla yapılan basamaklı analize göre; devlet desteğine ihtiyaç duyan Mikro E-Ticaret’in muhtemel faydalanıcı kitlesinin yeterli kazanç sağlayabilmesi ve geliştirilecek tasarımların başarısı için, yerel düzeydeki Mikro E-Ticaret faaliyetlerinin “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezleri” adı verilebilecek her bir yerleşim birimindeki tek noktadan organize edilmesi ve modelin ihtiyaç duyduğu tüm altyapı ve insan kaynağının buradan yönetilmesi gerektiği, yapısal tasarıma katkı yapabilecek çok sayıda kamu kurumu ve STK’nın bulunmasının bir avantaj olduğu, bu nedenle kent ve kent çevrelerini kapsama alanına alan B2B ve B2C ile bunların türevleri olan kategorilerde E-ticaret faaliyetlerinin hacminin artırılmasının mümkün olduğu, küresel ticaretteki dijital dönüşümün bu şekilde tabana yayma olanağının elde edilebileceği, modelin başarısızlığı veya değişim ihtiyacı ortaya çıktığında ise düşük maliyetle negatif veya pozitif değişime adaptasyonunun modele ilişkin kamu politikasına yönelik politik risk algısını azaltabileceğini, işaret etmektedir.

Sonuç olarak, dijitalleşen küresel ekonomiye uyum sağlayabilmek amacıyla günümüzde hızla gelişen E-ticaretin geniş kitlelere ulaşacak şekilde hacminin artırılması için, ülkenin sahip olduğu koşullar nedeniyle özgün kamu politikası tasarımlarının zorunlu hale geldiği tespitinden hareketle, “Mikro E-Ticaret” faaliyetlerinin geliştirilmesi ve devlet desteğinin doğrudan sahaya organize edebilecek yeni kuruluşlara yöneltilmesi, bu bağlamda belirli coğrafi sınırlar dahilinde yerel düzeydeki E-ticaret hizmetlerine katkı yapacak “Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin” kurulmasının sektörel kamu politikasının merkezini oluşturabilecek yeni ve uygulanabilir model olduğu söylenebilir. Alanda yapılacak araştırmalarda çalışmamızda değindiğimiz “Mikro E-Ticaret” kavramının farklı disiplinleri de kapsayacak şekilde tüm yönleriyle ele alınması ve uygulamaya dönük kurumsal projelerde analiz yöntemimizi içeren politika döngüsü basamaklarındaki tespitlere farklı açılardan odaklanılması, bu kavramsal çerçeve ve uygulama alanında yapılacak çalışmaların başarısına katkı sağlayacaktır.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Mehmet Ölmez, çalışmanın tamamında tek başına katkı sunmuştur.

Çıkar Beyanı: Yazar ya da herhangi bir kurum/kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür: Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederim.

Ethics Statement: The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Mehmet Ölmez has contributed to all parts and stages of the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the author and/or any institution.

Acknowledgement: I would like to thank the referees who contributed to the publication process.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2016) “E-commerce in Turkey, Global Business Research Congress (GBRC) İstanbul May 26-27”, *PressAcademia Procedia*, s. 281-288.
- Akbulut, A. (2007) *Bilişim Ekonomisi ve E-Ticaret*, Ankara:Maliye Hesap Uzmanları Derneği Yayını.
- Altınışık, E. (2017) “Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi:1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22, Kayfor15 Özel Sayısı, s. 1933-1943.
- Alyoubi, A. A. (2015) “E-commerce in Developing Countries and How to Develop Them During the Introduction of Modern Systems”, *Procedia Computer Science*, 65, s. 479-483.
- Bahçe, A. B. (2011) “Küresel Rekabet Sürecinde Devletlerin Kamu Politikalarını Belirlemelerinde Teknoloji ve İnovasyonun Rolü”, *Ekonomi Bilimleri Dergisi (Online)*, 3(1), s. 1-17.
- Bakırtaş, H. & Tekinşen, A. (2006) “E-ticaretin Girişimcilik Üzerine Etkileri”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, s. 125-138.
- Buffat, A. (2015) “Street-Level Bureaucracy and E-Government”, *Public Management Review*, 17(1), s. 149-161.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, <https://cbddo.gov.tr>, Erişim Tarihi:19.01.2020.
- Çakmak, A. Ç., Güneşer M. T. & Terzi, H. (2011) “Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi:Karabük Şehir Merkezinde Uygulama”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, s. 1-30.
- Çetinkaya, Ş. (2016) “E-Ticaret Uygulamalarının Makro Ekonomik Göstergelere Etkisi SWOT Analizi ve Türkiye’de E-Ticaret Gelişimi İçin Bir Eylem Planı Önerisi”, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (11), s. 235-256.
- Çevik, H. H. (1998) “Kamu Paolitikası Analizi Çalışmaları Üzerine Türkiye Açısından Bir Değerlendirme”, *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), s. 103-112.
- Daştan, İ. & Şimşek Ç. (2017) “KOBİ’lerin Elektronik Ticarete Geçişini Etileyen Faktörler:Yalova İli Örneği”, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl:7, 15, s. 46-56.
- Dolanbay, C. (2000) *Yeni Ekonomide Başarının Anahtarı e-ticaret Strateji ve Yöntemleri*, Meteksan Sistem Yayınları, 1.Baskı, Ankara.
- DPT (2000) Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı:Küreselleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu, http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/08_Kuresellesme.pdf, Erişim Tarihi: 12.01.2020.
- Durna, U. & Özel, M. (2008) “Bilgi Çağında Bir Yönetim Dönüşüm Yaklaşımı:E- (Yerel) Yönetim”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10), s. 1-32.
- Eggers, W. D. ve Macmillan, P. (2015) “Kamu 2020: Kamunun Geleceğine Yolculuk”, Deloitte, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/public-sector/tr-kamu%202020-kamunun%20gelecegine%20yolculuk.pdf>, Erişim Tarihi: 10.01.2020.
- Elibol, H. ve Kesici, B. (2004) “Çağdaş İşletmecilik Açısından Elektronik Ticaret”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, s. 303-329.

- Gül, H. (2017) "Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri", *Yasama Dergisi*, 12 (36), s. 5-26.
- Kalkınma Bakanlığı (2013) Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret Ekseni Mevcut Durum Raporu, http://www.mobilsiad.org.tr/img/ebulten/aylik/Nisan_2013_internet_girisimciligi_ve_eticaret_mevcut_durum.pdf, Erişim Tarihi: 18.01.2020.
- Ngai, E.W.T. ve Gunasekaran, A. (2007) "A review for mobile commerce research and applications", *Decision Support Systems*, 43, s. 3-15.
- OECD (2011) Guide to Measuring the Information Society 2011, <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4721>, Erişim Tarihi: 12.01.2020.
- Özmen, Ş. (2013) *Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-TİCARET*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 32, 5. Baskı.
- Sönmez, F. D. (2018) "Ticaretin Yoksulluk Üzerine Etkisi: Türkiye İçin Temel Bulgular", *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 13(50), s. 35-51.
- Taş, İ. E., Uçacak, K. ve Çiçek, Y. (2017) "Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22, Kayfor15 Özel Sayısı, s. 2303-2319.
- Terzi, N. ve Gökçe C. (2017) "Dünya'da ve Türkiye'de E-Ticaretin Gelişimi ve E-Ticarette Pazarlama Stratejilerinin Türkiye Ekonomisine Etkisi", Global Business Research Congress (GBRC) May 24-25, 2017, İstanbul, Turkey, *PressAcademia Procedia*, s. 925-945.
- Theodolou, S. Z. ve Kofinis, C. (2004) *The Art of the Game: Understanding American Public Policy Making*. Belmont, CA: Thompson (E).
- Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T-P ve Turban, D. (2012) *Electronic Commerce 2012: A Managerial and Social Networks Perspective*, London:Pearson Education.
- TÜBİSAD ve Deloitte (2019) Türkiye'de E-Ticaret:2018 Pazar Büyüklüğü Raporu, http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/TUBISAD_2019_E-Ticaret_Sunum_TR.pdf, Erişim Tarihi: 13.01.2020.
- Türen, U., Gökmen, Y. ve Tokmak, İ. (2011) "Türkiye'de E-Ticaret İşlem Hacmini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Bir Model Önerisi", *Savunma Bilimleri Dergisi*, 10(1), s. 49-71.
- TÜSİAD ve Deloitte Digital (2019) E-Ticaretin Gelişimi, Sınırların Aşılması ve Yeni Normlar, <http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/dd-tusiad-eticaret-raporu-2019.pdf>, Erişim Tarihi: 12.01.2020.
- Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016) Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı 2016-2019, <http://www.sp.gov.tr>, Erişim Tarihi: 10.01.2020.
- Usta, A. (2013) "Kamu Politikaları Analizine Kuramsal Bir Bakış", *Yasama Dergisi*, 24, s. 78-102.
- Yavuz, N. (2015) "Dijital Çağ Yönetişimi: Kamu Yönetiminde İhtiyaç Temelli Bütünleşme Çabası", Köseoğlu, E. ve Sobacı Mehmed Zaid(Ed.), *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi* içinde, Bursa, Dora Yayıncılık, 1. Baskı, s. 273-293.
- Yıldız, M. (2007) "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40 (2), s. 39-55.
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, Erişim Tarihi: 10.01.2020.
- <https://worlddef.net/turkiyenin-2020-e-ticaret-verileri-ilk-6-aylik/#>, Erişim Tarihi: 12.02.2021

YAPAY ZEKÂ ORTAMINDA KAMU YÖNETİMİNİN GELECEĞİ ÜZERİNDE BİR DEĞERLENDİRME

An Evaluation on The Future of Public Administration in Artificial Intelligence

*Ahmet EFE

**Gürbüz ÖZDEMİR

Özet

Yenilikçi teknoloji kaynaklı bozulma ve yeniden yapılanma, tarihte daha önce tanık olunmayan bir hız ve ölçekte gerçekleşiyor. Nesnelerin interneti, büyük veri, makine öğrenimi, kuantum bilişim ve yapay zekâ (YZ) gibi teknoloji dalgaları, kişisel ve profesyonel hayatlarımızı derin şekillerde yeniden şekillendiriyor. Mevcut iş sınıflarının ve kariyer uzmanlık alanlarının çoğunun ortadan kalkacağı ve tamamen farklı beceriler gerektiren yenilerinin ortaya çıkacağı yeni bir dünya ortaya çıkıyor. Kamu yöneticileri, bu yıkıcı yeniliklerle başa çıkabilmek için karşılaşmaları gereken zorluklara hazırlıksız görünmektedir. Son birkaç yüzyılda gelişen mevcut hükümet yapılarının, kurumsal sistemlerin ve süreçlerinin çoğu yakın gelecekte büyük ihtimalle geçersiz hale gelecektir. Bu bağlamda YZ teması son yıllarda büyük ilgi görmüş ancak çok fazla spekülasyona konu olmuştur. Bu sebeple kamu yönetimi disiplini üzerindeki etkisi hakkında çok az şey bilinmektedir. Bu çalışmada, "YZ'nin kullanımı, kamu kuruluşlarının bürokratik şeklini nasıl değiştiriyor?" ve "YZ'nin insana özgü takdir yetkisinin kullanımı üzerinde ne etkisi var?" sorusu cevaplanmaya çalışılmaktadır. Böylelikle YZ'nin etkilerinin kamu yönetimi üzerindeki sonuçlarının belirsizliğine vurgu yapıldı ve dolaylı olarak olumsuz etkilerini azaltmaya katkı sunulmuş oldu. Bu amaçla, MaxWeber'in rasyonel bürokrasi modelinin söylemlerinden, YZ'nin hali hazırda ve yakın gelecekte kamu yönetimi üzerindeki etkilerinin analizi yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Rasyonel bürokrasi, yapay zekâ, kamu yönetimi, YBS.

Abstract

Innovative technology's disruption and restructuring caused by innovative technology occur at a speed and scale that has not been witnessed before in history. Technology waves such as the internet of things, big data, machine learning, quantum computing, and artificial intelligence (AI) are reshaping our personal and professional lives in profound ways. A new world is emerging where most current job classes and career specializations disappear, and new ones require entirely different skills. Public managers seem to be unprepared for the challenges they must face to cope with these disruptive innovations. Most of the existing government structures, institutional systems, and processes that have evolved over the last few centuries will soon become obsolete and ineffective. In this context, the theme of AI has attracted significant attention in recent years but has been much speculation on a broader scale. Therefore, little is known about its impact on public administration discipline. In this study, the questions of "How does the use of AI change the bureaucratic form of public institutions?" and "what effect does AI have on the exercise of human discretion?" are tried to be answered. Thus, the uncertainty of the most possible and unavoidable consequences of AI's effects on public administration was emphasized and indirectly contributed to reducing its adverse effects. For this purpose, through the arguments of Max Weber's rational bureaucracy model, it was tried to analyze the impact of AI on public administration at present and near future.

Keywords: Rational bureaucracy, artificial intelligence, public administration, MIS.

*Ahmet EFE, İç Denetçi, Ankara Kalkınma Ajansı, icsiacag@gmail.com, (<https://orcid.org/0000-0002-2691-7517>)

**Gürbüz ÖZDEMİR, Doç. Dr. Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF, gurbuzozdemir_4@hotmail.com, (<https://orcid.org/0000-0002-6237-1507>)

1. Giriş

21. yüzyıla girdiğimiz şu günlerde akıllı teknolojiler hızla gelişmektedir. Özellikle Allah'ın büyük bir nimeti olarak insanlığın hizmetine verilen yapay zekâ (YZ) alanındaki çalışmalar, disiplinler arası bir şekilde hızla artmakta ve hem özel hem de kamu sektöründe kendisini göstermektedir. YZ'nin özellikle yönlendirici, düzenleyici ve teşvik edici mahiyette olan kamu sektörüne yönelik uygulamaları, dünya çapında gerçekleştirilen çalışmalarla gittikçe genişlemektedir. Başta eğitim programları olmak üzere, kamu görevlilerinin yeni altyapı projelerini planlamaları, vatandaşların soru ve beklentilerini cevaplamaları, kamuoyu belirlemeleri, sağlık hizmetlerinde ileri memnuniyet seviyesi oluşturmaları, sosyal yardım ödemeleri gibi birçok alanda YZ kullanım oranı ciddi ilerleme göstermektedir. YZ alanındaki bu ilerlemeler aşağıdaki gelişmelerden kaynaklanmaktadır:

1. Karmaşık ve çok faktörlü makine öğrenmesi algoritmalarındaki gelişmeler.
2. Hız ve hesaplama gücünde çarpıcı artış.
3. Çeşitli görüntü, sensör ve video kaynaklarından verileri kolayca özümseme yeteneği.
4. Büyük miktarda veriyi işleme, saklama ve alma yeteneği.
5. 2 yönlü konuşma tanımadaki gelişmeler
6. Ucuz nanoteknoloji ve robotikte ilerleme.

Şimdiye kadar YZ'nin en umut verici uygulamaları bir bilgisayar programının, bir veri koleksiyonundan algoritmalar oluşturup yineleyerek, bir soruya kendi cevaplarını öğrendiği ve geliştirdiği makine öğrenimini ve derin öğrenme tekniklerini kullanması olmuştur. Bu sayede çok sayıda veri, karmaşık hesaplamalar veya açık kurallara sahip tekrar eden görevler içeren işlerde insanlardan daha iyi, daha ucuz, daha hızlı veya daha doğru sonuçlar üretebilmek mümkün hale gelebilmiştir. Zira bu veriler genellikle birçok kaynaktan muazzam miktarlarda elde edilmekte ve sonrasında bir makine öğrenme algoritmasıyla, veriler arasında insanların beklentisinin üzerinde yeni bağlantılar kurulabilmektedir. Örneğin IBM'in Watson'ı¹, bazen insan doktorlarının düşünemediği ve öngöremediği tedavileri bulan bir tedavi önerisi botu olarak gösterilmektedir. Buna benzer pek çok uygulama kurum ve kuruluşların ilgili olduğu sektöre ve hedef kitleye uygun olarak geliştirilmekte ve uygulanabilmektedir. Bu bağlamda YZ sistemlerinin insan çalışanlardan farklı olarak aşağıdaki avantajları bulunmaktadır (Vadapalli, 2020):

- Hastalanmaz,
- Sendikal örgütlenmelere katılmıyor (henüz!),

¹ Watson, IBM tarafından iş için kurgulanmış bir yapay zekâ platformudur. Detaylı bilgi için bkz: <https://www.ibm.com/watson>

- Tatil, mola ihtiyacı yok ve 7/24 durmadan çalışabilir,
- Asla şikâyet etmez,
- Asla tereddüt etmez ve menfaat çatışmasına girmez,
- Birim işlere ve adam/aylara göre maliyeti arttırmaz,
- Tekrarlayan işlerden rahatsızlık duymaz,
- Tarafından yapılan tüm işler şeffaf bir şekilde raporlanabilir ve denetlenebilir,
- Karar vermeyi ertelemeden hızlıca sonuca ulaşır.

Yukarıda bahsedilen yararlarından dolayı farklı sektörlerde gittikçe yaygınlaşan akıllı uygulamalardan çıkarsama yapılarak kamu yönetimi alanında da yeniden yapılandırma, etkin ve verimli hizmet sunma, idari ve mali ihtiyaçlarını ve süreçlerini kolay yönetme, sorunlara hızlı ve doğru çözüm üretme gibi birçok konuda akıllı teknoloji ve YZ çalışmaları yapılmaya başlanmıştır. Bu yönde yürütülen çalışmaların, ilgili amaçlara yönelik gerekli olan otonom mekanizmalar geliştirmede kullanılması düşünülmektedir. Böylelikle hem hizmetlerin kalitesini ve hızını artırmak hem de maliyeti düşürme ve çalışanın kuruma sunduğu değeri artırma mümkün olabilecektir. Bunlar hayata geçebilirse, çalışanların stratejik ve dokunmaya duyarlı faaliyetlere odaklanmasına imkân tanıyacak zaman ve kaynakları serbest bırakmak mümkün olabilecektir. Artan çalışma potansiyeli verimlilik ile harmanlanmış bir iş gücü hem heyecanı hem de endişeyi tetikleyebilir. İnsanlar için üretkenliğin ve artan kalitenin faydaları düşünüldüğünde, akıllı teknoloji ve otomasyon seçiminin önemi daha da net görmek mümkündür. Böylece otomasyon ve YZ, kamu yönetiminde verimlilik vaatleri vermeye ve misyon odaklı faaliyetlere daha fazla yönelmeye zemin hazırlamıştır. Özellikle iş süreçlerinin kabul gören bir parçası haline gelmiş olan YZ, inovasyon hızı arttıkça çalışma şekillerinde değişimi yönlendiren güçlü bir faktör olmaya devam edecektir. Bu sebeple YZ'nin, bir işin kaybedilmesi veya işteki önemli bir değişiklik etrafında endişe ve direnç doğurma ihtimali de oldukça yüksektir.

Devlet çalışanlarının çoğu kez bir dizi kuralı, bir politika veya süreçler dizisini harfiyen izliyor olması, YZ otomasyonu için zaten birçok fırsat sunmaktadır. Çünkü kamu sektöründeki süreçler, özel sektöre göre daha az dinamik olmakla birlikte, nispeten ölçülebilirlik ve hesap verebilirlik gereklilikleri için tekdüze ve statik olma eğilimindedir. Özellikle de yeni kamu yönetiminin hakim paradigması olan yönetim yaklaşımının YZ ile gerçekleşecek akıllı otomasyonlarla paydaş iletişimi, şeffaflık ve katılımcılık noktalarından başarıya ulaşması, yaygınlaşması ve sahiplenmesini de kolaylaştırabilir. Bu sebeple kamu yönetimi yetkilileri ve görevlileri, kendileri tarafından icra edilen işlerinin bir bölümü için YZ uygulamalarını düşünme eğilimi içerisinde. Ancak kamu yönetimi alanında farklı seviyelerde yürütülen YZ çalışmaları, bürokratik faaliyet ve çalışmalara ilişkin birçok soruyu da beraberinde getirmektedir.

Bu bağlamda çalışmamızda; dünyada gittikçe yaygınlaşan akıllı teknoloji ve YZ uygulamalarının sonucu olarak akla gelen, “YZ ile birlikte gelişen yeni dönemde kamu yönetiminde makinelerle hangi görevler devredilebilecek?”, “Kamu yönetimi, YZ ile tasarruf edilen emek zamanını nasıl harcayacak?”, “Kamu görevleri ve süreçleri, YZ uygulamalarından nasıl etkilenecek?”, “Mevcut kamu yönetiminin sahip olduğu ilkeler ve değerler nasıl etkilenecek?” “YZ yönetişiminin temel aktörü kamu sektörü olduğundan dolayı kamu yönetimi YZ uygulama ve yatırımlarını ne yönde etkileyecektir” vb. gibi sorulara nasıl cevap verileceği ya da verilen cevapların tatminkâr olup olamayacağı hususu sorgulanacaktır. Özellikle YZ'nin kamu yönetimi alanında uygulanmasının sonuçları ile Max Weber'in bürokrasi ilkeleri kıyaslanarak aşağıdaki sorular gündeme getirilip değerlendirmeye çalışılacaktır

- Weber tarafından ifade edilen, ancak ortaya çıkan sorunlar ve getirilen eleştiriler sonucu davranış kuramı ve insan kaynakları yaklaşımıyla zayıflayan modern bürokrasinin “yasal-ussal” liderlik, nesnel kuralcılık ve gayri şahsılık gibi anlayışlara geri mi dönecek?
- Yeni kamu yönetimi anlayışıyla öne çıkan etik davranış sergileme, adil davranma, güçlüye ayrıcalık tanımama, zayıfları koruma, insaf ve inisiyatif gösterme, tarafsız ve tutarlı olma gibi özellikler, YZ uygulamalarına etkin bir şekilde yansıtılabilecek mi? Yoksa göz ardı mı edilecek?
- Göz ardı edilirse, tüm muhtemel sorunlar nasıl bertaraf edilecek?

Zira bu ve benzeri sorular henüz tam anlamıyla cevaplanmamışken; çok hızlı olarak gelişen süreçte, akıllı otomasyon ve YZ uygulamaları, gittikçe her alan gibi kamu yönetiminde de yayılma ve derinleşme eğilimi göstermektedir.

2. Kamu Yönetiminin Doğası ve Değişim Problemi

Kamu yönetimi, en genel anlamıyla tüm devlet kurumları tarafından başta yasalar olmak üzere tüm kuralların uygulanmasına yönelik bir dizi yapı, süreç, personel ve işleyişi anlatan dinamik bir disiplin olarak karşımıza çıkmaktadır (Pandey, 2017). Kurumsal olarak ise, devlet yönetimine ilişkin teori ve uygulamaların çok yönlü ve geniş kapsamlı bir birleşimi şeklinde ifade etmek mümkündür. Kamu yönetimi hem kavram hem disiplin hem de bir kurum olarak bireylerin yanı sıra toplumun ve kuruluşların beklentilerine göre zamanla ve kademeli olarak değişmeye ve şekillenmeye de açıktır. Bu değişim süreçlerinde, ülkelerin bağlamlarının da önemli etkisi olduğunu söylemek mümkündür. Kısacası kamu yönetimi, nasıl ele alınırsa alınsın, genel olarak devlet ve toplum ilişkisini daha iyi anlayarak sosyal ihtiyaçlara duyarlı kamu politikaları ortaya koymak ve bu noktalarda yetkilileri teşvik etmek gibi bir amacı olduğunu söylemek mümkündür (Kim, 2017).

Kamu yönetimi, sahip olduğu dinamikliği sebebiyle birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda, özellikle nesnel niteliği ile uygulama şekillerinin öznelliği

arasındaki tutarsızlıklar, kamu yönetiminin en temel çelişki ve sorunlarında birisidir. Bu sorunun sebebi ise, dinamizm ve değişimin tetiklediği dengesizlik sonucu oluşan kaos-tur. Zira başta dış değişkenlerdeki değişim olmak üzere kamu yönetimi organlarının yapısı ve faaliyetlerinde yaşanan birçok değişim, bir dinamik dengesizliği sonuç verecek şekilde, sahip olunan önceki birikim ve tecrübelerin yıkılması gerektiği sonucunu doğurmuş ve dolayısıyla bir kaos ortamının oluşmasına zemin hazırlamıştır. Devletler ve onlara yön veren araştırmacılar ise, bu dengesiz durum ve kaostan kurtulabilmek için değişiklik taleplerine kamu yönetimi organlarıyla esnek bir cevap verme ihtiyacı duymuşlardır.

Son dönemlerde, devletlerin halka yönelik iş ve hizmetleri, özellikle nitelik olarak çok gelişmiştir. Bu durumun, ne kadar devam edeceği ve hangi noktaya evrileceğini bugünden kestirmek oldukça zordur. Dahası bu değişim, 21. yüzyıla girdiğimiz bu zaman dilimde, önemli kamu sorunlarının tek bir devlet kurumunda ve hatta tek bir devlet seviyesinde çözülemez hale getirmiştir. Zira devletler, giderek hem birbiriyle bağlantılı hem de oldukça karmaşık "sorunları" ele almaya ve bunları çözmeye çağırılmaktadır. Bu süreçte, devletlerin tüm seviye ve kurumlarıyla ortaklaşa bir rol oynamaları kaçınılmazdır. Bu cümleden olarak; doğru zamanda doğru becerilere sahip liderlere, yöneticilere, teknik uzmanlara ve ön saflarda çalışanlara duyulan ihtiyaç hiç bu kadar büyük olmamıştır. Dolayısıyla karmaşıklığı giderek artan kamu sorunları ve bunları gidermeye yönelik kamu politika ve programları, hem farklı seviyelerdeki kamu kurumu çalışanlarının hem de sivil kuruluşların, özel sektörün ve hatta bunlardan oluşan çok sektörlü yapıların birlikteliğine ihtiyaç doğurmuştur. Özellikle kamu liderliğinde devam ettirilen bu sürece literatürde YZ yönetişimi denilmektedir (Gasser ve Almeida, 2017; Tanrıverdi, 2021). Ayrıca sorunların karmaşıklığı nispetinde, bu sektörlerin her birisinin, genellikle belirsiz sınırlarının ve iç içe geçmiş sorumluluklarının olması da kaçınılmaz gözükmektedir. Çok sektörlü çalışma sürecinde, kamu yönetiminin, her seviyedeki performans ve verimlilik hakkında güvenilir, gerçek ve doğru bilgiyi şeffaf, açık ve zamanında paylaşması gerekir. Ancak bu gereklilik, uygulamada her zaman gerçekleşmez veya önemli ölçüde gecikir. Bu sebeple bu ihtiyaç ile onların doğruluğunu etkileyen muhtemel bilgi bozukluğu arasında çoğu zaman çelişkiler olabilir. Bu durum da kamu yönetiminin temel türev çelişkilerinden birisidir. Bu çelişki çözülemediği gibi, kamu otoritelerinin sahip olduğu güç ve tekel niteliği bu konudaki sorunların derecesini artırabilmektedir.

Bu süreçte özellikle teknolojinin, devletlerin vatandaşlarıyla nasıl etkileşime gireceği, şeffaf şekilde bilgi paylaşmak ve sorunları çözebilmek için uygun kuralları nasıl geliştireceği hususunda önemli bir etkisinin olacağı kesindir. Artık daha fazla insanın, bilgiye ulaşmasına ve paylaşmasına imkân tanıyan teknolojilere daha ucuz ve daha hızlı erişebildiği bir vakiydir. Özellikle yüksek hızlı internetin, şimdiden kapalı toplantıların ve gizli operasyonların perdesini kaldırdığını söylemek mümkündür. Hatta gelişen teknolojinin, demokratik yerel seçimlerden halk devrimlerine kadar birçok alanda

belirleyici bir etken olduğunun örnekleri de yaşanmaya başlamıştır. Dolayısıyla birçok sektörde olduğu gibi kamu yönetiminin içinde bulunduğu sorunları çözebilmek için de teknolojinin bir zorunluluk haline geldiği gözlemlenmektedir.

Kamu yönetiminde yaşanan değişim ve gelişmeler sonucu teknolojiye olan ihtiyaç ve eğilim artmakla birlikte, şurası göz ardı edilmemelidir; kamu yönetiminin temel varlık sebebi, insanlar (kamu görevlileri) aracılığıyla yine insanlara (vatandaşlara) iş ve hizmet üretmektir. Yani kamu yönetiminin merkezinde, ister hizmeti üreten isterse de hizmeti alan olsun “insan” vardır. Dolayısıyla bu nitelikteki bir yapı ve işleyiş içerisinde, ister kabul edilsin isterse edilmesin temel aktör olan insanların az çok iradeleri, tercihleri ve inisiyatifleri söz konusudur. Teknolojinin hâkim olduğu yapı ve işleyişte ise, örneğin bilgisayarların böyle bir imkânı yoktur. Bu tespiti yapmamızın sebebi; YZ Sektörü Anlaşması, becerilere yönelik olarak farklı sektörlerde önemli yatırımlar ve çözümler ortaya koymakla birlikte, bu hususta insan merkezli kamu yönetiminin becerilerindeki boşluk ve ihtiyacın fazla dikkate alınmadığının görülmesidir. Bu bağlamda Chen ve Lee (2018), kamu kuruluşlarının, etkili katılımı sağlayabilmek için gerekli teknik uzmanlık, bilgi ve beceri ve insana duyarlılık açısından geride kaldığını belirtmektedir. Bunun sonucunda ise, genelde farklı kuruluşlardan alınan halka açık farklı verilerin bir hikâye anlatacak şekilde kişiselleştirmek için gereken teknik bilginin eksikliği ya da kullanıcıların yeni sistemleri çalıştırma yeteneğinin ve bireysel seviyede bilgi paylaşımının teşvik edilememesi gibi sorunların ortaya çıktığı görülmektedir. Zira YZ kullanımı için gerekli olan dijital bilgi ve becerilerin geliştirilmesi, kamu sektöründe hem hızlı bir süreç değildir hem de daha fazla finansmana ihtiyaç duyulmaktadır (Hause of Lords, 2018). Hatta Weber (2018), klasik olarak dahi kamu sektöründeki katılımcılar arasında bilginin aktarılması, alınması ve entegrasyonunun, kurumlar arası ortamlarda ele alınan herhangi bir kamu sorunu için önemli bir zorluk oluşturabildiğini ifade etmektedir. Bu sebeple, yöneticiler stratejik olarak çalışanları sürekli yeni bilgi ve beceri geliştirmeye ve aynı zamanda bilginin toplu olarak iyileştirilebilmesi için de paylaşmaya teşvik etmek zorundadır (Cabrera ve Cabrera, 2002). İşte YZ, kamu yönetimin içinde bulunduğu sorunları çözebilmek için hem bürokrasinin yapısını hem de bürokrasi içindeki insan takdiri ve etkisinin doğasını değiştirecek gelişmiş bir bilgi iletişim teknolojisi aracı haline gelmektedir. Bu ilişkiyi daha iyi anlamak ve kamu yönetimin iyileştirilmesini sağlamak için, özellikle YZ'nin takdir yetkisine ilişkin yapabilecekleri, bürokrasi açısından biraz ayrıntılı olarak ele alınması gerekir. Dahası hem insan takdirinin hem de YZ'nin bu noktadaki güçlü ve zayıf yönlerinin araştırılmasına ihtiyaç vardır. Konu YZ cephesine geldiğinde, aşağıdaki sorun alanlarında neyin nasıl yapılacağını belirlemek için paydaşlarla birlikte çalışılması gerekmektedir (Zhou ve Chen, 2019; Chatterjee, 2020):

- Kamuda hizmet sunumunu iyileştirmek için YZ'yı nasıl ve ne ölçüde kullanmak;
- YZ için hazır bir iş gücü geliştirebilmek;

- YZ'yı kamu yönetimi müfredatına dahil edebilmek;
- YZ ile ilişkili etik sorunları çözebilmek;
- İstenmeyen YZ önyargısına ve taraflı tutumlara karşı koruma sağlamak için çok seviyeli yönetim şemaları geliştirebilmek;
- YZ'nin faydalarının herkes için mevcut olduğundan emin olabilmek,
- YZ'nin hükümetler arası, bölgeler seviyesinde ve sektörler arası boyutlarını ele alabilmek.

Kısacası; kamu otoriteleri, YZ sistemlerini sorunsuz geliştirebilmek için, yukarıdaki hususları dikkate alarak YZ araştırma ve geliştirmesini sağlama ve sonrasında YZ teknoloji tabanını düşmanlardan ve rakiplerden koruyarak lider bir rol oynamak durumundadır.

3. Literatürdeki Tartışmalar

Genel olarak kurumsal tercihlerin (hedefleri, değerleri), o kurum üzerinde etkili olan kişi/kişilerin tercih ve takdirinden kaynaklaması doğaldır. Bu tercihleri; kapitalist ekonomi yatırımcıların tercihi olduğunu varsayarken, sosyalist ekonomi ise toplum tarafından dayatıldığını varsayar. Organizasyon teorileri ise, özellikle kurum içi çalışanların tercihlerine daha çok önem atfeder. Örneğin Cyert ve March (1963), yönetici tercihlerinin büyük şirket hissedarların etkisine göre daha yüksek olduğuna dikkat çekerler. Ayrıca resmi tüzüğündeki hedeflerin belirsiz ve ölçülmesi zor olan üniversiteler ve araştırma kurumları gibi kurumların doğasını araştıran March ve Olsen (1979)'a göre, bu kurumların hedefleri ve aldıkları kararların büyük ölçüde yöneticilerin şahsi tercihlerinden etkilenir. Bu noktada kuralcılığın ve şekilciliğin öne çıkarıldığı Weberyen bürokratik yaklaşım ise kamu yönetimini, yöneticilerin bireysel tercihlerinin etkisinin en aza indirildiği yapılar olarak nitelendirir. Zira bu yaklaşıma göre; kamu yönetimde yöneticiler sadece önceden belirlenmiş kurallara uyar ve rollerini yerine getirir. Örgütün hayatı, yöneticilerin hayatına bağlı olmayıp onun ile sınırlı değildir. Dolayısıyla bürokrasinin ona kalıcılık kazandıran mekanik karakteri, kamu yönetiminin değer yapısını şekillendirip sabitler. Bu sebeple, topluma etkin ve verimli hizmet sunması gereken kamu kurumları, toplumun beklenti, talep ve çıkarlarıyla örtüşmeyen amaçları takip eder bir duruma gelebilirler (Boulding, 1978).

Modern dönemde artan sorun ve taleplere cevap verebilmek için yönetim sistemleri uzun bir değişim süreci yaşamıştır. Bu süreçte geleneksel bürokrasinin modernitenin artan karmaşıklığıyla başa çıkma yeteneği çok güçlü bir şekilde sorgulanmıştır (Elgin ve Bushnell, 1977). Sonuçta, özellikle önemli bir çözüm olarak görülen bürokrasideki mükemmelleşme, tarafsızlık, prosedürel adalet ve verimlilik gibi ideallerin yerleşmesini hızlandırmış ve patrimonializm nitelikli klasik sistemlere bir iyileştirme yaşatmıştır (We-

ber,1978). Ancak modern bürokratik yaklaşım da birçok sorunu beraberinde getirmiş ve tartışılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla 1970'lerden itibaren "Yeni Kamu İşletmeciliği" (Lynn, 2001) gibi birçok yeni yaklaşım tartışmalarda kendisini göstermiştir (Pollitt ve Bouckaert, 2011; Denhardt ve Catlaw, 2014). Bu süreçte, modern karmaşıklıkla ilişkili bazı zorlukların üstesinden gelmek ve kamu yönetimini daha etkin ve verimli hale getirmek amacıyla dış kaynak kullanımı gibi birçok piyasa mekanizmasının kullanılması tartışılmıştır (Hood, 1995). Kamu yönetimindeki bu yeni yaklaşımların getirdiği değişikliklere paralel olarak, bilgi teknolojilerinin kullanımında, özellikle de bilgiyi hızlı bir şekilde işleyip iletmek için kamu yönetiminin altyapısında bir araç olarak bilgisayarların ve internetin kullanımını artmıştır (Naughton, 2001; Margetts,1999).

Kamu yönetiminde yaşanan değişikliklerde araştırmacılar, etkili karar verme organizasyonlarının tasarlanabilmesi için, öncelikle alınacak kararların yapısı ve niteliğinin ve sonrasında ise bu süreçteki insan ve mekanik (bilgisayarlar) nitelikli tüm karar verme araçlarının anlaşılması gerektiğini fark etmişlerdir (Simon, 1973). Kamu yönetimi Nobel ödüllü Simon, YZ'yi yönetime ve karar verme sistemlerine uygulayan öncülerdendir (Önder ve Saygılı, 2018). Ayrıca bir kısım yazarlar, mekanik araçlarla sağlanan hesaplanmanın karar desteğinde oynayacağı rolün değeri hakkında önemli tahminlerde bulunmuşlardır (Hadden,1986; Hurley ve Wallace, 1986; Danziger ve Kraemer,1985). Yakın dönemde ise YZ'deki yeni gelişmelerin kamu yönetiminin yapısı üzerinde büyük etki oluşturacağını söyleyerek, bilgi teknolojilerin önemini yüksek perdeden vurgulayanlar da söz konusudur (Margetts ve Dorobantu, 2019; Agarwal,2018). Hatta bazı araştırmacılar, bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminin temel paradigmasını, özünde dijitalleşme olan bir paradigmaya dönüştüreceğini ve bunun olumlu-olumsuz sonuçları olacağını öne sürmüşlerdir (Dunleavy, Margetts, Bastow ve Tinkler, 2006). COVID ile hızlanan dijitalleşme konusunu inceleyen bazı araştırmacılar ise "Yeni teknolojik eğilimler toplumsal yapıda, ekonomide ve siyasette değişimlere yol açabilir mi?" sorusunun yanıtında kısmi değişimler olacağı ancak kapsamlı bir değişimin sürecin doğal sonucu olarak gelmeyeceği ve daha sosyal adalet üzerine kurulmuş bir dünyanın ancak mücadele ile gerçekleşebileceğini belirtmişlerdir (Tuncer, 2020:23).

Bu süreçte özellikle algoritmalar, yönetimde yazılı kuralların ve prosedürlerin yeterince hızlı olmadığı durumlara destek sağlamanın bir yolu olarak görülmüştür. Hatta bazı araştırmalar, kamu yönetiminde bir hesaplama, veri toplama ve bilgi iletişimine dayanan daha karmaşık algoritmaların verileri kullanmanın yeni yollarını nasıl oluşturduğunu araştırmaya başlamışlardır (Allard vd., 2018; Mergel, Rethemeyer ve Isett, 2016). Akıllı teknolojilerin, otomasyon yoluyla bürokrasinin yerini alabileceğini göstermeye çalışan araştırmacılar da bulunmaktadır (Bovens ve Zouridis, 2002). Aksine, bu durumun her zaman daha iyisi için olmadığı, birtakım sorunları doğurabileceği yönünde değerlendirmeler de yapılmıştır (Lavertu, 2016). Bu tartışmalarla birlikte; algoritmaların, analitiği ve otomasyonu iyileştirmekten çok daha fazlasını yapabilecek, hatta kamu

yönetiminin yapısını kökten değiştirebilecek bir kapasiteye sahip olduğunu söylemek mümkündür. Kısacası, akıllı teknolojilerin ortaya çıkmasıyla birlikte oluşmaya başlayan yeni bir bürokratik yönetim modeli, insan faktörü ile hesaplama algoritmalarını, makinede okunabilen elektronik dosya ve formları birleştireceğini ve böylelikle hem geleneksel bürokrasinin bazı sınırlamalarının üstesinden gelerek karmaşık sorunlarla başa çıkılabilecek hem de halkın haklarını daha fazla korunmasını sağlayabilecek bir model oluşturacağı ileri sürülmektedir (Vogl ve diğerleri, 2019). Tüm bu tartışmalarda ifade edilen riskler, tehditler ve potansiyel avantajlı durumların büyüklüğüne ve ktirik olmasına rağmen bu hususların işlenmesine olanak verecek ve farkındalığı arttıracak düzeyde müfredatın mevcut olmadığı hatta çok gerilerde olduğu tespitleri de yapılmıştır. Bu süreçte eğitim gibi çok aktörlü ve faktörlü alanlarda belli sorunlar kendini gösterebilmektedir. Bu sorunlar yukarıda çeşitli araştırmalarda ifade edildiği üzere öğretmenlerin teknolojiye uyum ve isteği, öğrenci ve özellikle velilerin teknolojiye uyum ve isteği, gerekli altyapı, donanım, eğitim konusunda isteklendirme (motivasyon) ve kaynak sorunları, teknoloji kullanımının ortaya çıkarabileceği güvenlik ve mahremiyet gibi riskler vb. şeklinde sıralanabilir (Öktem ve Çiftçi, 2020). Türkiye’de kamu yönetimi lisans bölümlerinin ders müfredatları üzerine yapılan analizler sonucunda bilgi ve iletişim teknolojilere yönelik derslerin müfredatlarda yeteri düzeyde yer almadığı görülmüştür. Türkiye’de toplamda 113 adet kamu yönetimi bölümünün 45’inde bilgisayar ve ofis programlarına yönelik bilgilerin verildiği temel seviye bilgi iletişimi teknolojileri derslerinin bile olmadığı fark edilmiştir (Yaman ve diğ., 2020).

Sonuç olarak; en genel anlamda YZ ve onun sektörler üzerindeki etkisi hakkında çok şey yazılmıştır. Örneğin, yeni iş alanları ortaya çıkacağı, iş süreçlerinin değişeceği, işlerdeki risklerin farklılaşacağı, iş yapma maliyeti ile verimliliğin büyük ölçüde etkileneceği ve bazı mesleklerin ortadan kaybolacağı gibi ciddi etkiler üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Ancak bu etkinin, kaç işin tamamen değiştirileceği, ne tür yeni işlerin ortaya çıkacağı ya da sonuçlarının şimdiden kestirilmesi konusunda bir fikir birliği bulunmamaktadır. Örneğin yakın tarihli bir “Dünya Ekonomik Forumu (WEF) Raporu”, otomasyon teknolojilerindeki ve YZ’deki gelişmelerin 75 milyon işin yerinden edildiğini belirtmiştir (WEF, 2018). Bu sebeple kamu yönetimi de elbette ki teknolojinin etkisinden ve değişimden bağımsız kalamayacaktır.

4. Max Weber’in Bürokratik Modeli ve Öngörülen/Öngörülemeyen Sonuçlar

Günümüz modern bürokrasisine ilişkin ilk sistematik açıklamaları Weber yapmıştır. Bürokrasiyi bir örgütlenme ve yönetim şekli olarak ele alan Weber, sanayileşme ile birlikte geleneksel örgüt yapısının toplumun ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kaldığı ve onun yerini “bürokrasi” denilen yeni bir örgütlenme şekli aldığı tespitini yapmıştır. Bu bağlamda Weber, bürokrasinin bazı temel özelliklerini şöyle sıralamıştır: Açıkça tanımlanmış ve ileri seviyede uzmanlaşmış idarî bir iş bölümüne sahiptir. Keskin bir hi-

yerarşi vardır. Kamu görevlileri işlerini önceden belirlenmiş yazılı kurallara göre yaparlar. Hatta beklenmeyen veya kurallar tarafından kapsanmayan bir durum oluştuğunda kuralların bu yeni durumu kapsayacak şekilde nasıl değiştirileceği de belirlenir. Her şey resmi olarak yazılı şekilde raporlanır ve önceden belirlenmiş dosyalama sistemiyle kaydedilir. Bu raporların ne zaman kullanılacağı, nasıl doldurulacağı, kimin göreceği, kimin onaylayacağı gibi bütün detaylar da yine belirli kurallar çerçevesinde tanımlıdır. Rasyonel bir personel yönetimi vardır. Memurlar tam gün çalışırlar ve maaşlıdırlar. Resmî faaliyetler, özel hayat alanından kesin olarak ayırdır ve yöneticiler çalışanlarla kişisel ilişkilere girmez. Kamu görevlileri, kullandığı maddi kaynakların sahibi değildir. Kısacası Weber'e göre; örgütlerin gelişimi, iş ve hizmetlerin verimli ve nesnel şekilde yürütülmesi, her şeyden önce sıkı ve hesaplanabilir kurallar zinciri bulunmasına, her türlü bilginin yazılı olmasına, işlerin kişilere göre değişmeyen bir şekilde yürütülmesine ve bunların kontrolüne bağlıdır. En önemlisi de bilgi yönetimi (knowledge management) açısından, örgütlerin "*hafızası*"nın depolanacağı dosyalara (kurum hafızası) ihtiyaç olduğunu vurgular (Akçakaya, 2016:284; Eryılmaz, 2013:60-64).

Weber (2018), bu rasyonel ilkelere göre şekillenmiş olan bürokrasinin, kesinlikle insanlara değil kurallara, bir kişisel ilişkiler ağına değil bir görevler hiyerarşisine dayandığı için, teknik bakımdan en etkili ve en üstün organizasyon şekli olduğunu söyler. Bürokrasinin sağladığı teknik üstünlükleri ise; doğruluk, hız, kesinlik, kayıt süreklilik, gizlilik, birlik, bağımsızlık, maliyetlerin ve sürtüşmenin azaltılması olarak sıralamaktadır. Bu temel ilkeler sayesinde, şekilciliği ve gayri şahsiliği güçlenen bürokratik yapının; rüşvet, kayırmacılık, iltimas gibi olumsuzlukları olan eski yönetim tarzından ayrılarak, kamu görevlilerinin yetkilerini keyfi olarak kullanma fırsat vermediğini vurgulamaktadır. Ancak Weber'in, Sanayi devrimi sonrası mekanik anlayışla ortaya koyduğu bu örgüt şekli ve onun temel özellikleri, 1930'lerden sonra sorgulanmaya başlamıştır. Özellikle 1970'lerden itibaren bürokrasinin, Weber'in tanımladığı şekilde rasyonel kurallara göre işlemediği, yani örgütün kuruluş amacına ve kamu yararına hizmet etmek yerine, rasyonel olmayan hedeflere yönelen verimsiz bir yapıya dönüştüğü güçlü bir şekilde dillendirilmeye başlanmıştır (Öztaş, 2015:159). Bürokratik teoriye göre; yönetimlerin temel amacı, bilimsel planlama, yerleşik performans standartları ve azami iş verimliliği sağlamak olarak belirlenmişken genel itibarıyla beklenen sonuç gerçekleşmemiştir. Zira üretimin insan unsuru olan çalışanlar, sadece üretimin makine ve ham madde gibi mekanik birer parçası ve girdisi olarak görülmüştür. Kendilerine bir araç muamelesi yapılan çalışanların, tamamen maddi ve ekonomik ödüllerle motive olacağı öngörülmüştür. Ancak birer insan olan çalışanların psikolojisi, iradesi, ahlaki değerleri, tutum ve davranışları, beklentileri ya da iş tatminleri göz ardı edilmiştir. Üstelik her şeyin yazılı hale gelmesi ve kuralların ayrıntılı olması, çalışanların kendi kendilerini disipline etme ve inisiyatif geliştirebilme yeteneğini de köreltmıştır (Eryılmaz, 2013: 82). Kısacası bürokratik yönetim rasyonellik, etkinlik ve verimlilik gibi değer-

leri yücelten, mekanik ve ekonomik olmayan değerlere ve ihtiyaçlara ise kayıtsız kalan bir model olarak belirlemiştir (Öztaş, 2015:164).

Weber'in bürokratik yönetim anlayışı, çalışanlar ve hatta iş verimliliği açısından öngöremediği ya da kayıtsız kaldığı birçok soruna kaynaklık ettiği için eleştirilmiştir. Mevcut ya da potansiyel sorunları çözebilmek için, bir alternatifi olarak "beşerî ilişkiler yaklaşımı" üretilmiştir. Birer insan olan çalışanların, iletişim ve katılımlarının bürokrasi içerisindeki rolünün çok önemli olduğunu ortaya koyan yeni yaklaşım, mekanik bakış açısı ve planlamasından farklı olarak çalışanların beklentilerine, önyargılarına, hüsrانlarına, inisiyatiflerine ve iş tatminine olan duygusal ihtiyaca odaklanmıştır. İnsanın, makineden farklı olarak insan olduğu için değerleriyle, tercihleriyle, duygu ve düşünceleriyle birlikte var olduğu ve bunları, bir başlık gibi işe girerken çıkartıp askıya asabilmesinin mümkün olmadığı anlaşılmıştır. Dolayısıyla insan ilişkilerinin, örgüt kurallarında belirtildiği gibi resmi ilişkilerden ziyade örgütlerdeki küçük grup ilişkilerine ve resmi olmayan bağlara göre şekillendiği ve bunun örgütlerin her seviyesinde gelişme eğilimi gösterdiği görülmüştür. Ayrıca bürokraside hem keyfi olarak konulmuş birçok kuralın varlığı hem de bürokratik örgütlerin içinde bu keyfi kuralları da aşan şekilde enformel ilişkilerin ve uygulamaların egemen olduğu ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2013: 80). Bu sebeple resmi olmayan ortamların sağladığı esneklikle, örgütlerde resmi olmayan süreçlerin hızla artmasına zemin hazırladığı ve çalışanları artan ölçüde resmî olmayan yollara ve verimsizliğe ittiği genel kabul halini almıştır. Sonuçta, Weber'in üstünlük olarak tanımladığı gayri şahsîlik ve değerlerden arınmışlık görüşü geçerliliğini yitirmiş ve eleştirilerin merkezine oturmuştur.

Modern bürokratik yaklaşıma en ciddi eleştiri, "Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı"ndan gelmiştir. Bu yaklaşım, modelin kurallara düşkün, şekil ve formalitelere öncelik veren, çıktılarından çok girdilere ve süreçlere değer veren ve katı hiyerarşik ve merkeziyetçi olan yapısına karşı çıkmış ve bu sebeplerden dolayı toplumun verimlilik beklentisine karşılık veremediğini ifade etmiştir. Böylelikle yeni yaklaşım, yeni bir yapılanma modeline kaynaklık ederek, birçok ülkede kamu yönetimi reformlarının başlamasında rol oynamıştır. Bu reformlarda, yönetim, piyasa tipi mekanizma, esnek ve ademi merkeziyetçi örgütlenme, deregülasyon ve özelleştirme, etkinlik ve verimlilik, vatandaş merkezli sonuç odaklılık, esneklik, sosyal taleplere duyarlılık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, etik gibi birçok ilke ve değerler yeni yapılanmanın temel unsurları olmuştur (Eryılmaz, 2013:83). Yönetişim paradigması, yeni kamu işletmeciliği anlayışından sonra hakim olmuştur. Çünkü kamu yönetimini işletmeden tekrar siyasete yaklaşmıştır (Henry, 1995; Ayhan ve Önder, 2017). Ancak, İnsan ilişkileri okulunun ağır eleştirilerine de kapılmamak gerekir. Weberian bürokrasi ağır eleştirilse de halen en yaygın ve etkin işleyen yapı olarak dikkate alınmaktadır. YZ de her şeyi hesaplanabilen yazılıma dökülebilen bir akıllı sistem olarak dikkate alındığında akıllı sisteme ve Weber'e eleştiri oklarını yöneltmek de mümkündür. Bazerman "karar sistemlerinde de tüm amacın en mantıklı kararı vermek olduğu" belirtmektedir (Bazerman ve Moore, 2012).

Weber'in bürokratik yaklaşımının ortaya çıkardığı sorunları dile getirip ciddi eleştiriler getiren bir diğer yaklaşım ise, "*post-bürokratik örgüt yaklaşımı*" olmuştur. Bu yaklaşım, ortaya koyduğu eleştiriler bağlamında ileri sürdüğü görüşler özetle şöyledir (Ateş, 2013: 94-95):

- Keskin bir hiyerarşi ve emir-komuta yerine diyalog, ikna etme, interaktif haberleşme, güven ilişkisine dayanan ve aşağıdan yukarıya hareket eden bir yönetim tarzı.
- Kuralcılık ve şekilcilik yerine, esnek ve genel kurallara tabi olma.
- Problem çözümüne yönelik olarak gerektiğinde hiyerarşik yapıyı bozabilen enformel ağlara önem verme.
- Personel değerlendirmesi ve ödüllendirilmesinde kıdem ve makam yerine, bireysel inisiyatifin ve objektif performans standartlarının geçerli olması.
- Bilgiyi şeffaf şekilde yaygınlaştırma. Resmi daire yerine farklı ve rahat ortamlarda ve çalışma şartlarına göre sürekli değişen kişilerle çalışabilme.
- Toplam kalite paradigmasının yerleşmesi, yetki aktarımı, koçluk, özerk çalışma takımları gibi çalışanları güçlendirmeye yönelik uygulamaların yaygınlaştırılması (Akçakaya, 2016: 289-290).

Kısacası, Weber'in gayri şahsilik ve değerlerden arınmışlık görüşü, başta çalışanların tatminsizliği ve iş verimsizliği olmak üzere birçok soruna yol açtığı gerekçesiyle, tepki olarak gelişen yeni yaklaşımlar tarafından ciddi şekilde eleştirilmiş ve sorunları çözmeye yönelik olarak insanı merkeze alan yeni görüşler ortaya konulmuştur.

5. Weberyen Argümanlara Göre "Yapay Zekâ İle Bürokrasi İnsanlıktan Çıkar Mı?"

Günümüzde, şirketlerin büyümesi ve çok sayıdaki çalışanın idaresinin zorlaşması, daha ekonomik ve verimli iş üretilmesi ihtiyacı, yöneticilerin veya organizasyonların risk almaktan kaçınmak için kuralcılık ve gayri şahsiliğin avantajlarında yararlanmak ya da yöneticilerin (özellikle vizyonsuz yöneticiler) çalışanlarını daha kolay yönetebilmek için yönetim şekillerinin bürokratik olmasını istemeleri sonucu, birçok organizasyon modern bürokrasinin ilkelerine yönelmiş ve bunları sağlamaya yönelik olarak da akıllı teknolojilerin yön verdiği Yönetim Bilişim Sistemlerinin (YBS) imkanlarından yararlanmaya başlamışlardır. Gittikçe güçlenen bu eğilim, kamu alanında da kendisini göstermeye başlamıştır. Özellikle YZ ile desteklenen YBS, genelde e-bürokrasi şeklinde kullanılmaya başlanmıştır. Bu süreç, e-devlet olarak tanımlamakta ve bir devlet kurumlarının toplamakla yükümlü olduğu evrak işlerinin otomasyonu anlamına da gelmektedir (Gualdi ve Cordela ,2021).

Bu yönüyle, günümüz yönetimleri için geliştirilen bilişim projelerinin ve onların yönetilme tarzının, Weber'in bürokrasi yaklaşımına büyük benzerlik gösterdiğini söyle-

yebiliriz. Zira akıllı teknolojilerin ve bunun ortaya çıkardığı makine zekâsının en temel özelliği de aynen Weber'in bürokratik yapısı gibi "kurala dayalı" olmasıdır. Bu bağlamda akıllı teknolojilerin sadece yazılım ve YZ yönü ele alındığında (ve işlemci donanımındaki farklılıkları göz ardı edersek), en yaygın ve mekanik biliş sistemi örneğinin, Weber'in bürokrasi modeli olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Zira modelin, mekanik, kuralcı ve gayri şahsî özelliklere dayalı olup insani inisiyatiflere yer vermeyen bir niteliğe sahip olduğu daha önce ifade edilmişti. Böyle bir bürokrasi modeli ise, kişilerin psikolojisine, iradesine, çıkarlarına ve dahi kaprislerine dayanan kendine özgü işleyiş ve yapılarla çelişmektedir. Zaten Weber (1978)'in ifadesiyle, insanların böylesi kendine özgü davranış eğilimlerini ortadan kaldırmak için rasyonelleştirilmiş örgütlerdir. Bu örgütlerde personal ikame edilebilir hale gelir ve organizasyon çalışanlarını geride bırakan mekanik bir kalıcılık kazanır.

Örgütsel bir perspektiften, resmileştirme ve rasyonelizasyona doğru itme, aynı zamanda kişiliksizleşme ve gücün öznelliğine doğru bir itmedir. Modern bürokrasilerde, idari görevliler artık kendi pozisyonlarına sahip değiller ve kanunun ikame edilebilir uygulayıcıları olarak kabul ediliyorlar. Gücün bu kişiliksizleşmesi, insan öznesinin tamamen ortadan kaldırıldığı otomasyonla da zirveye ulaşır. Weberyen bakış açısına göre bürokratik karar vermenin sadece verimlilik için değil, aynı zamanda bazı adalet fikirlerinin peşinden gitmek için de gerekli olduğu da gerektiği gibi belirtilmelidir. Resmileştirme, keyfiliği önlemek için kesinlikle gereklidir ve bu sebeple eşit muamele veya adalet için gerekli bir şarttır. Böylece şekillendirme, kişiliksizleşmeyi sağlar ve bu durum idari iktidar konusunu insan karar alma süreçlerinin kusurlarından korur. Hukukun üstünlüğüne ilişkin bu şekli bakış açısında, karar verici insan, öncelikle istenmeyen bir yolsuzluk ve keyfilik kaynağı olarak sunulur. Makineler, verimsiz üretim araçları olarak algılanan insan işçilerini ortadan kaldırır ve kural temelli bürokrasiler, insan karar alıcıları yalnızca verimsiz değil, aynı zamanda adaletsiz karar vericileri olarak ortadan kaldırma eğilimindedir (Pegny, 2020).

Weber'in (1978) sözleriyle, bürokrasi ne kadar mükemmel bir şekilde gelişirse yani "insanlıktan çıkarılırsa", resmi iş sevgisinden, nefretten ve hesaplama kaçan tamamen kişisel, irrasyonel ve duygusal unsurlardan tam anlamıyla kurtulmayı başarır. Temelde insanı dışlayıp makine öğrenmesini öne çıkaran YZ uygulamaları da bundan çok farklı gözükmemektedir. Ancak benzetme sadece bir yönüyle olmasa gerek. Zira yapı, özellik ve işleyiş açısından benzeyenlerin, ortaya koydukları sonuçlar açısından da benzemesi doğaldır. Bu tespit doğrultusunda benzetmeye bakılacak olursa; bir tarafta yer alan bürokrasi modeli, daha önceki bölümde, en iyi ihtimalle insana karşı duyarsız, onu makine gibi gören, inisiyatifleri ortadan kaldıran, sıkıcı, kasvetli ve kaba örgütler şeklinde olumsuz çağrışımlarla anılmıştı. Ancak benzetmenin diğer tarafı olan YZ ve ona yönelik yürütülen projeler ise, egemen olan konjonktürün etkisiyle sürekli olarak olumlu, romantik ve entelektüel nitelemelerle tanımlanmaktadır. Bu sebeple, yapılan

benzetmenin bir yanının eksik kaldığını söylemek mümkündür. O zaman akla şu gibi sorular gelmektedir: “Akıllı teknolojiler, YZ ve YBS uygulamaları, Weber’in bürokrasisinin karşılaştığı sonla mı karşılaşacaktır?”, “Eğer bu durum olursa ne gibi eleştiriler getirilecek ve çözümler sunulacaktır?” Kısacası 1930’lardan itibaren eleştirilmeye ve kademeli olarak terk edilmeye başlanan Weberyen bürokratik yaklaşımın ayak sesleri, YZ ile birlikte yeniden mi duyulacaktır?

YZ, kamu yönetimini ve bürokratik süreçleri genel olarak değiştirecektir, bu kuşkusuzdur. Önümüzdeki on yıl boyunca, siyasetler ve üst seviye bürokratlar, YZ’nin yerel ve merkezi kurumlarda tanıtılmasına öncülük ederken, YZ’nin toplumdaki rolü hakkında muazzam derecede önemli kararlar alacaklardır. Bu noktada yapılması gereken, bu süreci bilgilili bir şekilde yürütmeleri için onlara gerekli araçların sağlanması ve sadece teknoloji uzmanlarının tavsiyelerine bağımlı bırakılmamalarıdır. Zira ilgili literatür, -yukarıda da ifade dildiği gibi- bu teknolojilerin hem etik, önyargı, mahremiyete ilişkin hususlarda hem de yasal sonuçlara ilişkin çok sayıda cevaplanmamış soru olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sebeple YZ araştırmacıları, ısrarla bu konular ile ilgili disiplinler arası tartışmaların yapılması yönünde çağrıda bulunmaktadır. Bu tartışmaların kamu yönetimi açısından önemi ise, YZ ile ilgili yetenek ve sınırların neler olduğu, nasıl ve neden yanlış gidebilecekleri ve faydalarını elde etmek istiyorsak nelerin dikkate alınması gerektiği hususunda kamu yöneticilerine yön verecek olmasıdır. Ayrıca kamu yönetimi ve politikaları alanının teknolojiye daha fazla ilgi göstermeye başlamasından dolayı, muhtemel soru ve sorunları ele alabilmek için acilen yeni eğitim müfredatlarının hazırlanmaya başlaması da gerekmektedir.

6. “Geleneksel” ve “Algoritmik Bürokrasi” Tartışması

Kamu yönetimi, otomasyon ve tahmine dayalı araçların benimsenmesini yaşıyor. Otomasyon sadece bürokratik hizmet sunumuyla ilgili değildir (Dunleavy ve Margetts, 2015). Birden çok paydaşın katılımını gerektirir ve hem sokak hem de sistem seviyesinde kamu görevlilerinin çalışmalarını destekler. Tahmin araçları, sokak seviyesindeki çalışanların bağlamsal bilgilerine dayanır, herhangi bir bireyin sahip olabileceğinden daha fazla bilgiyi işleyerek ve getirerek karar vermeyi destekler ve bilgi toplama, işleme ve sunumla ilgili olumlu geri bildirim döngüleri sağlar. Otomasyon ve tahmine dayalı analizlerin ayrıca çalışanları rutin görevlerden kurtardığı, insan uygulamalarının tutarlılığı hakkında geri bildirim sağladığı, birden fazla paydaşın katılımına duyulan ihtiyacı ortaya koyduğu ve yerel makamlarda var olan akıllı teknolojileri sunmak için gizli kapasiteyi ortaya çıkardığı da bulundu. Algoritmalar, bir hesaplama prosedürünü veya problem çözüme kullanılan bir kurallar dizisini temsil ediyorsa, o zaman onların birçok kamu hizmeti işlevini otomatikleştirmesini bekleyebiliriz. Özellikle YZ fenomenleri, yerel yönetimlerde geleneksel bürokrasiden algoritmik bürokrasiye geçişi düşündürmektedir.

Yukarıdaki analizlerin bulguları, daha ilk seviye aşamasındayken, yerel makamların

ve bazı merkezi bürokrasi birimlerinin, öngörülen yollarla olmasa da akıllı teknolojileri benimsemeye başladığını göstermektedir. Bulgular aynı zamanda akıllı teknolojilerin e-devlet ve akıllı MIS uygulamaları aracılığıyla belirli yönetim işlerini otomatikleştirebilmesine karşın, kamu yöneticileri ile YZ teknolojileri arasında yeni bir ilişkinin oluşturulduğu çok sayıda durum olduğunu göstermektedir. Bu ilişki, kamu yöneticilerinin sahip olduğu ofisler ve giderek artan bir şekilde çalışma ortamının günlük bir parçası haline gelen hesaplama algoritmaları arasındaki etkileşimi tanıyan algoritmik bürokrasi olarak tanımlanmaktadır. Literatürde, bu teknolojilerin sadece insanların yerini almadığı, aynı zamanda işçiler ve araçları arasındaki sosyo-teknik ilişkiyi ve ayrıca kamu sektöründe işlerin örgütlenme şeklini dönüştürdüğünü ortaya koyan çerçeveler vardır. Aşağıdaki Tablo 1, teori ve sonuçlarda tanımlanan bir dizi anahtar boyutla birlikte geleneksel bürokrasi ve algoritmik bürokrasi arasındaki benzerlik ve farklılıkları göstermektedir:

Tablo 1. Geleneksel Bürokrasi ile Algoritmik Bürokrasi Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar

Boyut	Geleneksel bürokrasi	Algoritmik bürokrasi
Organizasyon	Hiyerarşi: Yukarıdan aşağıya, sıralı yapı	İş birliği: Dikey ve yatay, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya ile kaynaşma
Servis çıkışı	Prosedürler: hizmetler bir uygunluk sistemini ve kuralları izler	Bağlam: hizmetler, müşterilerin benzersiz ihtiyaçlarına yanıt verir
Bilgi	Uzmanlık: bireysel bürokratlar kendi özel işlevlerinde uzmandır	Kolektif zekâ: birçok kişinin bilgisini herkesin kullanımına sunmak
Araçlar	Depolama: dosya dolaplarında veya bunların elektronik eşdeğerlerinde saklanan kâğıt kayıtlar	Geri bildirim: kararları gerçek zamanlı olarak bildirebilen geri alınabilir ve kullanılabilir kayıtlar
Değerler	Usul eşitliği: bağlamlarına bakılmaksızın herkese eşit muamele eden kurallar	Sonuçların eşitliği: herkesi aynı hedefe götüren benzersiz yaklaşımlar

Kaynak: Vogl ve vd. (2019) den uyarlanmıştır.

Tablo 1’de vurgulanan yeni özellikler, hem algoritmik bürokrasi teorisini kurmak için bir araştırma gündemini ortaya koyan bir dizi önermeyi hem de bu kamu yönetimi şekli altında ortaya çıkan sosyo-teknik ilişki türlerini yakalamak için yeni bir çerçeveye duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır. Sonuçların önerdiği beş anahtar önerme öne çıkmaktadır. Bu bağlamda araştırmaların özellikle şunları keşfetmesi gerekecektir (Vogl vd., 2019):

- (1) farklı grupların akıllı teknolojilerin tasarımı, geliştirilmesi ve uygulanmasına nasıl dahil oldukları (veya olmadıkları) ve iş birliği türünün bunların benimsenmesini ve kullanımını nasıl etkilediği,
- (2) akıllı teknolojilerin, bilgilerin toplanması, depolanması, geri alınması, işlenmesi ve sunulmasını birbirine bağlayan olumlu geribildirim döngülerini nasıl desteklediği,
- (3) akıllı teknolojilerin prosedürel kurallardan farklı bağlamlara daha fazla yanıt veremeyi ve uyumu nasıl destekleyebileceği,
- (4) akıllı teknolojilerin, bir hizmet sektöründe toplanan tüm bilgilerin, karar vermesi gereken bireysel çalışanlara yararlı bilgiler sağlamak için işlenip analiz edilebildiği kolektif istihbaratı nasıl etkinleştirebileceği ve
- (5) akıllı teknolojilerin odağı prosedürel eşitlikten sonuçların eşitliğine nasıl değiştirdiği.

Algoritmik bürokrasi kavramı, hesaplama algoritmalarının sokaktan sistem seviyesine kadar kamu sektöründeki tüm ofisleri nasıl etkilediğini anlamak için bir çerçeve sağlar. Bu çerçeve şunları hesaba katar: Algoritmaların mümkün kıldığı otomatik süreçler, geleneksel bürokrasiyi oluşturan roller, hiyerarşi ve dosyalar sistemi ve bu iki şeyin nasıl etkileşim kurduğu. Simon'un (1973) 50 yıl önce vurguladığı gibi, *"hem insan hem de mekanik-insan ve bilgisayar olarak elimizdeki karar verme araçlarını anlamalıyız"*.

Karar vermede algoritmik yardımların esası hakkındaki tartışma, kural tabanlı bürokrasilerin yararları ve sakıncaları üzerine uzun bir entelektüel geleneğin devamı olarak görülmelidir. İlk bakışta, bürokratik bir bağlamda karar vermeye yardımcı olarak YZ'nin YBS ve e-devlet uygulamalarının arka planlarında kullanılması bu durumu değiştirebilir. Bu programlama paradigmasının arkasındaki temel önsezi, programın veya YZ modelin davranışını, bir programcı tarafından talimatların açık bir şekilde redaksiyonundan değil, verilerin istatistiksel analizinden öğrenmesidir. Makine öğrenimi programlaması, önceden var olan kuralların ve kıstasların resmileştirilmesi olarak düşünülemez. YZ'nin en yalın şekillerine odaklanırsak, programlamanın nihai ürünü resmi olarak açık kurallar ve kıstaslar içeren bir prosedürler dizisi değildir. Doğru bir hipotez olarak, en azından bazı makine öğrenimi programlamalarını işlemsel olmayan bir programlama şekli olarak düşünmek doğru olacaktır. YZ kullanımı, prosedürleştirme olmaksızın rasyonalizasyona ve dolayısıyla kararın rasyonelizasyonu ile derinden bağlantılı olan kuralların ve kıstasların açıklığa kavuşturulmasına ve resmileştirilmesine yol açmaz. Bu resmileştirme yokluğundan dolayı, YZ kullanımı, önceden var olan yasa ve yönetmeliklerin bir uygulaması olarak bürokratik karar vermenin olağan kavramsallaştırmasının dışında kalmaktadır. Tarihi bakış açımıza göre, şeffaflık ve açıklanabilirlik

konusundaki son tartışmalar, karar vermenin rasyonalizasyonunun, Max Weber tarafından belirlenen kuralların ve kıstasların resmileştirilmesine yönelik derin eğilimden ayrıldığı tarihi an olarak yeniden ifade edilebilir (Pegny, 2020).

Bu durumda yoğun YZ kullanımı, organizasyon yapısını da etkileyebilir. Organizasyonları süreklilik içinde sistem seviyesinde bürokrasilere taşımada YZ'nin kendisinin oynayabileceği rolü gözlemliyoruz. Bu sebeple, YZ kullanımı için organizasyonel altyapının geliştirilmesinin, organizasyonu karar verme fonksiyonunda YBS'nin daha belirleyici bir rolüne doğru giden yolda ilerlettiği görülmektedir. Geleneksel sokak seviyesindeki bürokrasilere çok daha yakın olan ancak aynı zamanda ekran seviyesindeki bürokrasilerin önemli unsurlarını içeren polis merkezleri, birçok görev türü için YZ kullanır. Polislik görevleri genellikle daha fazla takdir gerektirir, ancak yine de YZ'nin veri toplama, karar desteği ve bazı görevlerin otomasyonu için kullanıldığını görüyoruz. YZ'nin polislikteki bu yayılması, polis merkezlerini YZ tabanlı YBS'nin daha yaygın ve kararlı kullanımlarına ve dolayısıyla sistem seviyesinde bürokrasi biçimine kaydırıyor gibi görünüyor.

Teknolojik gelişmelerin siyasi, sosyal, ekonomik tüm hiyerarşik yapıları sona erdireceği görüşü abartılı bir tavır gibi görünmektedir (Ateş, 2013:105). Ancak devletler, bilgi teknolojilerinin ilk ve en büyük müşterileri olduğundan bu abartılı görünen sonuca en açık yapılardır. Algoritmaların karar desteği sağlamak için örüntü tanıma, tahmin, optimizasyon, sıralama gibi görevleri üstlendiği birçok sivil ve askeri uygulamada yıllardır kullanıldığı düşünülürse buna şaşmamak da gerekir. Bu kapsam son yıllarda daha da genişletilmiştir. Üstelik YZ'ye dayalı çözümlerin ülkenin egemen alanı içerisinde yaygınlaşması, bu sistemlere olan sosyal bağımlılığı da artırmıştır. Hiyerarşilerin süreceği ancak katı tutum yerine "güven" unsurunun zamanla esas hareket olacağı, birey odaklı anlayışların tarihsel süreçle uyum içinde örgütlerin temel vizyonu haline geleceği varsayılmaktadır (Ateş, 2013: 105). Bu durum ise, doğal olarak kamu otoritelerindeki yetki ve kontroller hakkında endişelenmeye sebep olmuştur. Zira YZ algoritmaları insanlar tarafından yazılır ve yüklenen dijital verilere referansla öğrenilir. Bu sebeple önyargılı olma veya mevcut hatalarımızı taklit etme potansiyeli de yüksektir.

Öte yandan algoritmik sistemler, karmaşık yapıları ile sistemin hangi kıstasları işlediğine dair belirsizlikler oluşturabilmektedir. Bu sebeple, gizli işleyen kara kutu sistemleri gibi giderek yaygınlaşmaktadırlar. Dolayısıyla idari paradigmaların YZ ile ilgili dönüşümünü anlayabilmek için en azından şu çerçevede değerlendirme yapılması gerekir:

- Sosyal düzenin geçişinde bir örgüt olarak devletin dönüşümü,
- Etik değerler ve insani öğretiler,
- Devlet iktidarının icrasında yeni uygulamalar,
- Özgürlük, milli güvenlik ve egemenlik altındaki yeni durumlar,

- Asil-vekil kuramı çerçevesinde YZ'nin temsil kabiliyeti,
- Tekno-politik paradigma çerçevesinde yönetim biçimlerinin evrilmesi.

Devletler YZ teknolojilerini uygulama mantığına sahip olabilir, örneğin “*yönetimsel verimliliği artırmak*”, “*vatandaş deneyimini geliştirmek*” ve “*ekonomik kalkınmayı hızlandırmak*” gibi amaçlarla YZ sistemlerinin alanını genişletme eğilimi olabilir. Ancak, devletler için daha da önemli olan hayatta kalma içgüdüğü, güç ilişkilerinin sonuçlarını tahmin etmek ve harekete geçmektir. Dijital teknolojiler ile, bölge kavramının dönüştürülerek ülke, millet ve bölge kavramı ve algısı değiştirilme potansiyeli var. Devletlerin geleneksel alanı vatan denilen toprak sahasıdır. Ancak dijital bilgi teknolojileri ile ortaya çıkan siber uzay, hem bağımsız ve başkalarının etkisine ve müdahalesine imkân tanıyan bir yapıya alan hem de var olan alanları da giderek kuşatarak kendisine bağlı hale getiriyor. Günümüz teknolojileri, siber-fiziki kesişim noktasında mekâna ilişkin yönetim paradigmasını yeniden şekillendiriyor.

Bütün bunlarla birlikte, literatür bulguları, kamu otoritelerinin akıllı teknolojilere daha ortaya çıktıkları ilk aşamada olumlu baktıkları ortaya koymaktadır. Bulgular ayrıca, akıllı teknolojilerin, belirli yönetim işlerini otomatikleştirmekle kalmayıp, kamu yöneticileri ile YZ teknolojileri arasında yeni bir ilişkinin oluşturulduğu çok sayıda vaka ortaya konulduğu göstermektedir. Ancak yapılanların ve gelinen noktanın her zaman öngörülen şekillerde olmadığı da belirtilmektedir. Kamu yönetimi ile akıllı teknolojiler arasında oluşan ve sonuçları itibarıyla farklı değerlendirilmelerin yapılabileceği bu ilişki, kamu yöneticilerinin her seviyedeki çalışma ortamları ile bu çalışma ortamlarının giderek günlük bir parçası haline gelen hesaplama algoritmaları arasındaki etkileşimi anlatan “*algoritmik bürokrasi*” olarak tanımlanmaktadır. Böyle bir durumun hayata geçmesi ise, akıllı teknolojilerin sadece insanların yerini almayacağı, aynı zamanda hem kamu sektöründe işlerin örgütlenme şeklini dönüştüreceğini hem de çalışanlar ile araçları arasındaki sosyo-tekniği ilişkiyi değiştireceğini söylemek bir kehanet olmasa gerektir. Bunların sonucu olarak; YZ'nin herhangi bir soruna yol açmaması için iki temel hususa dikkat etmek gerekir: “*Bürokrasiler sosyo-tekniği sistemlerdir*” ve “*Bilgi işleme organizasyonu, insan davranışının modernizasyonu ve rasyonalizasyonunu iyi veya kötü yönde ilerleten bürokratikleşmenin anahtarıdır.*” (Dunleavy ve vd., 2006:40).

7. Değerlendirme ve Sonuç

YZ sistemleri, günümüz toplumlarının geldiği gelişmişlik seviyesinde modern devletlerin vazgeçemeyeceği bir teknolojik seviyedir. Ancak günümüzde çalışmalar etik belirsizlikler, dijital veri yönetimi, mahremiyet, milli güvenlik, küresel teknoloji şirketlerinin teknik üstünlüğü, yasal çerçeve, istihdam ve yeni becerilerin edinilmesi gibi birçok zorlu alanın varlığı altında devam etmektedir. Dolayısıyla bu süreçte devletlerin alacağı tavır ve oynayacağı rolü diğer tüm organizasyonlardan çok daha önemlidir. Buna karşı devletler, çağın gerektirdiği yapısal ve kişisel dönüşümlerini gerçekleştirmeli ve sosyal

refahın ve küresel barışın korunması için gerekli olan kolaylaştırıcı, denetleyici, önleyici ve düzenleyici politikaları hayata geçirmelidir. Bu durum ise, algoritmik yönetim tekniklerinin yaygınlaşmasına paralel şekilde etik, hesap verebilirlik, denetim ve şeffaflık gibi ilkelerin uygulanmasını da çok daha önemli hale getirmektedir.

Konuya, pragmatik bir bakış açısıyla yaklaşıldığında; doğru bir şekilde kullanılırsa YZ programlarının devlet hizmetlerini daha hızlı ve daha kaliteli hale getirebilme potansiyeli bulunmaktadır. Bu sebeple YZ, hükümetler ve kamu sektörü için üzerinde dikkatle düşünülmesi gereken önemli bir konu haline gelmiştir. Bu önem ise YZ'nin idari yükler, uzun bekleme süreleri, hizmet sunumundaki gecikmeler, dil engelleri ve büyük yönetilemez vaka yükleri gibi kamu yönetiminde uzun süredir devam eden sorunların çözümüne önemli ölçüde katkıda bulunma becerisinden kaynaklanmaktadır. Buna göre YZ, otomatikleştirilmiş çalışma süreçleri, azaltılmış idari yük, daha fazla çalışma dahil olmak üzere hükümetler, kamu yönetimi ve bir bütün olarak toplum için büyük faydalar sağlayabilir. Özellikle bürokratik şekil ve takdir yetkisinin kesiştiği noktada, YZ'nin kamu kuruluşlarında konuşlandırılmasının insani takdiri değiştirmek gibi subjektif etkileri azalttığı ifade edilir. Ancak aynı zamanda veri toplama, karar desteği ve tahmine dayalı analitikte yeni yetenekler sunarak takdir yetkisinin yeni kullanımlarını da mümkün kılar. Ayrıca YZ'nin kullanımı, YBS altyapısını karar alma sürecine daha iyi entegre eden karar alma süreçlerini ve bürokratik formları gerektirir. Bu altyapı gereksinimi ve daha sonra YZ'nin uygulanabileceği çeşitli görevler, söz konusu kuruluşlar geleneksel olarak bu tür çabalara direndiklerinde bile, YZ uygulamasının kuruluşların sistem seviyesinde bir bürokrasiye geçişini hızlandırdığını göstermektedir.

YZ ve makine öğrenimi ivme kazandıkça, kamu yönetimi karar vermeyi iyileştirmek için giderek artan seviyede bunları kullanmayı düşünmekte veya kullanmaya başlamaktadır. Gelgitlerin değişmeye devam ettiği bu keşfedilmemiş sulara, problem çözme ve tahminde bulunma becerisiyle yaygın olarak tanınan veri analitiğinin temel bir seyir aracı haline gelmesi şaşırtıcı değildir. Bazı zorlayıcı uygulamalar, vergi kaçırma modellerini belirleyen, köprü denetimlerini hedeflemek için altyapı verilerini sıralayan, personel alımlarında objektif değerlendirme olanakları sağlayan veya çocuk refahı ve desteği vakalarına öncelik vermek için sağlık ve sosyal hizmet verilerini eleyen ya da bulaşıcı hastalıkların yayılmasını öngören farklı uygulamaları içerebilmektedir. Hükümetlerin ve kamu yönetiminin hem sonuçları iyileştirerek hem de maliyetleri düşürerek daha verimli performans göstermelerini sağlayabilmektedir.

Burada tartışmalı görünen konuların başında, YZ'nin insanlardan daha iyi olup olmayacağı üzerinde cereyan etmektedir. Aslında YZ'nin tam yararlı ve uygulanabilir olması için, bir robotun her durumda bir insandan daha iyi olması gerekmez. İnsan yargısı, sonuçları yorumlamak, daha zor vakaları yönetmek veya itirazları dinlemek için her zaman asıl ve kritik olmalıdır. Dolayısıyla YZ şimdilik insan süreçlerini kolaylaştırıcı,

zaman, mekân ve kaynak verimliliği sağlayan bir işlevsellik gösterebilmek noktasında önem arz etmektedir. Bu durumda devlet memurlarının işini daha kısa sürede yapılabildiğinde, mevcut personel sayısını azaltabilir veya işlerini daha kolay hale getirebilir, yeni projeler için kamu yararına inisiyatifler geliştirebilir ya da tasarruf edilen mali kaynağı başka alanlarda kullanabilme olanağı sağlayabilir. Hükümetler ve kurumlar emek tasarrufu yerine hizmet kalitesine yatırım yapmayı da seçebilirler. İnsanların, en karmaşık YZ programından bile daha iyi performans göstermeye devam ettiği her şeyde, öznel düşünme, stratejik karar, duygudaşlık, yenilik gerektiren daha ödüllendirici işlerde insan çalışanların zaman ve emeği her zaman kullanılabilir. Örneğin, işsizlik ödeneğini kimlerin ne ölçekte alacağına karar vermek, büyük sonuçları olan önemli bir görevdir. YZ, net bir cevap vererek veya hangi vakaların bir insanın devralması gerektiğini belirterek kararları hızlandırabilir. Bazen bir vatandaşın hükümetinden en değerli cevabı hızlı bir “evet” veya “hayır” dır. Diğer zamanlarda soru daha karmaşık olabilir. Belki birileri belirli bir süre işsizdir ve biraz tavsiye ve cesaret içeren bir motivasyon isteyebilir. Bir insan bunu bilgisayardan çok daha iyi yapabilir ve aynı zamanda bir kamu görevlisinin işinin en iyi kısmı da bu alanlarda olabilir.

İyi kullanılırsa, YZ programları devlet hizmetlerini kuşkusuz daha hızlı ve daha özel hale getirebilir. Hükümetlerin vereceği kritik karar, en iyi teknolojinin kazandığı zamanın vatandaşlara nasıl geri verilebileceğidir. Bugünün çalışma dünyası her zamankinden daha hızlı değişiyor. Özellikle COVID-19 sonrasındaki yeni süreçte çalışanın tanımı temelde dört tür çalışanla değişmiştir: tam zamanlı, şartlı, uzaktan kumanda ve robot. Müşteriler ve çalışanlar, işlerinde evlerinde sahip oldukları aynı dijital deneyimi arıyorlar.

Bu makalenin temel dayanağı, YZ'nin kamu sektöründeki işlerin yerini alması ya da ortadan kaldırmasının Weberyen bir perspektifle tartışılmasıdır. Mevcut çalışanlar, YZ'nin pozisyonlarına olan ihtiyacı ortadan kaldırmasından ve Weberyen bürokratik anlayış olan mekanik idarenin geri gelmesinden endişe duyabilmektedir. Bununla birlikte, uygun uygulama ile YZ, bir kuruluşun hizmetlerini iyileştirmek ve daha yüksek kalite seviyelerine ulaşmak için bir strateji olabilir. 1981'de ilk kişisel bilgisayar tanıtılırken o zamanlarda her kuruma birkaç tane olabileceği düşünülürken ve şimdi cep telefonlarındaki bilgisayar özellikleri o zaman tahmin edilebileceğinden çok ötesine ulaşmıştır. Hükümet, gelecekteki teknolojik iyileştirmelerde olacağı gibi bu araçları operasyonlara entegre etmeye devam etmekle birlikte yakın zamanda sadece alt yönetim süreçlerinde değil, YZ karar süreçlerinde de yoğun olarak kullanılacaktır. Bilgi teknolojisi araçlarının tanıtımı ile ilgili geçmiş tecrübelerle dayanarak, YZ bir çalışanın ne yaptığını veya nasıl yaptığını değiştirecek, ancak tüm pozisyonları da elbette ortadan kaldırmayacaktır. Doğru şekilde tanıtılırsa, YZ kuruluşların daha fazlasını başarmasını ve hizmet verilen vatandaşlar için daha iyi ve daha zamanında sonuçlar üretmesini sağlayabilir.

Yenilikçi teknik imkânların sürekli artmasından dolayı ekonomiklik, verimlilik ve etkinlikteki sağladığı avantajlardan dolayı süreçlerin otomasyonunu kamu yönetimi için

giderek daha çekici hale getiriyor. YZ'deki gelişmeler sayesinde, sadece birkaç yıl önce insanlar tarafından gerçekleştirilmesi gereken süreçler bugün akıllı bir şekilde otomatikleştirilebiliyor. Ancak tüm idari süreçler, teknik, ahlaki ve demokratik bir bakış açısından YZ tarafından otomatik ve akıllı hale getirilemez. Üstelik bir makineden çok farklı olan insan unsurunun nitelikleri, çoğu kez YZ ile gerçekleştirilemez. Bu sebeple karar vericiler, kısmi veya tam otomasyon için uygun kabul edilen süreçler için hem kamu görevlisi hem de vatandaş olarak binlerce idari prosedür arasında insan unsurunu ve insani değerleri göz önünde bulundurmamak zorundadır. Aksi takdirde Weberin, insan unsurunu yok sayarak düştüğü gayrişahsi bürokrasi hatasına, bu sefere YZ bürokrasisi ile düşülmüş olur.

Son olarak, kamu yönetimi ve siyaset bilimi ışığında YZ ilerleyişinin incelenmesi oldukça yerinde bir durumdur. Böylece, YZ'nin kamu hizmetlerinde uygulanmasının sonuçlarının ve bunun siyasi, iktisadi, sosyal ve hatta bireysel perspektifinin anlaşılması mümkün olacaktır. Bu ise bu alanda uygulamalı araştırmalara olan ihtiyacı göstermektedir. Bu bağlamda kamu yönetiminde YZ, işletme yönetimi ile karşılaştırıldığında hâlâ ilk adımlarını atmaktadır. Ancak bu durumu, kamu yönetiminde oyunun kurallarını değiştiren bir başlangıç olarak değerlendirmek gerekir. Kısacası ampirik çalışmaların azlığı ve kamu yönetiminde YZ konusunda teorik olgunluğun yeterli seviyede olmaması sebebiyle, gelecekteki araştırmalar mevcut teorileri güçlendirmeye veya yenilerini geliştirmeye odaklanabilirler.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Ahmet Efe ve Gürbüz zdemir çalışmanın tüm bölümlerinde ve aşamalarında katkı sağlamışlardır. Yazarlar esere eşit oranda katkı sunmuştur..

ıkar Beyanı: Yazarlar ya da herhangi bir kurum/ kuruluş arasında çıkar atışması yoktur.

Teşekkür: Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkr ederiz.

Ethics Statement: The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Ahmet Efe and Gürbüz zdemir have contributed to all parts and stages of the study. The authors contributed equally to the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the authors and/or any institution.

Acknowledgement: We would like to thank the referees who contributed to the publication process.

Kaynakça

- Agarwal, P. K. (2018). *Public Administration Challenges in the World of "AI" and Bots*. Public Administration Review, 78(6), 917–921. <https://doi.org/10.1111/puar.12979>.
- Akçakaya M. (2016). *Weber'in Bürokrasi Kuramının Bugünü ve Geleceği*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Özel Sayı, Aralık.
- Allard, S. W., Wiegand, E. R., Schlecht, C., Data, A. R, George, R. M. and Weigensberg, E. (2018). *State Agencies' Agencies' Use of Administrative Data for Improved Practice: Needs, Challenges, and Opportunities*. Public Administration Review, 78(2), 240–250. <https://doi.org/10.1111/puar.12883>
- Ateş, H. (2013). *Postbürokratik Kamu Yönetimi*. A. Balcı, A. Nohutçu vd. (Ed.), Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar Kitabı içinde (ss.85-108). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ayhan, E., & Önder, M. (2017). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı. Gazi İktisat Ve İşletme Dergisi, 3(2), 19-48.
- Barth, T. Arnold, E. (1999). "Artificial Intelligence and Administrative Discretion-Implications for Public Administration". American Review of Public Administration, 29(4), 332-351
- Bazerman, M. H., & Moore, D. A. (2012). *Judgment in managerial decision-making*. John Wiley & Sons.
- Boulding, K. E. (1978). *Stable Peace*. Austin: University of Texas Press.
- Bovens, M. and Zouridis S. (2002). *From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control*. Public Administration Review, 62(2), 174–184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>.
- Bullock, J. B. (2019). Artificial Intelligence, Discretion, and Bureaucracy. American Review of Public Administration, 49(7), 751–761. <https://doi.org/10.1177/0275074019856123>
- Cabrera, A. and Cabrera, E. (2002). Knowledge-sharing Dilemmas. *Organization Studies*, (23), 687–710. (doi:10.1177/0170840602235001)
- Chatterjee, S. (2020), "Impact of AI regulation on intention to use robots: From citizens and government perspective", International Journal of Intelligent Unmanned Systems, Vol. 8 No. 2, pp. 97-114. <https://doi.org/10.1108/IJIUS-09-2019-0051>
- Chen, Y. and Lee, J. (2018). Collaborative Data Networks for Public Service: Governance, Management and Performance. *Public Management Review*, (20), 672–690. (doi:10.1080/14719037.2017.1305691)

- Claudé, M. Combe, D. (2018). The Roles of Artificial Intelligence and Humans in Decision Making: Towards Augmented Humans? A Focus on Knowledge-Intensive Firms. Department of Business Administration, *Master thesis*.
- Cristofaro, M. (April 2017). ""Herbert Simon' s bounded rationality: Its historical evolution in management and cross-fertilizing contribution"". *Journal of Management History*, 23(2):170-190.
- Cyert, R.M. and March, J.G.G (1963.) *A Behavioral Theory of the Firm*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Danziger, J. N. and Kraemer, K. L. (1985). Computerized Data-Based Systems and Productivity among Professional Workers: The Case of Detectives. *Public Administration Review*, 45(1), 196-209. <https://doi.org/10.2307/3110149>.
- Denhardt, R. B., & Catlaw, T. J. (2014). *Theories of public organization*. Cengage Learning. 7th edition
- Dunleavy P., Margetts H. (2015). *Design Principles for Essentially Digital Governance*. September. Conference: American Political Science Association, Annual Conference At: San Francisco, Project: Essentially Digital Governance, <https://t.ly/O6NX>
- Dunleavy, P., Margetts H., Bastow S. and Tinkler J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State and e-Government*, Oxford: Oxford University Press
- Eggers, W. Schatsky, D. Viechnicki, P. (2017). "AI-AugmentedGovernment- Using cognitive technologies to redesign public sector work." DeloitteUniversityPress. Erişim:22.12.2017, https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/3832_AI-augmented-government/DUP_AI-augmented-government.pdf
- Elgin D.S. and Bushnell R. A. (1977) The Limits to Complexity: Are Bureaucracies Becoming Unmanageable? *The Futurist*, (11), 337-349.
- Eryılmaz, B. (2013). *Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime*. Beşinci Baskı, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Gasser U. and Almeida V. A. F., (2017) "A Layered Model for AI Governance," in *IEEE Internet Computing*, vol. 21, no. 6, pp. 58-62, November/December, doi: 10.1109/MIC.2017.4180835.
- Gualdi F. and Cordella A., (2021). *Artificial Intelligence and Decision-Making: the Question of Accountability*, Conference: Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) At: University of Hawaii at Manoa, DOI: 10.24251/HICSS.2021.281
- Gül, H. (2018). "Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları İle Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri". *Yasama Dergisi*, Sayı:36 (5-26).

- Hadden, S. G. (1986). Intelligent Advisory Systems for Managing and Disseminating Information. *Public Administration Review*, (46), 572–578. <https://doi.org/10.2307/975579>
- House of Lords. (2018). *AI in the UK: Ready, Willing and Able? Select Committee on Artificial Intelligence*. Report number: HL Paper 100.
- Henry, N. (1995). *Public Administration and Public Affairs* (6th edition), New Jersey, Prentice Hall.
- Hood, C. (1995). The 'New Public Management' in the 1980s: Variations on a Theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2), 93–109.
- Hurley, M. W. and William A. W. (1986). Expert Systems as Decision Aids for Public Managers: An Assessment of the Technology and Prototyping as a Design Strategy. *Public Administration Review*, (46), 563–571. <https://doi.org/10.2307/975578>.
- Kim, P. S. (2017). The Development of Modern Public Administration in East Asia. *Int. Rev. Adm. Sci.*, (83), 225–240. <https://doi.org/10.1177/0020852316685162>
- Lavertu, S. (2016). We all Need Help: 'Big Data' Data' and the Mismeasure of Public Administration. *Public Administration Review*, 76(6), 864–872. <https://doi.org/10.1111/puar.12436>
- Lynn, L. E. (2001). The Myth of the Bureaucratic Paradigm: What Traditional Public Administration Really Stood for. *Public Administration Review*, 61(2), 144–160
- March, J. G. and Olsen J. P. (1979). *Ambiguity and Choice in Organizations*. 2. Edition. Universitetsforlaget.
- Margetts, H. (1999). *Information Technology in Government: Britain and America. Routledge Research in Information Technology and Society*. London: Routledge.
- Margetts, H. and Dorobantu, C. (2019). Rethink Government with "AI". *Nature*, 568(7751), 163–165. <https://doi.org/10.1038/d41586-019-01099-5>.
- Mergel, I., Rethemeyer, R. K. and Isett, K. (2016). Big Data in Public Affairs. *Public Administration Review*, 76(6), 928–937. <https://doi.org/10.1111/puar.12625>
- Naughton, J. (2001). *A Brief History of the Future: From Radio Days to Internet Years in a Lifetime*. Woodstock, NY: Overlook Press.
- Önder, M., & Saygılı, H. (2018). Yapay Zekâ ve Kamu Yönetimine Yansımaları. *Türk İdare Dergisi*, 90(487), 629–668.
- Öztaş, N. (2015). *Yönetim*, 3.Baskı, Ankara: Otorite Yayınları.

- Pandey S. K. (2017) Theory and Method in Public Administration. *Rev. Public Pers. Admin.*, (37), 131–138. <https://doi.org/10.1177/0734371X17707036>
- Pégny M. (2020). “What is Really New About Algorithmic Governance? Reflections on Bureaucratic Decision-Making and Computer Science History” “ECPR Conference Paper”, <https://ecpr.eu/Filestore/paperproposal/bf0c5edc-5455-479f-b0c6-81516f84093e.pdf>
- Pollitt, C. and Bouckaert G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis- New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*, 3rd ed. Oxford: Oxford University Press. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=405923&site=ehost-live>.
- Simon, H. A. (1973). Applying Information Technology to Organization Design. *Public Administration Review*, 33(3), 268–278. <https://doi.org/10.2307/974804>
- Tanrıverdi, A. (2021). Yapay Zekânın Kamu Hizmetinin Sunumuna Etkileri. *Adalet Dergisi*, (66), 293-314. <https://dergipark.org.tr/en/pub/adaletdergisi/issue/62377/940391>
- Tuncer, A. (2021). Coronavirüs Döneminde Dijital Devlet Uygulamaları. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 2 (2), 9-26. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek/issue/59786/801343>
- Vadapalli, (2020) AI vs Human Intelligence: Difference Between AI & Human Intelligence, *Upgrad*, <https://www.upgrad.com/blog/ai-vs-human-intelligence/>
- Valle-Cruz, D., Alejandro Ruvalcaba-Gomez, E., Sandoval-Almazan, R., & Ignacio Criado, J. (2019, June). A review of artificial intelligence in government and its potential from a public policy perspective. In Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research (91-99).
- Vashisht, M. (2017). “How is Artificial Intelligence Changing the Public Sector?”. *ISHIR*. <https://www.ishir.com/blog/4662/artificialintelligence-changing-public-sector.htm>
- Vogl T., Seidelin, M., Ganesh, C. and Bright, J. (2019). *Smart Technology and the Emergence of Algorithmic Bureaucracy: Artificial Intelligence in UK Local Authorities, Research Symposium: Transformation of Government in the Era of Smart Technology*. <https://doi.org/10.1111/puar.13286>
- Weber, M. (1978). *Economy and Society*. Berkeley: University of California Press.
- Weber, M. (2018). *Bürokrasi ve Otorite*. (B. Akın, Çev.). Ankara: Adres Yayınları.
- WEF, (2018). “The Future of Jobs Report”. World Economic Forum. www.ibm.com/watson

Yaman, M, Bilgin, A, Çakır, E. (2020). Dijital Çağda Kamu Yönetimi Lisans Müfredatları:- Türkiye Üzerine Bir İnceleme . *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi* , 2 (1) , 28-40 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek/issue/56393/685087>

Zhou J. and Chen F., (2019) "*AI in the public interest,*" in *Closer to the Machine: Technical, Social, and Legal Aspects of AI*, C. Bertram, A. Gibson, and A. Nugent, Eds. Melbourne, Australia: Office of the Victorian Information Commissioner.

AFET YÖNETİMİ VE KARAR DESTEK SİSTEMİ (AYDES) ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

A Study On Disaster Management and Decision Support System (AYDES)

Aslan Mehmet ÇOŞKUN*

Özet

Afetler toplum üzerinde birçok farklı şekilde kayıplara sebep olabilmektedir. En başta can ve mal kayıplarına sebep olarak sosyal dokuya büyük hasarlar vermekte ve toplumsal yapıyı derinden etkilemektedir. Afetler sebebiyle yaşanan kayıpların azaltılması sadece kamu birimlerinin sorumluluğunda değildir. Afetlerle mücadelede toplumsal düzeyde tüm bireylerin, kurumların ve toplumsal yapıların ortak amaca yönelik çalışması gerekmektedir. Bu sebeple toplumsal düzeyde etkin bir afet yönetimi için bu alanda geliştirilen yeni uygulamaların sorumlu birimler tarafından takip edilmesi ve uygulamaya geçirilmesi afet kayıplarının azaltılmasına büyük katkı sağlayacaktır. Afet kayıplarının azaltılmasında en etkili yöntem bir afet meydana gelmeden önce afet yönetim döngüsünde tüm evrelerin doğru bir şekilde planlanması ve uygulanması ile sağlanabilmektedir. Günümüzde afetlerle mücadelede afet yönetiminin etkin bir şekilde uygulanması amacıyla gelişen teknolojik imkânlardan yararlanılmasını zorunlu haline getirmektedir. Afet kayıplarını azaltmak amacıyla bu alandaki teknolojik yenilikler takip edilmeli mevcut sistemler bu değişimlere göre geliştirilmelidir. Bu çalışmada afet yönetim sistemine katkı sağlamak amacıyla geliştirilen Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (AYDES) hakkında genel bilgiler sunulurken, yazılımın yasal olarak kullanımındaki usul ve esaslara değinilmekte ve yerel düzey afet yönetimine sağladığı katkılar üzerine değerlendirmeler yapılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: AYDES, Afet Yönetimi, AFAD-RED, Olay Komuta

Abstract

Disasters can cause losses on society in many different ways. First of all, it causes great damage to the social fabric by causing loss of life and property, and it affects the social structure deeply. Reducing losses due to disasters is not only the responsibility of public units. In the fight against disasters, all individuals, institutions and social structures at the social level should work towards a common goal. For this reason, the monitoring and implementation of new practices developed in this field by the responsible units for an effective disaster management at the social level will greatly contribute to the reduction of disaster losses. The most effective method in reducing disaster losses can be achieved by correctly planning and implementing all phases of the disaster management cycle before a disaster occurs. Today, it makes it necessary to use the developing technological opportunities in order to implement disaster management effectively in the fight against disasters. In order to reduce disaster losses, technological innovations in this field should be followed and existing systems should be developed according to these changes. In this study, basic information is given about the Disaster Management and Decision Support System (AYDES), which was developed to contribute to the disaster management system; are emphasized the procedures and principles in the legal basis; evaluations are made on its contributions to local level disaster management.

Keywords: AYDES, Disaster Management, AFAD-RED, Incident Command

*Aslan Mehmet ÇOŞKUN, Kahramanmaraş AFAD İl Müdürü, coskun26@gmail.com, (<https://orcid.org/0000-0001-6824-9978>)

1-Giriş

Ülkemiz çok önemli deprem kuşaklarının birleşim noktasında konumlanmaktadır. Her birkaç yılda bir büyük depremler yaşanmakta ve önemli oranda kayıp ve zararlar meydana gelmektedir. Afet tehlikesi olarak sadece deprem değil bunun yanında sel ve su baskınları heyelanlar, çığ felaketleri ve birçok teknolojik kazalarda meydana gelebilmektedir. Bu afetler sebebiyle gerekli tedbirlerin ve hazırlıkların yapılmaması sebebiyle birçok can kayıpları ve ekonomik kayıplar yaşanmaktadır.

Afetlerle mücadelede çatı kurum olan İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Başkanlığı 2009 yılında faaliyetlerine başlayarak bugüne kadar afet yönetimi alanında önemli çalışmalar yapmış ve yapmaya devam etmektedir. Afet kayıplarını azaltmak amacıyla AFAD tarafından yürütülen çalışmaların en önemlilerinden bir tanesi "Afet Bilgi Sistemlerinin" geliştirilmesidir. Afet bilgi sistemleri afet öncesi, anı ve sonrasında üretilen verilerden doğru ve hızlı şekilde bilgi üretmeyi ve yönetmeyi sağlayan bilişim ve yönetim sistemleridir. Bu amaçla AFAD tarafından Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (AYDES) geliştirilmiş ve bu sistemle afet yönetiminin her safhasında hızlı ve etkin kararlar alınması amacıyla toplanan verilerin bir araya getirilmesi, işlenmesi, analiz edilerek karar vericilerin kullanımına sunulması amaçlanmıştır.

Çalışmada kısa adı AYDES olan Afet Yönetimi ve Karar Destek Sisteminin afet yönetiminin aşamalarında nasıl kullanıldığı ayrıntılı bir şekilde araştırılarak, yazılımın yasal olarak uygulanmasındaki temel usul ve esaslar incelenmiş ve yerel düzeyde afet yönetimine sağladığı katkılar Kahramanmaraş İli özelinde sunulmaya çalışılmıştır.

2-Afet

İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından 2014 yılında yayınlanan açıklamalı afet terimleri sözlüğünde afet "toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay" olarak tanımlanmaktadır. (AFAD, 2014)

Farklı kaynaklarda, tehlikeli olaylar nedeniyle bir topluluğun veya bir toplumun işleyişinin herhangi bir ölçekte ciddi şekilde bozulması: insan, maddi, ekonomik ve çevresel kayıplara sebep olan olaylar şekilde tanımlanmaktadır. (UNDRR, Kadioğlu ve Özdamar, 2008)

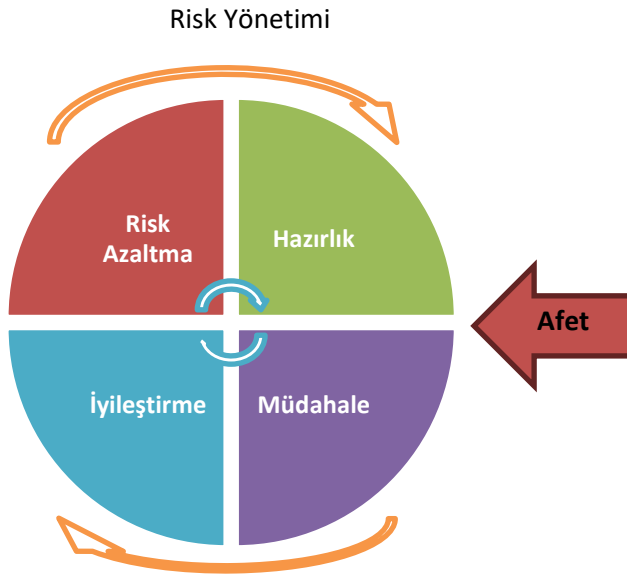
Tanımlardan görüldüğü üzere afet olayının meydana gelmesi için bir toplumun bu olaydan etkilenmesi gerekmektedir. Örneğin doğada meydana gelen bir çığ olayı herhangi bir can kaybı veya ekonomik zarara sebep olmadığı bir durumda afetten söz etmek mümkün değildir. Ancak meydana gelen çığ olayı bir toplumda kayıp yaşatması veya zarar uğratması durumunda afetten söz edebiliriz. Dolayısıyla afetler için tehlikenin yarattığı can veya mal kayıplarına sebep olan sonuç diyebiliriz. (AFAD, 2014)

3. Afet Yönetimi ve Aşamaları

Afet yönetimi, afetin önlenmesi veya riskin azaltılması, afet meydana geldiğinde hızlı ve etkin müdahale edilmesi afet sonrası dönem için yeniden inşa etme, daha güvenli yaşam çevresi oluşturma süreçlerini kapsayan çok yönlü, çok disiplinli ve çok aktörlü, dinamik ve karmaşık bir yönetim sürecidir şeklinde tanımlanmaktadır. (AFAD, 2014)

Afet Yönetiminin sisteminin aşamalar risk yönetimi ve acil durum yönetimi ikiye ayrıldığı bu aşamaların ancak aralarında kesin bir sınır bulunmadığı aşamaların birbiri ile bağlantılı olduğu bir aşamada yapılan işlemin diğer tüm sahaları da etkilemektedir. (Ergünay, 2008) Buna göre modern bir afet yönetim modeli aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 1: Afet Yönetimi Döngüsü



Afet döngüsünde risk azaltma hazırlık afet meydana gelmeden önceki aşamaları ifade etmektedir. Bu aşamada mevcut tehlikelerin tespit edilmesi, bu tehlikelerin yarattığı risklerin belirlenmesi, analiz edilmesi, risk haritalarının ve bu riskleri azaltmak için alınması gereken tedbirlerin belirlendiği ve uygulandığı dönemdir. Afet meydana geldikten sonra acil müdahale ve iyileştirme safhalarına geçilmektedir. Acil müdahale döneminde afetten etkilenen alanda yapılan arama ve kurtarma, yangın söndürme, acil sağlık çalışmaları ve acil barınma gibi operasyonlar yer almaktadır. İyileştirme ve yeniden inşa süreci afet yönetim döngüsünde en uzun dönemdir. Bu dönem hasar tespit süreci ile başlayarak afetzedelerin geçici olarak barındırılma süreci ve ardından kalıcı/güvenli yerleşimleri sağlanıncaya kadar devam etmektedir. Bundan sonraki bölümlerde yukarıda görülen afet yönetimi evrelerinde AYDES sisteminin uygulamaları konuları incelenecektir.

4. Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (AYDES)

Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (AYDES), afet ve acil durum yönetimi süreçlerinin verimli bir şekilde yürütülmesi için geliştirilmiş bir bilgi sistemidir. Sistem, diğer iç ve dış sistem ve uygulamalara bağlı, masaüstü yazılımlar, CBS tabanlı web uygulamaları ve mobil uygulamalardan oluşan entegre bir platformdur. AYDES, Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) içeriğine uygun olarak hazırlanmıştır. Afet yönetimi süreçlerinde etkin ve kolay kullanım için bütüncül bir yaklaşım sunan sistem, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), ilgili bakanlıklar ve taşra teşkilatları tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır.

Afetin bütün evrelerinde, birçok kurum/kuruluş ile parametreler devreye girmektedir. Bu nedenle, entegre bir afet yönetimi gerçekleştirilebilmesi için bütün paydaşların bir araya geldiği ve veri yönetiminde bütünleşik yapının olduğu bir ortak bilgi sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda, gerek mevcut durum gerekse geliştirilecek bölümleriyle birlikte, risk ve zarar azaltma, planlama, erken uyarı, müdahale ve iyileştirme süreçlerinin bütünleşik olarak yönetilebildiği bir sistem tüm dünyada olduğu gibi ülkemiz tarafından da geliştirilmektedir.

Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi (AYDES), afet ve acil durum yönetimine ilişkin tüm süreçlerin (planlama, müdahale, iyileştirme) etkin bir biçimde yürütülebilmesi için kurgulanmış bir bilişim sistemidir. Sistem masaüstü, coğrafi bilgi sistemi destekli web uygulamaları (iki boyutlu ve üç boyutlu) ve mobil uygulamaları içeren, birçok kurum içi ve dışı sisteme ve uygulamaya bağlı bütünsel bir platformdur. AYDES, özellikle Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamına uyumlu, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), ilgili Bakanlıklar ve taşra teşkilatları tarafından kullanılabilir şekilde tasarlanmış, süreçlerin etkin, hızlı yürütülmesine imkân sağlayan bütünleşik bir yapıdadır. (Keskin ve diğ.,2018)

AYDES, afet yönetimi ve karar destek sistemi kapsamında, afet öncesi ve sonrası tüm aşamalarda, doğru ve geçerli afet ve acil durum verisine, çeşitli raporlamalar, istatistikler, iş takipleri, sorgulama ve analizlere vb. ulaşılmasını sağlayan bir yazılımlar bütünüdür.

4.1 Planlama ve Hazırlık Safhası

4.1.1 AFAD-RED Deprem Ön Hasar Tahmin Sistemi

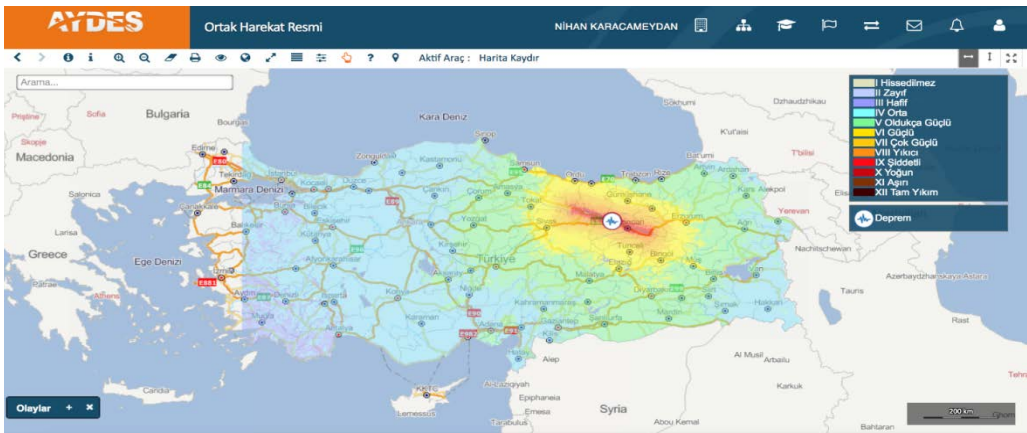
Ülkemizde şehirlerin büyük çoğunluğu çok yüksek deprem riski taşımaktadır. AFAD tarafından kullanılan AFAD-RED deprem ön hasar tahmin programı bir bölgede meydana gelebilecek bir depremi simüle ederek deprem sebebiyle meydana gelebilecek hasarın ve can kaybının boyutunu bina bazında tahmin edilebilmektedir. Ayrıca program bölgede afetten etkilenen kişi sayısı, yaralı sayısı ve açıkta kalan insan sayısı ile afetten etkilenebilecek sağlık, okul, polis merkezi, yol, köprü gibi kamu tesislerinin kullanım durumu ile ilgili hasar tahmini yapabilmektedir.

Sistem kısaca kuvvetli ve zayıf yer hareketi istasyonlarından alınan deprem parametreleri ile odak mekanizması çözümlerini de hesaba katarak ikincil bir sonuçlar oluşturur. Sistemin girdileri idari bölümlerine veri tabanı (Ülke, İl, İlçe, Mahalle / Köy sınırları), Nüfus veri tabanı (Ülke, İl, İlçe, Mahalle/Köy bazında), bina verisi (Ülke, İl, İlçe, mahalle bazında toplam bina sayısı bilgisi mevcuttur), yer bilimsel veri tabanıdır. (MTA Diri Fay bilgisi, USGS Vs30 bilgisi, AFAD Jeoloji VS30 bilgisi, KYH İstasyon bilgisi). Sistemin çıktıları, tahmini sismik şiddet haritaları, Hafif, Orta, Ağır ve Yıkık olmak üzere tahmini bina hasar sonuçları, tahmini geçici barınma ihtiyacı olan kişi sayısı, tahmini kayıp bilgisi (Ayakta tedavi, Hafif Yaralı, Ağır Yaralı ve Can Kaybı) şeklindedir. Programın kalibrasyon çalışmalarında ülkemizde geçmişte yaşanmış hasar yapıcı depremlere ait veriler kullanılmaktadır. Ayrıca Demiryolları, Karayolları, İçme suyu hatları, Doğalgaz hatları, Hastaneler, Okullar gibi kritik tesis ve alt yapılara ilişkin tahmini yapısal hasar % cinsinden sağlanmaktadır. (Keskin ve diğ.,2018)

AFAD-RED programının Elazığ depreminden sonra ön kayıp ve hasar tespiti için devreye alınmış elde edilen sonuçlara göre 42 kişinin hayatını kaybedeceği, hasarın ağırlıklı olarak Malatya ve Elazığ'da beklendiği ve yaklaşık 5.000 civarında binanın ağır hasarlı ve yıkık olabileceği 12.000 civarında kişinin geçici barınma hizmeti ihtiyacı olabileceği hesaplanmıştır. (AFAD-a,2020) Bu sonuçlar gerçek rakamlarla karşılaştırdığımızda AFAD verilerine göre 41 kişinin hayatını kaybettiği, 1466 kişinin yaralandığı belirtilmektedir. Elazığ'da 50 bina yıkıldığı, 308 bina ağır hasar aldığı, 150 bina da orta hasar meydana geldiği, Malatya'da 155 bina yıkıldığı. 1278 binanın ağır hasar aldığı belirtilmektedir. (AFAD-b,2020) Bu sonuçlara göre AFAD-RED programının ön tahminlerinin gerçekleşen yıkıma oldukça yakın olduğu görülmektedir.

Bunun yanında AFAD-RED yazılımının ürettiği hasar ve kayıp tahminleri planlama aşamasında birçok farklı şekilde kullanılmaktadır. Örneğin açıkta kalan kişi sayısına göre barınma/beslenme planlaması yapılabilen, bu kişiler için çadır, konteyner vb. kapasite ön görülebilmektedir, ölü ve yaralı tahmini çerçevesinde sağlık birimleri gerekli ön hazırlıklarını ve kapasite planlamalarını yapabilmektedir.

Şekil1. AFAD-RED AYDES entegrasyonu (Kaynak :AFAD)



Planlama ve hazırlık safhasına yönelik AYDES'in ana bileşenleri dışında, aşağıdaki modüller kullanılmaktadır: Kişi adres defteri, organizasyon yapısı, tesis tanımlama, bildirim yönetimi, afet ve acil durum veri seti tanımlama, kaynak yönetimi, envanter takibi, nakliye ve intikal işlemleri, destek iller modülü, ihtiyaç tahmini, senaryo paneli, planlama görev yönetimi altyapısı, tehlike ve risk haritaları, taşkın analizi, afet envanter veri girişi, planlama aracı, araç takip sistemi, görünürlük analizi, süre/mesafe analizi, kesit alma, topoğrafik haritalar gibi.

4.1.2 Mekânsal Bilgi Sistemi

CBS teknolojileri kullanılarak afet ve acil durum yönetiminde kullanılacak mekânsal veriler, fiziksel olarak ve/veya web servisleri vasıtasıyla toplanmak suretiyle merkezî bir coğrafi veri tabanı oluşturulmuştur. Uygulamada farklı altlık haritalar bulunmaktadır. Bu altlıklar ile mekânsal verilerin gerçek zamanlı sorgulanabilmesini ve düzenlenebilmesi, sonuç ve çıktılarının görüntülenmesi ve raporlanabilmesini sağlamaktadır. Mekânsal Bilgi Sistemi Modülü kapsamında 3 milyona yakın tesis bilgileri, güncel adres verileri ve bina verileri AYDES'e entegre edilmiştir. (Keskin ve diğ.,2018)

4.2 Müdahale aşaması

4.2.1 Türkiye Afet Müdahale Planı

Ülkemizde müdahale faaliyetleri 3 Ocak 2014 28871 sayılı Resmî Gazetede yürürlüğe giren Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ile yürütülmektedir. TAMP ve AYDES'in uygulamasına geçmeden önce TAMP planının genel yapısından bahsetmek gerekmektedir. Plan, taktik yaklaşımla hazırlanmış, afet ve acil durumlara ilişkin müdahale çalışmalarında görev alacak, çalışma grupları ve koordinasyon birimlerine ait rolleri ve sorumlulukları tanımlamaktadır. TAMP, ulusal ve yerel boyutta afet ve acil durumlarda müdahale çalışmalarının nasıl yürütüleceğini ortaya koyan bir üst plan olarak muhtemel afet ve acil durumların türü ve ölçeğine göre uyarlanabilir, esnek ve modüler yapıya sahip müdahale organizasyon sistemini açıklamaktadır. (TAMP,2014)

TAMP kapsamında ulusal düzeyde 28 yerel de 26 çalışma grubu belirlenmiştir. Bu çalışma gruplarının sorumluluğu farklı bakanlık ve kurumlara verilmektedir. TAMP kapsamında sorumluluğu bulunan bakanlıklar ve kurumlar aşağıda sıralanmıştır.

- İçişleri Bakanlığı
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
- Sağlık Bakanlığı
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

- Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı
- Maliye Bakanlığı
- Türk Kızılayı

İllerde ise İl Afet Müdahale Planı kapsamında Valilik İl Afet ve Acil durum Müdürlükleri koordinasyonunda aynı kurumların taşra teşkilatları 26 çalışma grubundan sorumludur.

08.09.2015 tarih ve 19499 sayılı AFAD genelgesi ile AYDES sisteminin çalışma grupları tarafından nasıl kullanılacağına genel kuralları belirlenmiştir. Genelgeye göre her çalışma grubu AYDES kullanıcısı olarak en az 2 personel görevlendirmesi bu personelin görevinin afette iki vardiya şeklide görev yapacağı ve AYDES sisteminde bilgi ve kaynak yönetimi çalışmalarını takip edeceği belirtilmektedir. Ayrıca genelgede çalışma gruplarına ait verilerin girilmesi ve güncellemesini yapmak üzere 2 personelin görevlendirilmesi gerektiği bu personelin çalışma grubuna ait tüm kaynak, ekipman personel, tesis vb. bilgileri sisteme girmek ve güncel halde bulundurulmasından sorumlu olduğu belirtilmektedir. (AFAD,2015)

TAMP kapsamında görev alan çalışma grupları Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi AYDES üzerinden müdahale aşamasının birçok işlemini gerçekleştirmektedir. Kısacası AYDES sistemi TAMP'ın bilişim altyapısıdır. TAMP kapsamındaki AYDES olay komuta sistemi değinmek gerekirse Olay Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında görevli çalışma gruplarının hazırlık, planlama ve müdahale süreçlerinin bütünlük bir sistem üzerinde yönetilebilmesine imkân sağlayan AYDES bileşenidir.

Bir afet olayı meydana geldiğinde AYDES kullanıcılarının olay tanımlaması yapması ile olay bildirimleri, ekiplere, SMS ve e-posta ile gönderilebilmekte, TAMP kapsamında tanımlı çalışma grupları görev yapmaya başlamaktadır. Çalışma grupları AYDES üzerinde kaynak yönetimi, nakliye, talep yönetimi yapabilmektedirler. Planlama aşamasında çalışma grupları organizasyonlarını belirleme, kaynaklarını ve depolarını Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) teknolojisi kullanarak tanımlama, tesisleri ve kritik tesisleri harita üzerinde öznitelikleri ile tanımlayabilmektedir.

AYDES girilen her türlü veri kaynak, müdahale faaliyetlerinin tamamı bir havuzda toplanmaktadır. Daha sonra bu veriler toplu olarak raporlamak karar verilerin kullanımına sunulmaktadır. Karar vericiler yazılım sayesinde çalışma grupları tarafından sisteme girilen verileri anlık görebilmektedirler. Örnek vermek gerekirse sahadan yürütülen müdahalede kurtarılan kişi sayısı, ölü ve yaralı sayısı ekiplerin çalıştığı bölgeler anında görülmektedir. Bu şekilde elde edilen verilerin geniş bir çerçeveden karar vericilerin kullanımına sunulması hem karar vermeyi kolaylaştırmakta müdahalenin daha hızlı ve etkin bir şekilde sürdürülmesini katkı sağlamaktadır.

AYDES kapsamında, müdahale bileşenin alt modülleri aşağıda listelenmiştir.

- İhbar Yönetimi,
- Olay Tanımlama,
- Olay Bildirimleri,
- Afet ve Acil Durum Veri Seti (AADVS) Dinamik Kullanımı,
- Kritik Kaynak Yönetimi,
- Talep Yönetimi,
- Nakliye Talep Yönetimi,
- Beyaz Masa Talep Yönetimi,
- Dağıtım Listesi,
- Müdahale Görevlendirme,
- İntikal Yönetimi,
- Envanter Yönetimi,
- Afettede Adres Defteri,
- Arama Kurtarma Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Altyapı Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Aynı Bağışı ve Depo Yönetimi Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Barınma Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Bilgi Yönetimi Değerlendirme ve İzleme Çalışma Grubu,
- Beslenme Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Defin ve Kimliklendirme Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Enerji Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Enkaz Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Güvenlik Trafik Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Haberleşme Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Hasar Tespit Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Çalışma Grupları Lojistiği Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Kaynak Yönetimi Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- KBRN Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Muhasebe Bütçe ve Mali Raporlama Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Nakliye Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Psikososyal Destek Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,

- Satın alma Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Sağlık Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Tahliye ve Yerleştirme Planlama Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Teknik Destek ve İkmal Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Ulaşım Altyapı Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Ulusal ve Uluslararası Nakdi Bağışı Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Uluslararası Destek ve İşbirliği Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Yangın Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Zarar Tespit Çalışma Grubu Müdahale İşlemleri,
- Etki Alanı Belirleme/Öncül Hasar Tespit,
- Mahsura Ulaşma Analizi.

4.3 İyileştirme Sistemi

Afet yönetiminin en uzun dönemini kapsayan bu aşamada afet sebebiyle meydana gelen hasarın tespit edilmesi, acil yardım talep ve ödemelerinin takibi, etüt raporlama süreçleri ve yatırım programı koordinasyonu gibi önemli işlemler elektronik ortama aktarılmaktadır.

Şekil 2. Hasar Tespit mobil uygulama ekranı (Kaynak: AFAD)



Afet sebebiyle meydana gelen fiziksel, ekonomik, sosyal ve çevresel hasar, zarar ve kayıpların tespiti Türkiye afet müdahale planına göre sorumluluk verilen ilgili bakanlığın sorumluluğunda teknik ekipler tarafından yapılmaktadır. Örneğin bina hasarları için çevre ve şehircilik bakanlığı bünyesinde kurulan hasar tespit ekipleri devreye alınmakta ve bu ekipler tarafından sahada yapılan inceleme sonuçları mobil sistem üzerinden doğrudan AYDES veri tabanına işlenmektedir. Şekil 2 de hasar tespit mobil uygulama ekranı görülmektedir.

Afet sonrasında, acil yardım taleplerinin takibi ve yatırım programının belirlenmesi süreci sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. İş ve işlemlerin takibi AFAD Başkanlık koordinasyonunun da Valilik ve ilgili diğer kurumların tarafından yapılmaktadır. Bir afetze-

denin birden fazla hak sahipliği olmasını engellemek için TKGM Tapu ve Kadastro web servisleri ile hasar tespiti yapılan yer, mülkiyet ve kişi kimlik gibi bilgileri web servisleri üzerinden kullanma imkanı bulunmaktadır. İyileştirme modülünün mobil uygulama desteği sağlanması ile sisteme daha hızlı veri toplama ve güncelleme yapısı kazandıracaktır. (Keskin ve diğ.,2018)

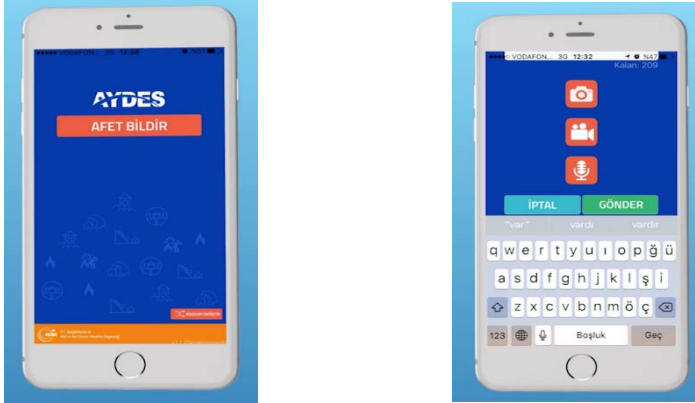
İyileştirme sisteminde yer alan modüller şunlardır: Jeolojik Etüt Modülü, Hasar Tespit Modülü, Hak Sahipliği Modülü, Acil Yardım Modülü, Yatırım Programı Modülüdür.

4.4 AYDES Mobil Uygulamaları

4.4.1 Afet Bildir Mobil Uygulaması

Ülkemizin herhangi bir yerinde meydana gelebilecek afetlerle ilgili ön bilgilerin o bölgede yaşayan veya o bölgede bulunan vatandaşlarımız tarafından alınarak AYDES sistemine aktarılmasını sağlamak amacıyla hazırlanmış mobil uygulamadır. Bu uygulama android ve İOS mobil platformlarda çalışabilmektedir. Afet bölgesinde bulunan vatandaşlarımız TC kimlik numarası ve telefon numarası ile doğrulama yaptıktan sonra sisteme giriş yapabilmekte, sisteme fotoğraf, video veya ses kaydı yükleyebilmekte afetin meydana geldiği hasarın konumunu bildirebilmektedir. Böylelikle afet bölgesinden doğrudan vatandaşlarımız tarafından gönderilen ilk bilgiler havuzda toplanarak değerlendirilmeye alınabilmektedir. (Keskin ve diğ.,2018)

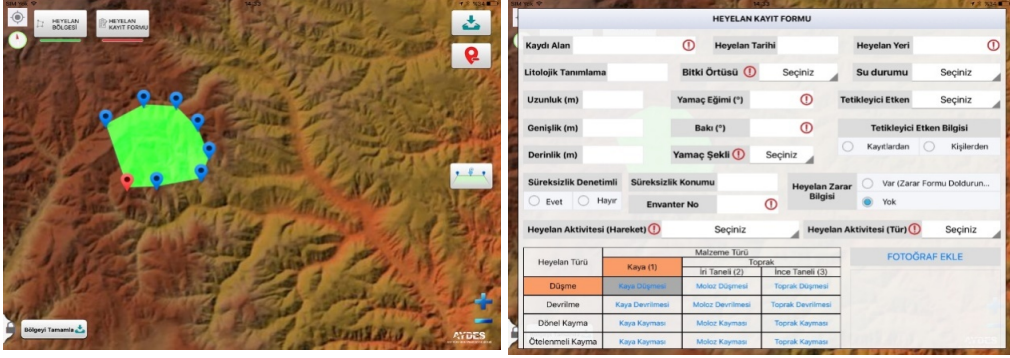
Şekil 3. Afet bildir uygulaması ekran görüntüsü (Kaynak :AFAD)



4.4.2 Afet Envanter Toplama Mobil Uygulaması

AYDES mobil envanter toplama uygulaması sahada teknik ekipler tarafından afet bölgesinin sayısallaştırılması ve sınırlarının belirlenmesi işleminin mobil olarak gerçekleştirilen ve doğrudan sisteme kaydetme imkanı sununa bir uygulamadır. Uygulama örnek ekranları aşağıda bulunmaktadır.

Şekil 4. AYDES Envanter Toplama Mobil Uygulaması (Kaynak: AFAD)



4.4.3 AYDES Kitle Kaynak Modülü

Bu platformun çalışma esası afetin meydana geldiği bölgede sahadan ilk verilerin toplanması bu verilerin afet bölgesinde bulunan gönüllüler tarafından gönderilmesini sağlamak ve bu verilerin değerlendirilmesi esasına dayanmaktadır. Örneğin deprem meydana gelen bir bölgede kitle kaynak gönüllüsüne, SMS ve mesaj gönderilerek yıkılan binalar, kayıp kişi ya da enkaz nerede, kaç yol kapalı bilgilerinin işaretleme yapması istenmektedir. Gönüllü sisteme mobil veya normal yoldan girerek bu işaretlemeleri yapmakta, ardından aynı nokta ile ilgili başka gönüllülerden gelen bilgiler ile karşılaştırılmakta ve sonucunda yüksek puanlı noktalar için bilgi toplanmış olmaktadır. Sistem kayıt olmak için www.kitlekaynak.afad.gov.tr adresinden kayıt yaptırılabilir. (AFAD, 2021)

Şekil 5. AYDES Kitle Kaynak Modülü ana ekranı (Kaynak :AFAD)

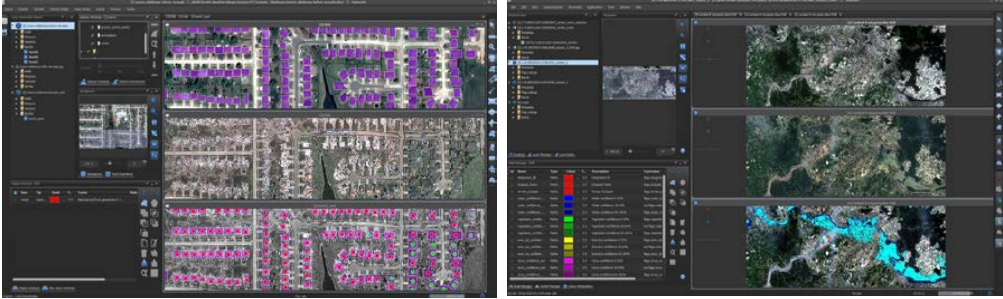


4.4.4 AYDES Uzaktan Algılama Yazılımı (AYDES UZAL)

Afet bölgesinde meydana gelen etkiyi hızlı bir şekilde tespit edilmesi amacıyla hazırlanmış uzaktan algılama yazılımı, uydu üzerinden afet bölgesinin anlık görüntülerinin alınması işlenmesi, analiz edilmesi, sonuçların sergilenmesi ve afet yönetimi ve karar destek sistemlerine aktarılması esasına dayanmaktadır. Örneğin bir bölgede meydana gelen deprem, sel, orman, yangın vb. olaylarında afetin etki alanının tespiti ve ön hasar analizinin yapılmasına imkan sunmaktadır. (Keskin ve diğ.,2018)

Şekil 6 A: Deprem ön hasar analizi

B: Sel Etki Alanı Analizi



(Kaynak :AFAD)

Buraya kadar sunulan modüllerin dışında AYDES üzerinden Hava Araçlarından Gerçek Zamanlı Görüntü Aktarım Sistemi Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi (KGHS) İkaz Alarm Sistemi (İKAS), Lojistik Depo Yönetim Sistemi (LYS) elektronik ortamda yürütülmektedir.

Bunların dışından AFAD tarafından AYDES kapsamında örnek verilebilecek çalışmalar aşağıdaki şekilde sırlanmaktadır. .

- 50 den fazla kamu kurum ve kuruluşun veri temini ve sistem entegrasyonu,
- Afet anında afet bölgesinden alınan görüntülerin otomatik olarak Karar Destek Sistemlerine aktarılması,
- Afet türüne özel iki ve üç boyutlu mekânsal analizler ve modellemelerin yapılması,
- Afet öncesinde, afet türüne tehlike ve risk haritalarının oluşturulması,
- Afet ve Acil durum tatbikatlarının yapılarak, muhtemel afetin yaratacağı etkinin tahmin edilmesi,
- Afet anında yapılacak çalışmaların karar destek sistemi üzerinden yönetilmesi,
- Afet sonrası iyileştirme süreçlerinin yönetilmesi,

- Sahadan veri toplamaya ve aktarmaya yönelik geliştirilen mobil uygulamalar,
- Karar Destek Sistemi tarafından dinamik, anlık olarak sunulan raporlama altyapısı,
- Vatandaşa Açık Mobil İhbar Uygulaması,
- Yöneticiler için tasarlanmış özet bilgileri sunmakta olan Yönetici Paneli ve Gösterge Paneli Uygulaması
- Sahadan Afet Envanteri toplamak için geliştirilmiş afet envanter toplama mobil uygulaması

5. Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ve Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) uygulamaya alınması genelgesi

Bütünleşik afet yönetiminin tüm aşamalarının elektronik ortamda takip edilip yönetilmesine ve karar vericilerin afet yönetimi sürecinde ihtiyaç duydukları verileri süratli ve en doğru şekilde elde edilmesine imkan sağlamak amacıyla hazırlanan AYDES yazılımının kullanılması ve işletilmesinde izlenmesi gereken temel adımlar ve uyulması gereken hususları belirlemek amacıyla, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından 08.09.2019 tarih ve 19499 sayılı Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ve Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) uygulamaya alınması genelgesi yürürlüğe alınmıştır. (AFAD,2015)

Genelge gereğince her çalışma grubunun ana çözüm ortağı tarafından afet öncesi verileri girmek üzere afet öncesi veri giriş sorumlusu en az iki personel görevlendirmeleri gerekmektedir. Bu personeller tarafından afet öncesi dönemde AYDES sistemine müdahale planı ve çalışma grubu operasyon planları, planlarda görevlendirilen ekipler ve ekip personeli bilgileri, çalışma grubu envanteri, depo ve benzeri tesisler, toplanma ve konuşlanma alanı gibi bilgileri girilmekte ve bilgilerin güncelliği takip edilmektedir. Bu iki personelden tercihen yönetici konumunda olan birisi AYDES irtibat sorumlusu olarak belirlenecek ve kullanıcı talepleri bu personel tarafından yapılması sağlanması gerekmektedir. Ayrıca planlama ve risk azaltma, iyileştirme çalışmaları kapsamında yürütülen iş ve işlemlere ait verileri girmek üzere veri giriş sorumlusu teknik personel görevlendirilmesi gerekmektedir. (AFAD,2015)

Genelgede yerel düzey için AYDES kullanıcıların ana çözüm ortağı kurum tarafından belirlenerek, il müdürlüğüne bildirilmesi gerektiği, deprem haricindeki afet veya acil durum olaylarının sistem tanımlamalarının AFAD veya yerel afet yönetim merkezleri tarafından sisteme tanımlanması gerektiği belirtilmektedir. (AFAD,2015)

Genelgeye göre çalışma gruplarının eğitimlerinden yerelde il afet ve acil durum müdürlükleri sorumlu tutulmaktadır. Ayrıca çalışma gruplarına ait veri girişlerinin her üç aylık dönemde (Ocak- Mayıs-Eylül aylarında) il afet ve acil durum müdürlükleri tarafından AFAD Başkanlığa raporlanması gerektiği belirtilmektedir. (AFAD,2015)

Yerel Düzeyde AYDES Uygulamaları (Kahramanmaraş İli)

Kahramanmaraş ilinde afet yönetiminin aşamalarında destek sağlayan AYDES yazılımının uygulanması, Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) uygulamaya alınması genelgesi çerçevesinde yürütülmektedir. Genelge gereğince TAMP kapsamında görev yapan 26 çalışma grubu için en az 2 personeli AYDES kullanıcısı olarak görevlendirmektedir. Bu personel, afet ve acil durumlarda en az 2 vardiya şeklinde çalışacak şekilde ve her vardiya da en az 1 personel bulunmaktadır. Kahramanmaraş ilinde AYDES kullanıcısı olarak 22 kurum ve kuruluştan 82 personelin görevlendirilmesi yapılmıştır. (TAMP-b,2021)

AYDES yazılımının canlı, tatbikat ve eğitim olmak üzere üç adet ortamı bulunmaktadır. Canlı ortam, resmi veri ve bilgilerin sisteme girildiği, merkezi olarak izlenen ortamdır. Bu ortama ilde meydana gelen afet ve acil durum bilgileri sorumlu personeller tarafından girilmekte, acil durum için görevlendirilen araç ve personel bilgileri kayıt altına alınmaktadır. Müdahale edilen olayın seyrine göre canlı ortamda anlık güncellemeler yapılmakta, ihtiyaçlar sisteme kaydedilerek ilgili çalışma gruplarından talep yapılabilmektedir. Sahada yapılan müdahale tamamlandığında olay sistem üzerinden aktif veya kapalı olarak güncellenebilmekte ve yapılan tüm işlemler AFAD merkezden izlenebilmektedir. Örneğin 2020 yılı içerisinde Kahramanmaraş ilinde İl müdürlüğü tarafından sisteme 250 afet/acil durum kaydı yapılmıştır. (AYDES,2021) Canlı ortama risk azaltma ve iyileştirmeye yönelik veri, risk ve tehlike haritaları, barınma alanları vb. veri girişleri yerel düzeyde teknik personel tarafından yapılmaktadır. (AFAD,2015)

Tatbikat ortamı, çalışma grupları tarafından yerelde icra edilen saha veya masabaşı tatbikatlarında kullanılmaktadır. Tatbikat ortamında tüm modüller aktif olarak kullanılabilir. Çalışma grupları tarafından girilen personel, araç gereç ve envanter bilgileri tatbikat ortamına aktarılabilir. Tatbikatlarda görelî personelin cep telefonlarına tatbikat bilgisi gönderilebilir. Uygulamada çalışma grupları tarafından yapılan görevlendirmeler kısa mesajla personele ayrıca bildirilmektedir. Tatbikatta çalışma grupları tarafından yapılan müdahale bilgileri sistem üzerinden raporlanmakta, ihtiyaç duyulan kaynaklar anlık olarak bildirilebilir.

Çalışma gruplarında görevlendirilen AYDES kullanıcılarının eğitimleri il afet ve acil durum müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir. AYDES kullanıcılarına yönelik sistemle ilgili bilgilendirme, tekrar ve güncelleme eğitimleri düzenlenmekte, personel eğitim ortamında sistemin tüm özelliklerini kullanabilmektedir.

Kahramanmaraş gibi afet riski yüksek bir ilde etkin ve etkili bir afet yönetimi için AYDES sisteminin aktif kullanımı büyük önem arz etmektedir. Özellikle ilde meydana gelebilecek büyük bir deprem afetinde AYDES yazılımının kullanıcılar tarafından iyi bilinmesi ve etkin kullanılması düzenli olarak tekrarlanacak eğitim ve tatbikatlarla sağlanabilmektedir. AYDES kullanıcılarının zorunlu değişiklik yapıldığı dönemlerde veya sistemle

ilgili güncellemelerden sonra eğitim organize edilmekte ayrıca tekrar eğitimleri düzenlenmektedir. İcra edilen saha ve masabaşı tatbikatları ile personelin AYDES sistemini etkin kullanması amaçlanmaktadır.

AYDES yazılımı, afetin veya acil durumun öncesinde risk azaltma uygulamaları, afet meydana geldiğinde müdahale yönetimi karar verme sürecine katkısı ve afet sonrası iyileştirme sürecinde iş ve işlemleri kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı modülleri ile yerelde afet yönetiminin etkin etkili bir şekilde uygulanmasına çok önemli katkı sağlamaktadır. Afet yönetimine önemli katkı sağlayan yazılımın uygulamada karşılaşılan ve geliştirilmesi gereken yönleri arasında, kullanıcı sayısının çok olması ve çalışma gruplarında sık sık personel değişimi, sistem modüllerinin kullanımında pratiklik kazanmak için sık aralıklarla tekrar edilmesi gerektiği ve bazı modüllerde güncelleme gereksinimlerinin bulunduğu sayılabilmektedir. Bu kapsamda AFAD Başkanlığı yazılım üzerinde önemli güncellemeler yaparak 2021 yılında AYDES-2'yi hayata geçirmiştir. (AFAD-b,2021)

Bunun yanında AYDES küçük çaplı acil durumlarda etkin bir şekilde kullanılabilmesine rağmen, deprem gibi büyük çaplı fazla kayıp meydana getirebilecek afetler sonrasında, özellikle akut dönemde enerji ve haberleşme kesintileri sebebiyle sistemin kullanımında gecikmeler veya aksamalar yaşanabileceği öngörülmektedir.

5. Tartışma ve Sonuç

Afet yönetimi ve karar destek sisteminin işleyişi ile ilgili verilere bilgilere ve yasal çerçeveye göre sistemin afet yönetiminin her aşamasına yönelik geliştirildiği ve aktif olarak afetlerde kullanıldığı, özellikle yerel düzeyde Kahramanmaraş ili için verilen örneklerde sistemin yerel düzeyde de müdahale planları ile uyumlu hale getirilerek afet ve acil durumlarda kullanılmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Bir afet yönetimi neden bu kadar önemlidir diye düşünüldüğünde, en başta yapılan afet tanımında afetin can ve kayıplarına sebep olduğu gerçeğidir. Eğer afet her aşamada etkili bir şekilde yönetilemezse afetin meydana getirdiği kayıpların yanında bir de yönetim fiyaskosu ile karşı karşıya kalınabilir ve kayıpların oranı artabilir. Bu nedenle afetleri doğru yönetmek hayati sonuçları bulunmaktadır.

Afet yönetiminin en önemli sorumluluklarından bir tanesi karar verme sürecidir. Afet yönetiminde doğru karar verebilmenin en önemli anahtarı doğru verilere ve bilgilere ulaşılabilir. Afet ve Acil durum Yönetimi Başkanlığı tarafından geliştirilen Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi AYDES ile veriler teknolojik imkânlar kullanılarak sahadan toplanmakta, analiz edilmekte ve karar vericilerin kullanımına sunulmaktadır. Verilerin tutarlılığı sistemin içerisinde kullanılan algoritmalar sayesinde kontrol edilmekte ve doğru verilere ulaşılmaya çalışılmaktadır.

Afet öncesi hazırlık planlama döneminde olası afet senaryolarının üretilmesini sağlayan AYDES ile uyumlu AFAD-RED yazılımının birçok önemli katkıları bulunmaktadır. Bu

yazılım sayesinde afet meydana gelmeden kayıp ve hasar tahminleri yapılabilmektedir. Bu sayede yöneticilerin hangi alana odaklanması gerektiği risk azaltma yatırımların doğru bir şekilde yönlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca özellikle müdahale aşamasında görev yapan çalışma gruplarının kaynak planlamalarının doğru bir şekilde yapılmasına risk altında bulunan tesis yapı ve altyapılar hakkında fikir edinilmesine ve bu alanlarda meydana gelebilecek hasarı gidermek önceden tedbir almalarına destek olmaktadır. Yine 24 Ocak 2020 Elazığ depremi sonrasında deprem parametrelerinin sisteme girilmesi ve elde edilen ön kayıp ve hasar bilgilerinin gerçekleşme seviyesinin sistemin çok güçlü oranda olduğu söylenilebilmektedir.

Özellikle son yıllarda yaşanan afetlerde sosyal medyayı rolü bir kez daha ön plana çıkmıştır. Sosyal medyada afet bölgelerinden anında ham bilgiler paylaşılmakta ve bu bilgiler bir değerlendirmeden geçmediği yanıltıcı olabilmektedir. Örneğin 2014 Avustralya orman yangınlarında, tüm Twitter mesajlarının % 45 acil müdahale operasyon merkezi ve ilgili kurumlar tarafından gönderildiği geriye kalan mesajların yaklaşık % 55'nin halktan geldiği belirtilmiştir. Sonuç olarak Avustralya orman yangınında halktan gelen tweetlerin birçoğunda konum bilgilerinin hatalı olması sebebiyle müdahale veya gönüllü ekiplerinin nereye göndereceklerini bilmelerini zorlaştırdığını ve zaman kaybına sebep olduğu belirtilmektedir. Acil operasyon merkezi daha aktif rol oynarsa bu mesajların elenebileceği belirtilmektedir. (Abedin, B., ve Babar, A.) Bu ve buna benzer olayların önlenmesi amacıyla AYDES sistemine bulunan mobil afet bildir ve AFAD kit- le kaynak platformu, bilgilerin bir havuzda toplanmasına, analiz edilmesine ve doğru şekilde işlenmesine yönelik önemli bir adım olduğu görülmektedir. Buradaki bir diğer önemli konu gönüllülerin ve vatandaşlarımızı doğrudan afet yönetim sürecine bir şekilde bu uygulamalarla dahil edildiği görülmektedir.

Ulusal ve yerel düzeyde uygulamaya alınan Türkiye afet müdahale planı ile TAMP' ın bilişim altyapısını da oluşturan AYDES afet veya acil durumun başladığı andan itibaren devreye girerek ulusal 28, yerel 26 çalışma grubunun faaliyete geçirilmesini sağlamaktadır. Görevlendirmeler AYDES üzerinden yapılmakta olay tanımlamasının yapılması ile kısa mesaj üzerinden veya e-posta ile gönderilerek görev ilgisine tebliğ edilmektedir. Sahadan görev yerlerini alan görevlilerin topladığı veriler, yapılan müdahaleler anında her çalışma grubu tarafından sisteme eklenerek karar vericilere sunulmak üzere olay ekranı oluşturulmakta ve bilgilere değerlendirilerek alınması gereken kararlar hızlı bir şekilde alınmaktadır. AYDES in afet yönetiminin her aşamasında karar verme sürecine sağladığı bu hızlı etkin yaklaşım sistemin afet yönetimine teknolojik olarak sağladığı en önemli katkıdır.

Sonuç olarak şunu söyleyebiliriz, doğru veri afet yönetiminin en önemli girdisidir. Verilerin hatalı olması yanlış kararlar verilmesine sebep olmakta ve hayati sonuçlar doğurabilmektedir. Dolayısıyla da can kayıplarının artmasına veya kaynak israfına yol

açabilmektedir. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından hazırlanan AYDES bu alanda önemli teknolojik bir adım olmuştur. Bu yatırım sayesinde afet yönetiminin karmaşık sürecinde özellikle karar vericilere önemli doğru verilerin ulaŐtırılmasında etkin bir destek sağlamaktadır. Bununla birlikte AYDES'in teknolojide yapılan yeniliklere göre güncellendiği yeni modüller eklendiği kullanımının yaygınlaŐtırıldıđı görölmekte ve afet yönetiminde daha etkin bir noktaya ulaŐmamızı sağlayan bu çalışmaların, afet riskleri yüksek olan ölkemizde afet kayıplarının azaltmasında önemli katkı sunacağı görölmektedir.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Aslan Mehmet Çoşkun, çalışmanın tamamında tek başına katkı sunmuştur.

Çıkar Beyanı: Yazar ya da herhangi bir kurum/kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür: Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederim.

Ethics Statement: The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Aslan Mehmet Çoşkun has contributed to all parts and stages of the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the author and/or any institution.

Acknowledgement: I would like to thank the referees who contributed to the publication process.

Kaynaklar

- AFAD,2014, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- AFAD,2015, Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ve Afet Yönetim ve Karar Destek Sisteminin (AYDES) Uygulamaya Alınması Genelge, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/2311/files/TAMP_AYDES_Genelgesi.pdf
- AFAD,2017, Bütünleşik İkaz Alarm Sistemi Projesi (İKAS), Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- <https://www.afad.gov.tr/tr/3557/Butunlesik-Ikaz-Alarm-Sistemi-Projesi-IKAS>.
- AFAD-a,2020, 24 Ocak Sivrice (Elazığ) Depremi Raporu, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) <https://deprem.afad.gov.tr/depremdokumanlari/1831>
- AFAD-b,2020, 24 Ocak Elazığ Raporu, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) <https://deprem.afad.gov.tr/tarihteBuAy?id=79>
- AFAD-a, 2021, AYDES Kitle Kaynak Modülü, www.kitlekaynak.afad.gov.tr, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- AFAD-b,2021, AFAD Hakkında, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>
- AYDES,2021, Yıllara Göre Olay Sayısı, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED),2020, Naturel Disaster , United Nations Office for Disaster Risk Reduction.
- Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED). (2018). Economic losses, poverty, and disasters 1998-2017. United Nations Office for Disaster Risk Reduction.
- Ergünay O., 2009, Afet Yönetimi: Genel İlkeler, Tanımlar, Kavramlar
- İRAP,2020, Kahramanmaraş İl Afet Risk Azaltma Planı, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
- İRAP Kılavuz,2020, <https://irap.afad.gov.tr/tr/42062/IRAP-DOKUMANLARI>, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- Kadioğlu M., Özdamar E., 2008, Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri, JICA Türkiye Ofisi ISBN 978-975-98140-1-4

- Keskin, İ., Akbaba, N., Tosun, M., Tüfekçi, M. K., Bulut, D., Avcı, F., and Gökçe, O.: Geographic Information System and Remote Sensing Based Disaster Management And Decision Support Platform: AYDES, Int. Arch. Photogramm. Remote Sens. Spatial Inf. Sci., XLII-3/W4, 283–290, <https://doi.org/10.5194/isprs-archives-XLII-3-W4-283-2018>, 2018.
- Michigan Risk Planı,2019, Michigan Afet Risk Azaltma Planı, Reducing Hazard Risks and Vulnerabilities Through Education, Planning, Physical Improvements, Early Warning, And Coordination of Programs And Resources
- PreventionWeb,2021,Disaster risk reduction & disaster risk management <https://www.preventionweb.net/disaster-risk/concepts/drr-drm/>
- Rodriguez-Oreggia, E., De La Fuente, A., De La Torre, R., & Moreno, H. (2013). Natural disasters, human development and poverty at the municipal level in Mexico. *Journal of Development Studies*, 49(3), 442455.
- Quarantelli, E. L. (1991). More and worse disasters in the future. Newark, DE: Disaster Research Center, Preliminary Paper #158.
- TAMP-a,2014, Türkiye Afet Müdahale Planı, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- TAMP-b,2021, Kahramanmaraş İl Afet Müdahale Planı, Kahramanmaraş İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
- UNDRR (United Nations Office for Disaster Risk Reduction), 2015, Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction 2015.
- UNDRR, 2016,Poverty & Death: Disaster mortality 1996-2015, United Nations Office for Disaster Risk Reduction.
- UNDRR,2018, Implementation guide for local disaster risk reduction and resilience strategies, United Nations Office for Disaster Risk Reduction.

KAMU YÖNETİMİNDE ELEKTRONİK VATANDAŞ KATILIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER EKSENİNDE TÜRK KAMU YÖNETİMİ İÇİN BİR ORTAK YAPIM PORTAL ÖNERİSİ: MİLLETINKARARI.GOV.TR

A Coproduction Portal Proposal for Turkish Public Administration within the Framework of Factors Affecting Electronic Citizen Participation in Public Administration: Milletinkarari.gov.tr

Ayşegül SAYLAM*

Özet

Kamu yönetiminde vatandaş katılımı, kamu politikalarına ilişkin süreçlerde ve/veya kamu hizmetlerinin sunulmasında, iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde, vatandaş ve devlete katkılar sağlayan demokratik bir yönetimin yansımasıdır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)'nin sağladığı faydalarla kamu yönetiminde vatandaş katılımı farklı bir boyut kazanarak kamu yönetiminin işlevselliği artmıştır. Yeni nesil teknolojiler sayesinde Devlet ve onun kurumları farklı katılım mekanizmalarını sistemlerine dahil etmiştir. Türk kamu yönetiminde de BİT destekli katılım mekanizmaları hayata geçirilmiş ancak bu araçlarda katılım daha çok arza dayanmış, yönetimin inisiyatifinde olmuş ve düşük düzeyde izlenmiştir. Bu durumu ve dolayısıyla e-katılımı etkileyen birtakım faktörler bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı da kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen faktörler ekseninde Türk kamu yönetiminde üst düzeyde katılım sağlayacak bir ortak yapım portalı önerisi sunmak ve gelecekteki bu tarz portalların etkinliği, sürdürülebilirliği ve gelişimi için bazı tavsiye ve önerilerde bulunmaktır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Vatandaş Katılımı, Türk Kamu Yönetimi,

Abstract

Public participation in public administration is a reflection of a democratic administration in which contributions are made to citizens and the state in processes related to public policies and / or in the provision, improvement and development of public services. With the benefits of Information and Communication Technologies (ICT), citizen participation in public administration has gained a different dimension and its functionality has increased. Participation mechanisms supported by ICT have also been implemented in Turkish public administration, but participation in these tools was based on supply, at the initiative of the administration and monitored at a low level. There are some factors that affect this situation and e-participation. The aim of this study is to propose a coproduction portal that will provide high level participation in Turkish public administration within the framework of the factors affecting electronic citizen participation in public administration and to make some recommendations and suggestions for the effectiveness, sustainability and development of such portals in the future.

Keywords: Information and Communication Technologies, Citizen Participation, Turkish Public Administration

*Ayşegül SAYLAM, Dr. Öğr. Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, aysegulk@hacettepe.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0003-1737-6656>)

Giriş

Katılım olgusu insanoğlunun varlığından beri kendini göstermekte, varlık duygusuna sahip her insan da bulunduğu toplum veya toplulukta söz sahibi olma arzusundadır. Şüphesiz ki bu duygunun altında hem kendine hem de topluma değer ve fayda yaratma düşüncesi yatmaktadır. Kamu yönetiminde de vatandaşın karar alma süreçlerine ve kamu hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik katkıları günümüzde hem yönetenler hem de yönetilenler açısından büyük önem ve anlam ifade etmektedir.

1980'lerde ekonomik krize paralel, kamu yönetiminin yaşadığı sorunlara sunulan reçete (Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı) ve bu reçeteye bazılarına göre alternatif, bazılarına göre de tamamlayıcı olarak önerilen (bkz. Pestoff, 2012; Osborne, 2006) yeni kamu yönetimi (ayrıntılı bilgi için bkz. Osborne, 2006) yaklaşımının etkisiyle de kamu hizmetlerinin sunumunda, geliştirilmesinde, iyileştirilmesinde ve kamu politikalarının oluşturulmasında, vatandaş katılımı büyük önem arz etmeye başlamıştır. Vatandaş katılımı kavramı, vatandaş bilgilendirmeden vatandaşla yönetimin ortak yapımına kadar bazı katılım düzeylerini barındırmaktadır (literatürde yaygın kullanılan katılım düzeyleri için bkz. OECD, 2001; Rowe ve Frewer, 2005; Wadeduzzaman ve Mphande, 2014; IAP2, 2007; Pretty, 1994). Günümüzde bilgilendirmeden çok üst düzey katılım olarak ortak yapım, ortak yaratım, ortak dizayn gibi katılım modelleri vurgulanmaktadır.

BİT'de meydana gelen değişim ve dönüşümler ve bu sürecin sağladığı faydalar ve bazı zorunluluklar, devlet ve onun kurumlarının daha güçlü bir şekilde hayatta kalmasına yardımcı olmuştur. Böylece BİT destekli katılım sayesinde devlet ve onun kurumlarının daha "demokratik, ekonomik, çözüm odaklı, gelişen ve proaktif (Saylam, 2020b)" işlemesine katkı sağlanmıştır. E-katılım olarak adlandırılan olguda da vatandaş katılımı gibi bilgilendirmeden ortak yapımına kadar farklı düzeyleri barındırmaktadır (e-katılım düzeyleri için bkz. OECD, 2003; BM, 2003; Macintosh, 2004; Tambouris vd., 2007). Günümüzde bilgilendirme ve danışma düzeyi 'varsayılan katılım araçları' olarak kanıksanmakta, çalışmalarda vatandaşların aynı zamanda 'yönetimin bir parçası' olarak görüldüğü üst düzeyde e-katılım sağlayan modeller vurgulanmaktadır (BİT destekli kitle kaynak kullanımı, ortak yapım, ortak yaratım, ortak tasarım, vb.). Bu modellerden kamu yönetiminde yaygın şekilde kullanılan ortak yapım, genel olarak "kamu hizmeti kullanıcılarının, herhangi bir kamu hizmetinin tasarımında, yönetiminde, sunumunda ve/veya değerlendirilmesinde gönüllü veya gönülsüz katılımı (Osborne vd., 2016: 640)" olarak tanımlanabilir. Ortak yapımın tanımı ile alakalı ortak bir yargı bulunmamakta, literatürde farklı tür ve tanımlardan bahsedilmektedir (literatürde yaygın kullanılan ortak yapım türleri için bkz. Brandsen ve Honing, 2015; Loeffler ve Martin 2015; Loeffler ve Bovaird, 2018; Whitaker, 1980).

Günümüzde devlet ve onun kurumları birçok yasal düzenleme, uygulama ve e-katılım modelleriyle vatandaşları sistemlerine dahil etmeye çalışmaktadır. Türk kamu yö-

netiminde de belli yönetsel ilkelerin (hesap verebilirlik, şeffaflık, demokrasi vb.) mevzuatlarla yönetim anlayışına dahil edilmesi ve BİT kullanımının yaygınlaşması ile bazı e-katılım araçları kullanılmaya başlanmıştır. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Açık Kapı Projesi ve E-devlet portalı e-katılım sağlayan bazı araçlar olarak Türk kamu yönetiminde yaygın olarak kullanılmaktadır. Bunun dışında kurumların web sitelerinden, iletişim merkezlerinden de danışma ve bilgilendirme düzeyinde e-katılım sağlanmaktadır (ayrıntılı bilgi için bkz. Saylam, 2020a). Türk kamu yönetimindeki katılım araçları ve modelleri incelendiğinde katılım düzeyi bilgilendirme ve danışma düzeyinde kalmakta (bkz. Saylam vd., 2020; Uçar Kocaoğlu ve Saylam, 2017; Saylam, 2020a), e-devlet uygulaması da daha çok hizmetlerin elektronik düzeyde yürütülmesini sağlamakta, bu kapsamda vatandaşın karar alma süreçlerine katılımı (kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine, geliştirilmesine ve kamu politikalarının oluşturulmasına yönelik) sınırlı düzeyde kalmakta ve bu durum daha çok yöneticilerin inisiyatifinde olmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı da kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen faktörler ekseninde alınacak önlem ve önerilerle Türk kamu yönetimi için üst düzeyde vatandaş katılımı sağlayacak bir portal önerisinde bulunmaktadır. Bu kapsamda çalışmada ilk olarak kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen faktörler irdelenmiş, bu faktörler ekseninde e-katılımın geliştirilmesi ve portal için ön hazırlık yapılması için bazı önerilerde bulunulmuş ve son olarak Türk kamu yönetimi için üst düzeyde katılım sağlayacak bir portal önerisinde bulunulmuştur.

1. Araştırma yöntemi

Kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenler, bu etmenler ekseninde geliştirilen portal ve portal öncesi hazırlıklar için çalışmada öncelikle literatür taraması ve analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın temel amacı literatür analizi olmamakla birlikte etkin bir portalın geliştirilmesi için e-katılımı etkileyen faktörlerin tespit edilmesi gereği duyulmuştur. Nitel araştırma tekniği kullanılan araştırmada ilk olarak EBSCO Academic Search Complete, Scopus, Web of Science, ISI Bilgi Web, Gstore ve Google Akademi veri tabanlarında yer alan çalışmalarda e-katılım ve BİT destekli diğer e-katılım modelleri (ortak tasarım (cocreation), ortak dizayn (codesign), ortak yapım (coproduction)) ile 'kamu yönetimi', 'e-devlet', 'BİT', 'açık devlet (open government)', 'dijital', 'teknoloji', 'acil durum yönetimi' ve 'akıllı kentler' kavramları birlikte taranmıştır. Çalışma sonucunda çok geniş bir literatür elde edilmiş ve çalışmalar tek tek irdelenerek manuel olarak seçilmiş ve seçilen çalışmaların kaynakları da irdelenerek çalışmaya yardımcı olacak kaynaklar belirlenmiştir. Geniş literatürün elenmesi ve doğrudan çalışma ile alakalı yazıların tespit edilmesi için bahsi geçen kavramlar özet ve başlıklarda taranmış, daha çok, atıf alan ve/veya güncel olan yazılar seçilmiştir. Çalışma İngilizce olarak yazılmış ve sosyal bilimler alanındaki (2000 yılından günümüze) yazıları (rapor, konferans makaleleri veya bildirimleri, dergi makaleleri, editörlü kitap bölümleri ve kitaplar) kapsamaktadır. Bazı çalışmalarda katılımı etkileyen faktörler teknoloji olmadan irdelenmiştir.

Katılımı etkileyen bazı faktörler (devlete güven gibi), teknoloji destekli veya desteksiz farklılık yaratmayacağı için bu çalışmaların bazıları da yazıya dahil edilmiştir. Bu değerlendirmenin amacı e-katılımı etkileyen faktörlerin düzeylerini (en çok etkileyen veya en az etkileyen gibi) değerlendirmek değil, geliştirilen e-katılım portalının etkin ve sürdürülebilir şekilde işlemesi için neler yapılmasının ve ne şekilde yapılmasının gerektiğine yönelik girdi elde etmektir. Buna ek olarak çalışmada, e-katılım kavramı bilgilendirmeden ortak yapıma kadar geniş bir çerçevede ele alınmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen makaleler belli kategoriler ekseninde değerlendirilmiştir.

2. Kamu Yönetiminde E-katılımı Etkileyen Etmenler

İncelenen literatür çerçevesinde e-katılımı etkileyen faktörler *idare* ve *vatandaş* açısından iki ana başlık altında belirlenmiştir. *İdare açısından* e-katılımı etkileyen faktörler de dış etmenler (siyasi destek, eşbiçimlilik, kurumlar arası koordinasyon, rekabet baskısı, medya etkisi, yasal düzenlemeler) ve iç etmenler olarak iki alt başlıkta değerlendirilmiştir. İç etmenler de kendi içinde *çalışan açısından* (çalışan özerkliği, çalışanların BİT veya e-devlet uzmanlık düzeyleri, çalışanın, vatandaşın birlikte üretme becerisine güven, kamu aktörlerinin iletişimsel ve müzakereci becerileri, eğitimleri ve örgütsel öğrenme), *kurum açısından* (örgütün mali ve zaman kapasitesi, kurum kültürü, teknik altyapı) ve *yönetici açısından* (yöneticinin siyasi görüşü, liderlik) olmak üzere üç alt kategoride irdelenmiştir. *Vatandaş* açısından elektronik katılımı etkileyen faktörler *siyasi etmenler* (vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti, vatandaşın siyasete ilgisi, özgür ve gönüllü katılım, devlete güven), *fonksiyonel etmenler* (katılımın kullanıcıya değer sağlayıp sağlamaması, vatandaşın elektronik hizmetten memnuniyet düzeyleri), *psikolojik etmenler* (sosyal aidiyet, topluma fayda sağlama beklentisi, farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, öz yeterlilik ve algılanan davranışsal kontrol), *demografik etmenler* ve *sayısal uçurum* ve son olarak da *katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları* olarak (verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler, veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler, katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı) beş kategoride değerlendirilmiş, başlıkların altında bazı alt kategoriler belirlenmiştir (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1. Kamu Yönetiminde E-katılımı Etkileyen Etmenler

İdare Açısından	Vatandaş açısından
Dış Etmenler <ul style="list-style-type: none"> • Siyasi destek • Eşbiçimlilik • Kurumlar arası koordinasyon • Rekabet baskısı • Medya etkisi • Yasal Düzenlemeler 	Siyasi etmenler <ul style="list-style-type: none"> • Vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti • Vatandaşın siyasete ilgisi • Özgür ve gönüllü katılım • Devlete güven
İç Etmenler Çalışan açısından <ul style="list-style-type: none"> • Özerklik • Çalışanların iletişimsel ve müzakereci becerileri, eğitimleri ve örgütsel öğrenme 	Fonksiyonel etmenler <ul style="list-style-type: none"> • Katılımın kullanıcıya değer sağlayıp sağlamaması • Vatandaşın elektronik hizmetten memnuniyet düzeyleri
Kurum açısından <ul style="list-style-type: none"> • Örgütün mali ve zaman kapasitesi, Kurum kültürü • Teknik altyapı 	Psikolojik etmenler <ul style="list-style-type: none"> • Sosyal aidiyet • Topluma fayda sağlama beklentisi, • Farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, öz yeterlilik Algılanan davranışsal kontrol
Yönetici açısından <ul style="list-style-type: none"> • Yöneticinin siyasi görüşü, • Liderlik 	Demografik etmenler ve sayısal uçurum <u>Katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları</u> <ul style="list-style-type: none"> • Verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler, • Veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler • Katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı

Kaynak: Literatürden yola çıkarak yazar tarafından kategorize edilmiş ve sınıflandırılmıştır.

2. 1. Vatandaş Açısından E-katılımı Etkileyen Etmenler

Vatandaş açısından elektronik katılımı etkileyen faktörler siyasi, psikolojik, fonksiyonel, demografik etmenler ve sayısal uçurum ve katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları olarak beş ana kategoride toplanmıştır. Siyasi nedenler, vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti (Wijnhoven, 2015; Kim ve Lee, 2012), vatandaşın siyasete ilgisi (De Jong vd., 2019), özgür ve gönüllü katılım sağlanıp sağlanmaması (Webster ve Leleux, 2018; Alathur vd., 2016), devlete güven (Loeffler ve Bovaird, 2018;

De Jong vd., 2019; Hu vd., 2019; Osborne ve Strokosch, 2013; Tuurnas, 2016; Piotrowski ve Liao, 2012; Kim ve Lee, 2012; Kim ve Lee, 2018; Jain, 2010; Basto vd., 2010; Granier ve Kudo, 2016; Maciulienė ve Skarzauskienė, 2016; Meijer, 2012) olarak dört başlık altında irdelenmiştir. Winjhoven'ın (2015) açık devlet ve katılımı etkileyen faktörleri irdelediği çalışmada, vatandaşın siyasi bağımlılığı ve yönetimden memnuniyetinin, katılımı olumlu yönde etkilediği görülmüştür. De Jong, Neulen ve Jansma'nın (2019)'ın Hollanda'da yaptıkları 354 anket sonucunda, vatandaşın devletle ortak yaratımını olumlu etkileyen temel faktörlerin arasında vatandaşın siyasete ilgisi olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda vatandaşın ortak yapıma dahil edilmesinde (özellikle gelişmekte olan ülkelerde) demokratik katılım sağlanıp sağlanmaması da bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin Hindistan'da Alathur, Ilavarasan ve Grupta'nın (2016) yaptıkları çalışmada, vatandaşa gönüllü ve özgür katılım imkanı sağlandığında, vatandaşın devletle daha çok iş birliği yapma eğiliminde oldukları bulgusu elde edilmiştir. Vatandaşın devletle iş birliğine girişmesinde veya katılım arzularını tetikleyen siyasi nedenler arasında çalışmalarda en fazla devlete güvenden bahsedilmiştir. Bir diğer deyişle, vatandaşın yönetimin çeşitli kademelerine ve/veya devlete güveninin olması, onlarla iş birliği yapma girişimlerini olumlu etkilemektedir. Bazı çalışmalarda şeffaf ve hesap verebilir devlet yapısına sahip ülkelerde (Piotrowski ve Liao, 2012; Kim ve Lee, 2012; Lee ve Kim, 2018) devlete güvenin daha yüksek olduğu verisi de elde edilmiştir. Bu kapsamda, şeffaf ve hesap verebilir devlet yapısına sahip ülke yönetimlerinde, vatandaşın devlet ve onun kurumlarına daha çok güvendiği ve bu durumun da onların hükümetle iş birliğine girme eylemlerini pozitif yönde etkilediği söylenebilir.

Çalışmalarda e-katılımı etkileyen bir diğer dikkat çeken etken fonksiyonel etmenlerdir. Bu fonksiyonel etmenler vatandaşın katılımdan değer elde etme düzeyi (Webster ve Leleux, 2018, Simonofski vd., 2019; Wijnhoven, 2015; De Jong vd., 2019; Kim ve Lee, 2019) ve hizmetten memnuniyet düzeyleri olarak (Holgerson ve Karlsson, 2014) iki alt başlıkta değerlendirilmiştir. Genel olarak vatandaşın e- katılımından elde edeceği bireysel fayda veya değer, e- katılımı olumlu yönde etkilemektedir. Elektronik katılımın geleneksel katılıma kıyasla vatandaşa sağladığı zaman, maliyet ve kalite gibi avantaj veya kolaylaştırıcı koşullar da vatandaşın e-katılım uygulamalarına yönelmelerini pozitif yönde motive etmektedir (Zheng ve Schachter, 2017; Naranjo-Zolotov vd., 2019). Bazı çalışmalarda da sitelerin ve uygulamaların tasarımından memnun kalan kullanıcıların, e-katılım uygulamalarını kullanma konusunda daha fazla eğilim gösterdiği görülmektedir. Örneğin Zheng ve Schacher'in (2017) yaptıkları çalışmada, devlet web sitelerinin ve uygulamalarının iyi tasarımı ve işlevselliği, vatandaşları elektronik olarak katılmaya daha fazla motive ettiği tespit edilmiştir. Buna ek olarak vatandaşın e-katılıma yönelik daha önceki tecrübeleri de bir sonraki elektronik katılım girişimlerini etkilemektedir. Keza Holgerson ve Karlsson'ın (2014) İsveç'te yaptıkları çalışmada, vatandaşların kamu hizmetlerinin gelişimine katkı sağlamalarında, elektronik katılıma yönelik daha

önceki tecrübeleri ve bu tecrübelerinin memnuniyetle sonuçlanmasının etkili olduğu verisi elde edilmiştir.

Vatandaşların e-katılıma yönelik niyetlerini ve girişimlerini etkileyen bir diğer etken de psikolojik etkenlerdir. Çalışmalar, sosyal aidiyet (Holgersson ve Karlsson, 2014), topluma fayda sağlama beklentisi (Hu vd., 2019; Naranjo-Zolotov vd. 2019), farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, özyeterlilik (Hu vd., 2019) ve algılanan davranışsal kontrol (De Jong vd., 2019) gibi psikolojik etmenlerin, vatandaşların e-katılım niyetlerini etkilediğini göstermektedir. E-devlet hizmet değerlerinin kamu kesimiyle birlikte yaratılmasına yönelik katılım niyetini (psikolojik etmenler) belirleyen kapsamlı çalışma Çin’de Hu, Yan, Pan, Chohan ve Liu (2019) tarafından yapılmıştır. Çalışmada vatandaşın e-devlet platformlarında paylaşacağı bilgi, öneri ve şikayetlerin başkaları için yararlı olacağına (bu faydanın da kişide bir şeyleri başardığına yönelik kişisel tatmin sağlayacağına) veya dikkate alınacağına, katılımın kişisel görünürlüğü veya başkaları tarafından farkındalıklarını artıracığına yönelik düşüncenin, katılım niyetlerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna ek olarak, De Jong, Neulen ve Jansman (2019) tarafından yapılan çalışmada da ‘algılanan davranışsal kontrol algısının’ (örneğin kişinin katılıma yönelik kendini donanımlı hissetmesi ve ortak yapım için uygun becerilerle donatıldığı düşüncesine yönelik algı) kişinin ortak yapıma yönelik niyetini olumlu yönde etkilediği verisi elde edilmiştir.

Çalışmalarda e-katılımı etkileyen faktörlerin başında katılımcıların demografik özellikleri ve dijital okuryazarlık yer almaktadır (Oliveira ve Campolargo, 2015; Vicente ve Novo, 2014; Holgersson ve Karlsson, 2014; Wijnhoven, 2015; Hansen ve Reinau, 2006; Hawort, 2016; Scweiter ve Afzalan, 2017; Chua ve Vande Moere, 2017; Bott vd. 2012; Brabham, 2009; Brabham, 2013; Granier ve Kudo, 2016; Huang, 2015; Karahasanović vd., 2009).

Sayısal uçurum olmasının cinsiyet (Warschauer 2003, Heeks, 2002), yaş (Heeks, 2002; Millward, 2003), eğitim (Warschauer 2003; Heeks, 2002), kırsal alan (Heeks, 2002; James, 2003), sosyal (Warschauer 2003) ve ekonomik (Wahid vd., 2011) nedenleri olabilir. Vicente ve Novo (2014)’nın yaptıkları çalışmada, e-katılımda dijital okuryazarlığın etkisinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada cinsiyet olarak kadınların internet kullanımına yönelik yeterli bilgilerinin olmaması e-katılımı etkileyen önemli bir etken olarak ortaya çıkmıştır. Keza Hansen ve Reinau (2006) tarafından yapılan çalışmada da iyi eğitilmiş ve gelir düzeyi yüksek erkeklerin e-katılım düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yaş da (Holgersson ve Karlsson, 2014; Wijnhoven vd., 2015; Granier ve Kudo, 2016; Huang, 2015; Karahasanović vd., 2009) e-katılımı etkileyen önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin Holgersson ve Karlsson’ın (2014) yaptıkları çalışmada, yaşlıların (70 ve üstü) çoğunlukla internet kullanıcısı olmadığı için kamu hizmetlerinin gelişimine de elektronik olarak katkı sağlayamadıkları ifade edilmiştir. De Jong,

Neulen ve Jansma (2019) yaptıkları çalışmada da iyi eğitim almış kişilerin, az eğitilmiş kişilere kıyasla daha fazla e-katılım arzusunda olduğu tespit edilmiştir.

E-katılımı etkileyen bir diğer önemli etken de katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konularıdır. Verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler (Oliveira ve Campolargo, 2015; Webster ve Leleux, 2018; Beseleva ve Weaver, 2013; Diamantopoulou vd., 2018; Vianna vd., 2020; Helder, 2014; Hu vd., 2019), veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler (Oliveira ve Campolargo, 2015), katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı (Alathur vd., 2016) da vatandaşın elektronik katılımını etkilemektedir. E-katılıma yönelik girişimlerin çoğu, vatandaşların kimlik bilgilerini içermekte, kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması ve bunların korunmasına yönelik girişimler ve bu girişimlerin yasal mevzuatlarla garanti altına alınıp alınmaması, vatandaşların elektronik düzeyde sistemde olup olmadıklarını etkileyen önemli bir faktördür. Buna ek olarak vatandaşın sisteme dahil edilmesine yönelik yasal mevzuatların varlığı da vatandaşların katılım etkinliğini olumlu yönde etkilemektedir.

2.2. İdare Açısından E-Katılımı Etkileyen Faktörler

Literatür ekseninde BİT destekli katılımı etkileyen dış faktörler, siyasi destek ve talepler (Nasi vd., 2015; Van den Hazel vd., 2012), eşbiçimlilik (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015), kurumlar arası koordinasyon (Simonofski vd., 2019; Nasi vd., 2015), medya etkisi (De Vries, 2016), rekabet baskısı (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015) ve yasal düzenlemeler (Alathur vd., 2016) olarak özetlenebilir¹.

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, ulus üstü kuruluş veya uluslararası kuruluşların taleplerine cevap vermek ve dünyaya uyum sağlamak amacıyla e-katılım uygulamaları ve modelleri hükümet tarafından talep edilmekte ve bu sürece uyum sağlamak için de başarılı uygulamalar taklit edilmektedir. Buna ek olarak, medya tarafından e-katılımın sürdürülebilir şekilde desteklenmesi, kurumların e-katılıma yönelik iş birliği de idarenin e-katılım mekanizmalarını sisteme dahil etmelerini olumlu yönde etkilemektedir. Son olarak katılıma yönelik yasal mevzuatın olması e-katılım girişimlerine fayda sağlamaktadır.

İdare açısından e-katılımı etkileyen iç etmenlerden çalışan özerkliğinin fazla olması, çalışanların bu kapsamda inisiyatif alması e-katılımı etkileyen bir diğer etkidir (Nasi vd., 2015). Çalışanların BİT konusunda ve e-Devlet konusunda yeterli bilgiye sahip olup olmaması da e-katılımı etkilemektedir (Oliveira ve Campolargo, 2015; Simonofski vd., 2019). Örneğin Simonofski, Snoeck ve Vanderose'un (2019) Belçika'da devlet çalışanları ve vatandaşlar üzerinden yaptıkları çalışmada, elektronik hizmetlerin ortak yapımında, personelin yeterli BİT bilgisine sahip olmaması, kullanıcıların sisteme dahil edilmemesinde önemli bir unsur olarak tespit edilmiştir. Çalışanlar açısından e-katılımı etkileyen

¹ İdarenin vatandaşla iş birliğine girmesini etkileyen dışsal etkilere yönelik en kapsamlı çalışma De Vries, Bekkers ve Tummers (2016) ve Nasi ve arkadaşları (2015) tarafından yapılmıştır.

bir diğer önemli etmen çalışanların, vatandaşların iş birliği yeteneklerine olan güvenidir (Bovaird, 2007; Loeffler ve Bovaird, 2018; Tuurnas, 2016; Osborne ve Strokosch, 2013; Magno ve Cassia, 2015). Örneğin Magno ve Cassia'nın (2014) İtalya'daki yerel yöneticilerle yaptıkları ankette, çalışanların, vatandaşın katılıma yönelik gerekli bilgi ve beceriden yoksun olduklarına yönelik algılarının, katılımı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Son olarak çalışmalardan (Magno ve Cassia, 2015; De Vries vd. 2016; Nasi vd., 2015), kamu aktörlerinin iletişimsel ve müzakereci becerilerinin, eğitimlerinin ve örgütsel öğrenmenin, katılıma yönelik tutumlarını etkilediği verisi elde edilmiştir.

İdare ile doğrudan etkili etmenler ise idarenin mali kaynağı (Haklay vd., 2015; Medaglia, 2012; Feller vd., 2011; Trivellato, 2017) ve zaman kapasitesi kurumda katılıma yönelik kurumsal kültür (hiyerarşi ve mevzuat katılıma yönelik kültürün oluşmasını engelleyebilmektedir) ve teknik altyapıdır (Simonofski vd., 2019). Bu kapsamda idarenin yeterli mali kaynağa ve zamana sahip olması, kurum kültürünün katılıma uygun olması katılımı pozitif yönde etkilemektedir. İdare açısından BİT destekli katılıma yönelik son bir etmen de yöneticinin katılıma yönelik liderlik tutumu (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015; Zheng ve Schachter, 2018) ve siyasal görüşü (Colombo, 2010) olarak tespit edilmiştir. İdarecinin sahip olduğu siyasal yönelimin e-katılım girişimleri üzerinde etkisi olduğuna yönelik ilginç çalışma Colombo tarafından 2010 yılında yapılmıştır. Çalışmada, sol görüşlü yönetici olma ve vatandaşla iş birliğine yönelik girişimde bulunma arasında pozitif bir korelasyon tespit edilmiştir. Buna ek olarak, kurum liderlerinin katılıma istekli olması ve bu amaca yönelik liderlik tutumları da vatandaşla iş birliğini etkileyen yönetici kaynaklı etmenlerdir. Örneğin Zheng ve Schachter'in (2018) belediyeler üzerinde yaptıkları çalışmada, yöneticilerin katılıma istekli olması ve katılımcı liderlik tutumları, e-katılıma yönelik girişimleri olumlu etkilediği verisi elde edilmiştir.

2.3. Platformun Sürdürülmesi ve Etkin İşlemesine Yönelik Ön Hazırlık

E-katılımı etkileyen unsurlar ekseninde çalışmada önerilecek e-katılım portalının sürdürülmesi ve etkin işlemesi için bazı ön hazırlıklar yapılması gerekmektedir. E-katılımı etkileyen faktörler dikkate alındığında, kamu yönetiminde e-katılımın kamu aktörleri tarafından benimsenmesi için onların iletişim ve müzakereci becerileri geliştirilmeli ve katılıma yönelik örgütsel öğrenme benimsenmelidir. Bu kapsamda onlara BİT becerilerini artıracak ve yönetim zihniyetlerini geliştirecek eğitimler verilmelidir. Bu sayede vatandaşla iş birliği yapmanın kuruma kazanç sağlayacağına yönelik inançla vatandaşın istek, görüş, bilgi ve katkılarına ilgi ve güven artırılabilir. Buna ek olarak verilecek eğitime yönelik gerekli teknik alt yapı sağlanmalı ve bunun için mali kaynak tahsis edilmelidir. Alanında uzman kişiler tarafından BİT eğitimi verilmeli ve BİT eğitime yönelik kurumlarda ayrı bir birim kurulmalıdır. Bu birim de en az daire başkanlığı şeklinde örgütlenmelidir. İkinci olarak E-katılımın sağlanması ve sürdürülmesine yönelik gerekli mali kaynak ve zaman tahsis edilmelidir. Üçüncü olarak e-katılımın sağlanması ve etkin

sürdürülmesine yönelik konularda (eğitim, mali kaynak, teknik altyapı, güven, sayısal uçurumun azaltılması vb.) diğer aktörlerle (kar amacı güden ve/veya gütmeyen kurum ve/veya kuruluşlar, ulus üstü ve/veya uluslararası kuruluşlar vb.) iş birliği yapılmalıdır.

Vatandaşa da BİT ile alakalı becerilerini artıracak ve geliştirecek eğitimler verilmeli, sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik (özellikle yaşlılar ve kadınların internete erişimini ve dijital okuryazarlığını artıracak) düzenlemeler yapılmalıdır. İkinci olarak vatandaşın devlete güvenini artırmak için hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım gibi demokrasiyi destekleyecek politikalar yürütülmelidir. Üçüncü olarak kullanıcıların bilgi ve verilerinin işlenmesi, korunması ve depolanmasıyla alakalı gerekli gizlilik ve güvenliğin sağlanmasına yönelik yasal ve teknik düzenlemeler yapılmalıdır. Bu sayede vatandaşın devlet ve onun kurumlarına güveni tahsis edilebilir ve etkin katılım sağlanabilir. Dördüncü olarak vatandaşla devletin iş birliğini artıracak platformun özendirilmesi için sosyal medya ve diğer BİT kullanılarak “düşünceniz bizim için değerli, desteğinize ihtiyacımız var, gelin beraber karar verelim, demokrasi için el ele” gibi mesajlarla elektronik katılım özendirilmelidir. Bu sayede vatandaş kendi düşüncelerinin kamu politikalarının oluşturulmasında ve/veya kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde dikkate alınacağını hissetmesi katılımı özendirebilir, vatandaş kendi düşüncelerinin dikkate alındığını veya değer gördüğünü düşünebilir. Beşinci olarak vatandaşla iş birliğinin sağlanması ve onların düşüncelerinin sisteme dahil edileceğinin garanti altına alınmasına yönelik yasal mevzuat hazırlanmalıdır. Bu mevzuat kanun şeklinde düzenlenmeli, kanunda katılım sağlanmasına yönelik tüm kurum veya kuruluşların uyacağı genel esas, hükümler ve yaptırımlar (teşkilatlanma, görev, kurumlar arası koordinasyon, iş birliği, teknik, mali vb. konular) belirlenmelidir. Katılıma yönelik yasal yaptırımın sağlanması ile e-katılım politikacıların ve kamu yöneticilerin inisiyatifinde değil mevzuatların güvencesi altında kurumsallaşabilecektir.

3. E-katılımı Etkileyen Faktörler Ekseninde Türk Kamu Yönetimi için Bir E-katılım Portalı Önerisi: milletinkarari.gov.tr

Ülkede kamu hizmetlerinin ve politikalarının daha verimli, kaliteli şekilde yürütülmesi ve geliştirilmesi amacıyla bazı e-katılım mekanizmalarından merkezi ve yerel düzeyde faydalanılmaktadır. Bunlardan Türk kamu yönetiminde etkin bir şekilde faaliyet gösteren e-devlet portalının temel amacı bilgi ve belgelere erişim sağlamak, merkezi ve yereldeki kurum/kuruluşların verdiği temel hizmetlerden faydalanmak, onların iletişim bilgilerine erişmektir (bkz. türkiye.gov.tr). Portal sayesinde birçok kamu hizmeti elektronik düzeyde verilmekte bu sayede fonksiyonel anlamda devletin yükü azaltılmaktadır. Bunun dışında merkezi düzeyde İçişleri Bakanlığı tarafından 2017 yılında hayata geçirilen ‘açık kapı’ uygulaması ile vatandaşın görüş, istek ve talepleri ekseninde kamu hizmetleri ve politikalarının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Proje 2017 yılında hayata geçirilse de 2019 yılından beri 81 ilde aktif şekilde işletilmektedir. İlçelerde de kademeli

olarak faaliyete başlayan açık kapı uygulaması ile vatandaşlar, website ve mobil uygulamalarla “valilik, kaymakamlık hizmetleri, emniyet güvenlik hizmetleri... yerel yönetim, sağlık gibi” konularda başvuru yapabilmektedir².

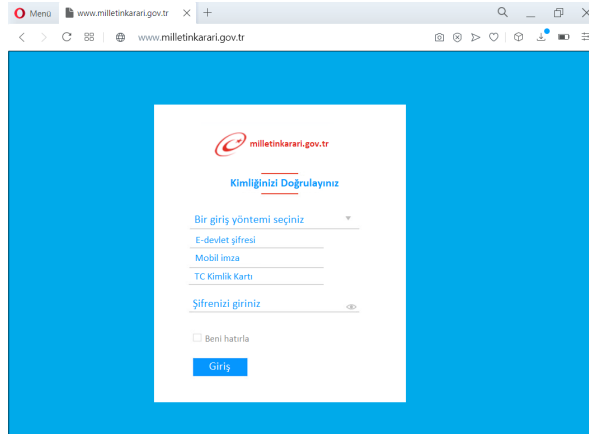
Merkezi düzeyde hizmet veren e-katılım uygulamalarından e-devlet, kamu hizmetlerinin daha çok elektronik ortamdan verilmesini sağlamakta, daha yönetim zihniyeti ile faaliyet gösteren Açık Kapı uygulaması ise vatandaşın görüş, öneri ve isteklerini dikkate alan danışma düzeyinde katılım sağlayan bir uygulamadır. Bu katılım mekanizmaları dışında vatandaşla devlet arasında doğrudan iş birliğine yönelik girişimler daha çok yerel yönetimlerin ve yöneticilerin inisiyatifinde olmakta, bazı yerel yöneticiler kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde ve iyileştirilmesinde vatandaşların görüşlerine başvurmaktadır. Bu kapsamda merkezi düzeyde doğrudan vatandaşla iş birliği sağlayacak ve birçok kurum ve konuyu dahil edecek bir sistem bulunmamaktadır.

Çalışmada e-katılımı etkileyen etmenler ekseninde önerilen platform, doğrudan vatandaşla devletin ortak yapım ve/ya ortak yaratıma yönelik onların görüşleriyle şekillenen kamu hizmetlerini ve politikalarını içermektedir. ‘Milletinkarari.gov.tr’ olarak adlandırılan platformdan birçok hizmet ve politikalar doğrudan vatandaşın katkısıyla şekillenecektir. *Sisteme erişim* websitesi, iOS ve Android özellikteki akıllı telefonlardan indirilen uygulama ile sağlanacaktır. Bunun yanında özellikle dijital okuryazarlığı düşük kişiler için üç haneli çağrı merkezleriyle sistem işleyecektir. *Sisteme giriş* için vatandaşla birçok kolaylık sağlanacak e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, TC Kimlik Kartı gibi bilgilerle sisteme giriş sağlanacaktır (bkz. Görsel 1). Portal, kullanıcı dostu olacak diğer iOS ve Android uygulamalarla desteklenecek, hızlı, herkesin kolayca erişim sağlayacağı, kullanıcı odaklı, karmaşık olmayan, gerekli bilgileri sağlayan, rahat okunabilir yazılar barındıran, renk paletinin de kullanıcıyı yormayan ve kullanıcıların görüşlerine açık bir web sitesi tasarımı olacaktır. Kullanıcı sisteme girdikten sonra devletle iş birliği yapacak ekrana doğrudan yönlendirilecek burada vatandaş, ‘acil/kriz durumları’ ve ‘acil olmayan durumlar’ olarak iki ana tema etrafında ortak yapıma yönelecektir (bkz. Görsel 2). Acil/kriz durumları güvenlik, doğal ve doğal olmayan afetleri kapsayacak, acil olmayan durumlar da merkezi ve yerel düzeyde kamu hizmet ve politikaların geliştirilmesine yönelik birçok konuyu içerecektir. Sistem kullanıcının kişisel verilerinden, hangi alanda karar verme yetkisine sahip olduğunu tanımlayacaktır. Bir diğer deyişle, sistem kişisel bilgilerden kullanıcının hangi il/büyükşehir ve ilçe belediyesine bağlı olduğunu görecektir ve kişinin yetki alanlarını tanımlayacaktır. Kişi iki ana temadan birini aktifleştirdiğinde karşısına doğrudan ‘bekleyen karar sayınız, hemen oyla, hemen ankete katıl’ gibi seçenekler çıkacaktır (bkz. Görsel 3). Demokrasinin dezavantajlarından biri olan kararların geç alınmasının önlenmesi amacıyla da her kararın ‘vade günü’ olacak, bu sayede karar verilmesinin gecikmesi engellenmeye çalışılacaktır. Bu bilgilere hızlı ve kolay erişim

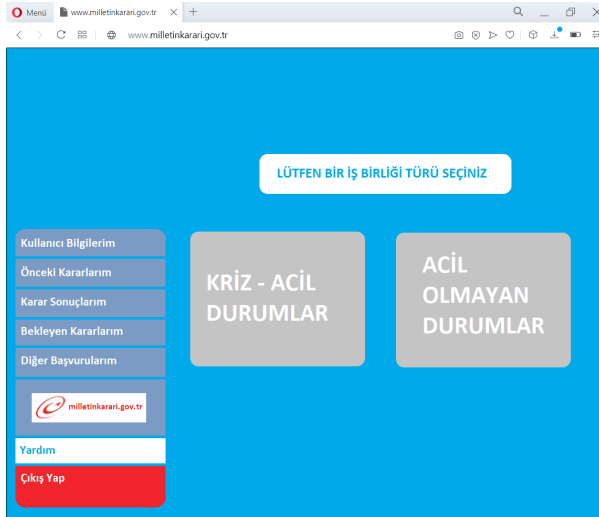
² Ayrıntılı bilgi için bkz. <https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018#:~:text=Açık%20Kapı%20Birimlerine%20yüz%20yüze,ile%20anında%20mesajla%20dönüş%20yapılmaktadır.Erişim 21.04.2021.>

için kişisel hesap düğmesinden de yararlanılabilecektir. Oylama veya anket sonucunda verilen kararın onanması için vatandaşa bir onay kodu sağlanacak ve bu onay kodu ile oylama veya anket sonucuna erişilebilecek, kararların sonucu görülebilecektir. Örneğin karar verme yetkisinin olduğu il veya büyükşehir belediyesi sınırlarında bir kavşak yapılacak varsayılırsa, sistem, acil olmayan durumları tıkladığınızda bu karara yönelik oyunuzu sorgulayacak ve bu oylama için de belli bir süre taniyacaktır (bkz. GörSEL 4). Acil durum ekseninde de örneğin Covid-19 aşılarının türü ve uygulama yerine (sağlık ocağı, hastane vb.) yönelik ön bilgi vatandaşın elde edilirse aşılardan muhafazası için gerekli teknik, mali destek ve stok için hazırlıklar yapılmış olacaktır.

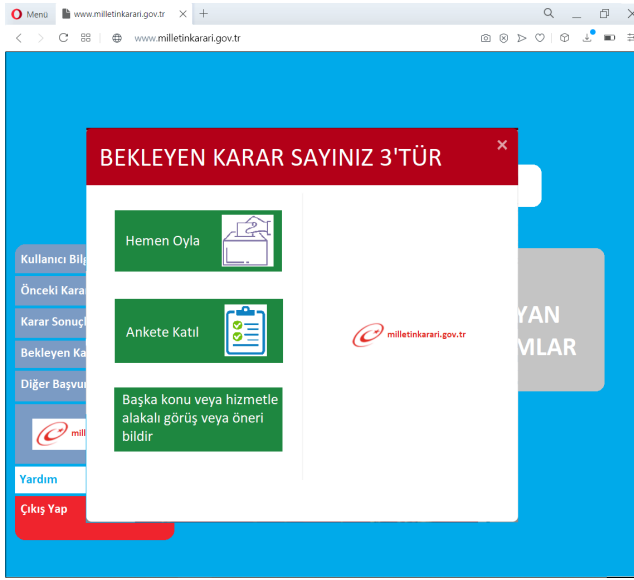
GörSEL 1. Sisteme Giriş Web Arayüzü



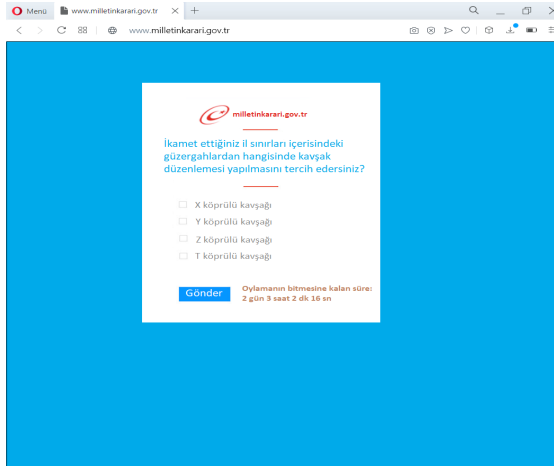
GörSEL 2. Ortak Yapım Arayüzü



Görsel 3. Ortak Yapım Seçenekleri Arayüzü



Görsel 4. Ortak Yapım Oylama Arayüzü

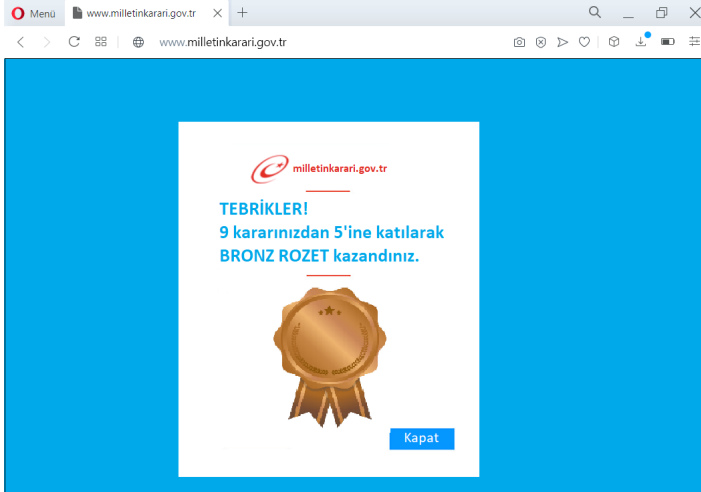


Bunun dışında sistem, daha hızlı yerinde ve doğru karar alınması amacıyla vatandaşların bilgisine başvurabilecektir. Örneğin, acil durumlarda güvenliğin sağlanması amacıyla kayıp vakalar ve olası şüphelerin bilgileri ve eşkâlleri sistemde bir Coğrafi Bilgi Sistemi üzerinden paylaşılacak ve vatandaşlar bu bilgi sisteminden devlete, toplumda huzur ve güvenliğin sağlanması amacıyla yardımcı olacaktır (örneğin olası şüphelinin görüldüğü yer hemen sistemden paylaşılacak, bu sayede tüm birimler koordineli şekilde harekete geçecektir). Deprem gibi doğal afetlerde de zor durumda olan afetzedelerin

paylaştığı bilgiler (konum, kişi, sağlık durumu vb.) hızlı bir şekilde sistem üzerinden paylaşılacak, bu sayede acil duruma daha hızlı müdahale edilmesi sağlanabilecektir.

Devletle vatandaşın iş birliğine yönelik portalın, iletişim yönü çoğunlukla devletten vatandaşa gibi gözüke de zamanla sistemin benimsenmesi ile bazı kamusal kararların vatandaş tarafından belirlenmesi amacıyla vatandaşın görüş ve önerilerine başvurulacak ve hangi konularda hangi kararların alınacağını vatandaş yine kendisi belirleyecektir. Buna ek olarak zamanla merkezi ve yerel düzeyde, vatandaşla ortak yapım ve yaratım artıca, bu durum kurum/kuruluşlar arasında rekabet artırıcı ve/veya teşvik edici durum yaratabilecek, devlet ve onun kurumları, daha fazla vatandaşla daha fazla konuda ortak yaratım girişimlerine başvurulabilecektir. E-devlet yine elektronik hizmetleri sisteminden vermeye devam edecek, bunun dışında 'açık kapı' ve 'CİMER'in kamu hizmetlerinin gelişimi için sağladığı sistem aynı şekilde 'milletinkarari' portalından da sağlanacak, vatandaş bu sistem üzerinden de hizmet konularına göre görüş, öneri, talep, şikâyet gibi başvurularını iletebilecektir. Son olarak portal hesabında devletle yapılan iş birliğine göre bir sonraki katılımın sağlanması ve diğer vatandaşların katılımını desteklemek için ödüllendirici ve motive edici oyunlaştırma gibi metotlardan (bronz, gümüş, altın rozet gibi) yararlanılacaktır (bkz. Görsel 5).

Görsel 5. Katılımı Destekleme Arayüzü



Sonuç yerine

Devlet fonksiyonlarından yürütmenin içerisinde yer alan kamu yönetimi, vatandaşı en fazla ilgilendiren görev ve sorumlulukları yerine getirmeye çalışmaktadır. Kamu yönetiminde yaşanan değişim ve dönüşümler de onun daha meşru, etkin, hesap verebilir ve şeffaf bir şekilde işleyebilmesi için vatandaşların katkılarına ihtiyaç duymuştur. Kamu yönetiminde vatandaş katılımı olarak adlandırılan bu olgu, bilgilendirmeden vatandaşla devletin iş birliğine kadar geniş bir yelpazede kendini hissettirmiştir. Kamu yönetimi ve onun aktörleri katılımcı bir yönetim sağlamak ve demokrasinin yansıması olan katılımcı kültürün geliştirilmesi amacıyla mevzuat ve uygulamalarla katılımcı kültürün kurumsallaşmasına katkı sağlamaya çalışmışlardır. Türk kamu yönetiminde de çeşitli katılım mekanizmaları, uygulama ve mevzuatlarla hayata geçirilmiştir. Kurumlar çeşitli bilgilendirme (çalıştay, medya, panel, sempozyum, kurum web siteleri vb.), danışma (İletişim Merkezleri, CIMER, Açık Kapı vb.) ve hizmet sağlama (e-devlet gibi) mekanizmaları ile vatandaşlara, onların yönetimin bir parçası olduğunu hissettirmeye çalışmaktadır.

Gelişen teknolojiler ve yaşanan acil durumlar kamu yönetimin işleyişinde önemli farklılıklar yaratmıştır. Yeni nesil teknolojilerin sağladığı imkanlar da kamu yönetiminde vatandaş katılımına birçok yönden fayda sağlamış, kamu yönetiminin daha etkin ve az maliyetle daha hesap verebilir, şeffaf ve katılımcı şekilde yürütülmesine yardımcı olmuştur. Ancak uygulamada Türk kamu yönetimindeki katılım mekanizmaları incelendiğinde, vatandaşların kamu yönetimine katılımı düşük düzeyde seyretmekte, gerçek anlamda vatandaşla devletin iş birliğine yönelik katılım mekanizmaları kurum yöneticilerinin inisiyatifinde kalmaktadır. Bu çalışma da e-katılımı etkileyen faktörler ekseninde yeni dünya düzeninde vatandaşla devletin etkin bir şekilde kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, geliştirilmesi, yeniden tasarımı ve/veya kamu politikalarının uygulanması ve oluşturulması sürecinde vatandaşla kamu yönetiminin iş birliğini sağlayacak portal taslağı sunmuştur. Portal vatandaşla ve devletin kamu yönetimi alanında ortak yapımına katkı sağlayan bir tasarımdır. Günümüzde teknoloji ve vatandaş katılımı birbirinden ayrı düşünülemediği hesaba katılırsa, kamu yönetiminde vatandaşla iş birliği sağlayacak bu tarz portalların oluşturulması, geliştirilmesi ve kurumsallaşması için e-katılımı etkileyen faktörler dikkate alınmalıdır. Bu kapsamda iş birliği portallarının etkin bir şekilde hayata geçirilmesi için kamu aktörlerinin katılım, iletişim ve müzakereci becerileri geliştirilmeli ve benimsetilmeli, onlara BİT becerilerini artıracak ve yönetim zihniyetlerini geliştirecek eğitimler verilmeli, gerekli mali kaynak ve zaman tahsis edilmeli, e-katılımın sağlanması ve sürdürülmesi için diğer aktörlerle iş birliğine girilmeli, katılımcı demokrasiyi destekleyecek politikalar yürütülmeli, gizlilik ve güvenliğin sağlanmasına yönelik yasal ve teknik düzenlemeler yapılmalı, üst düzeyde e-katılımı garanti altına alacak mevzuatlar hazırlanmalı ve dijital okuryazarlık artırılmalıdır. Son olarak bu amaçla yönelik kamu yönetimi alanında yapılacak diğer çalışmalar kamu yönetiminde e-katılımın etkin bir şekilde hayata geçirilmesinde fayda sağlayacaktır.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Ayşegül Saylam, çalışmanın tamamında tek başına katkı sunmuştur.

Çıkar Beyanı: Yazar ya da herhangi bir kurum/kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür: Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederim.

Ethics Statement: The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Ayşegül Saylam has contributed to all parts and stages of the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the author and/or any institution.

Acknowledgement: I would like to thank the referees who contributed to the publication process.

Kaynakça

- Açık Kapı Projesi. [Socio-Economic Planning Sciences, 55, pp. 25-35.](https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018#:~:text=Açık%20Kapı%20Birimlerine%20yüz%20yüze,ile%20anında%20mesajla%20dönüş%20yapılmaktadır. Erişim Tarihi: 21.04.2021.</p>
<p>Alathur, S., Ilavarasan, V. P. & Gupta, M. P. (2016))
- Basto, D., Flavin, T. & Patino, C. (2010) *Crowdsourcing Public Policy Innovation*, Working Paper, Heinz College, Carnegie Mellon University.
- Besaleva, L.I., Weaver, A. C (2013) "Crowdhelp: Application for Improved Emergency Response Through Crowdsourced Information", in *Proceedings of the 2013 ACM Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing Adjunct*, publication UbiComp '13 Adjunct, 1437– 1446.
- Bott, M., Gigler, B. S, Young, G. (2012) *The Role of Crowdsourcing for Better Governance in Fragile State Contexts*, Word Bank Publications.
- Bovaird, T (2007) "Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services", *Public Administration Review*, 67 (5), pp. 846-860.
- Brabham, D.C. (2009) "Crowdsourcing the Public Participation Process for Planning Projects", *Planning Theory*, 8(3), 242–262.
- Brabham, D.C. (2013), *Crowdsourcing*, Cambridge, Massachusetts; London, England: The MIT Press.
- Brandsen, T. & Honingh, M. (2015) "Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions". *Public Administration Review*, 76(3), pp. 427–35.
- Colombo, C. (2010) "E-Participation Experiences and Local Government in Catalonia: An Explanatory Analysis", in. *IFIP (International Federation for Information ePart 2010, LNCS 6229*, (Ed.) Tambouris, A. Macintosh, & O. Glassey, pp. 82–94.
- De Jong, M. D., Neulen, S. & Jansma, S. R. (2019) "Citizens' Intentions to Participate in Governmental Co-Creation Initiatives: Comparing Three Co-Creation Configurations," *Government Information Quarterly*, 36(3), pp. 490-500.
- De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L. (2015) "Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda", *Public Administration*, 94(1):146–66.
- Diamantopoulou, V., Androutopoulou, A., Gritzalis, S. & Charalabidis, Y. (2018) "An Assessment of Privacy Preservation in Crowdsourcing Approaches: Towards GDPR Compliance", *12th International Conference on Research Challenges in Information Science (RCIS)*.
- Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) (2001). *Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*, Gramberger, Marc, <http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/Citizens-as-Partners- OECD-Handbook.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.04.2021).
- Feller, J., Finnegan, P., & Nilsson, O. (2011) "Open Innovation and Public Administration: Transformational Typologies and Business Model Impacts", *European Journal of Information Systems*, 20(3), pp. 358–374.

- Granier, B. & Kudo, H. (2016). "How are Citizens Involved in Smart Cities? Analysing Citizen Participation in Japanese: Smart Communities". *Information Polity*, 21(1), pp. 61– 76.
- Haklay, M., Antoniou, V., Basiouka, S., Soden, Mooney, P. (2015) *Crowdsourced Geographic Information Use in Government* , *Global Facility for Disaster Reduction and Recovery and World Bank*, <https://www.gfdrr.org/sites/gfdrr/files/publication/Crowdsourced%20Geographic%20Information%20Use%20in%20Government.pdf>,
- Halder, B. (2014) "Measuring Security, Privacy and Data Protection in Crowdsourcing", <https://ssrn.com/abstract=2568818> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2568818>, (Erişim Tarihi: 12.06.2020).
- Hansen, H. S., & Proserpi, D. C. (2005) "Citizen participation and Internet GIS: Some recent advances", *Computers, Environment and Urban Systems*, 29(6), pp. 617-629.
- Haworth, B. (2016) "Emergency Management Perspectives on Volunteered Geographic Information: Opportunities, Challenges and Change", *Computers, Environment and Urban Systems*, 57, pp. 189–198.
- Heeks, R. (2002) "I-Development Not e-Development: Special Issue on ICTs and Development", *Journal of International Development*, 14, pp. 1-11.
- Holgersson, J. & Karlsson, F. (2014) "Public E-Service Development: Understanding Citizens' Conditions For Participation", *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 396-410.
- Hu, G., Yan, j., Pan, W, Chohan, S. R. & Liu, L. (2019) "The Influence of Public Engaging Intention on Value Co-creation of E-government Services" *IEEE Access*, 7, pp. 111145–111159
- Huang, Y. T. (2015) "Participatory Design To Enhance ICT Learning And Community Attachment: A Case Study In Rural Taiwan", *Future Internet*, 7(1), pp. 50–66.
- IAP2 (2007) "Spectrum, International Association For Public Participation Spectrum Of Public Participation", http://bettertogether.sa.gov.au/media/W1siZiZlsljWMTcvMDUvMTgvOHd0dmI2Ynd5aV9JQVAYc19TcGVjdHJ1bV8wNV8yMDE3LnBkZiJdXQ/IAP2s%20Spectrum%2005_2017.pdf, (Erişim Tarihi: 20.04.2021).
- Irvin, L. (2006) "Challenges and Strategies for Democratic Participation", in *Beyond Intractability*, (Ed.) G. Burgess & H. Burgess, Boulder: University of Colorado.
- Jain, R. (2010) *Investigation of Governance Mechanisms for Crowdsourcing Initiatives*, AMCIS 2010 Proceedings , Paper 557.
- James, J. (2003) "Sustainable Internet Access for the Rural Poor? Elements of an Emerging Indian Model", *Futures*, 35, 5, pp. 461-472.
- Karahasanović, A., Brandtzæg, P. B., Heim, J., Lüders, M., Vermeir, L., Pierson, J., ... Jans, G. (2009) "Co-Creation and User-Generated Content-Elderly People's User Requirements", *Computers in Human Behavior*, 25(3), 655–678.
- Kim, S., & Lee, J. (2012) "E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government", *Public Administration Review*, 72(6), pp. 819–828.
- Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2007) "Mind the Gap II: E-government and E-governance", in *Electronic government*, (Ed.) M. A. Wimmer, H. J. Scholl, & Å. Grönlund, Berlin, Germany: Springer, pp. 35-43.

- Lee, J. & Kim, S. (2018) "Citizens' E-Participation on Agenda Setting in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter?", *Public Management Review*, 20(6), pp. 873-895.
- Loeffler, E. & Martin, S. (2015) "Citizen Engagement", in. *Public Management and Governance*, (Ed.) T. Bovaird ve E. Loeffler, London: Routledge.
- Loeffler, E. & Bovaird, T. (2018) "From Participation to Co-Production: Widening And Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes", in. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, (Ed.) Ongaro, E, Van Thiel, S London: Palgrave Macmillan, pp. 403-423.
- Loeffler, E. & Bovaird, T (2018) "From Participation to Co-Production: Widening and Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes", in. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, (Ed.) Ongaro, E, van Thiel, S London: Palgrave Macmillan, pp. 403-423.
- Macintosh, A. (2004) "Characterizing E-Participation in Policy-Making", in. *The Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference On System Sciences (HICSS-37)*, January 5 - 8.
- Maciulienė, M., & Skarzauskienė (2016) "Evaluation of co-creation perspective in networked collaboration platforms", *Journal of Business Research*, 69(11), pp. 4826-4830.
- Magno, F. & Cassia, F. (2015) "Public Administrators' Engagement in Services Co-Creation: Factors That Foster and Hinder Organisational Learning About Citizens", *Total Quality Management & Business Excellence*, 26:11-12, pp. 1161-1172.
- Medaglia, R. (2012) "E-Participation Research: Moving Characterization Forward (2006-2011)", *Government Information Quarterly*, 29(3), pp. 346-360.
- Meijer, A. (2012) "Co-production in an Information Age: Individual and Community Engagement Supported by New Media", *Voluntas*, 23(4), pp. 1156-1172.
- Millward, P. (2003) "The "Drey Digital Divide": Perception, Exclusion and Barriers of Access to the Internet for Older People", *First Monday*, 8(7).
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. & Casteleyn, S. (2019) "Citizens' Intention to Use and Recommend E-Participation: Drawing Upon UTAUT and Citizen Empowerment", *Information Technology & People*, 32(2), pp. 364-386. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>.
- Nasi, G., Cucciniello, M., Mele, V., Valotti G., Bazurli, R., de Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L., Gascó, M., Ysa, T., Fernández, C., Albareda, A., Matei, A., Savulescu, C., Antonie, E.B. Balaceanu, J. Nemeč, M, Svidroňová, B. Mikusova Merickova, M. Oviska, C. Mendes, M. Eymeri-Douzans, and E. Morette Monthubert (2015) *Determinants and Barriers of Adoption, Diffusion and Upscaling of ICT-driven Social Innovation in the Public Sector: A Comparative Study Across 6 EU Countries.*, LIPSE research report.
- Oliveira, Á. & Campolargo, M. (2015) "From Smart Cities to Human Smart Cities", in *48th Hawaii International Conference on System Sciences IEEE*, pp. 2336-2344.
- Osborne, S. P. (2006) "The New Public Governance?", *Public Management Review*, 8(3), pp. 377-387.

- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013) "It Takes Two To Tango? Understanding The Coproduction of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives", *British Journal of Management*, 24.
- Pak B., Chua, A., Vande Moere, A. (2017) "FixMyStreet Brussels: Socio-Demographic Inequality in Crowdsourced Civic Participation", *J. Urban Technol.*, 24(2), pp. 65-87.
- Pestoff, V. (2012). "Co-Production and Third Sector Social Services in Europe Some Crucial Conceptual Issues", in. *New Public Governance, The Third Sector and Co-Production* (Chap. 2), (Ed.) V. Pestoff, T. Brandsen, ve B. Verschuere, London: Routledge.
- Piotrowski, S., & Liao, Y. (2012) "The Usability of Government Informa- tion: The Necessary Link between Transparency and Participation", in. *The State of Citizen Participation in America* (Ed.) H. L. Schachter & K. Yang, Charlotte, NC: Information Age Publishing, pp. 163-194.
- Pretty, J. N. (1994) "Alternative Systems of Inquiry for Sustainable Agriculture", *IDS Bulletin*, 25(2), pp. 37-48.
- Rowe, G. & Lynn, F. J. (2005) "A Typology of Public Engagement Mechanisms", *Science, Technology & Human Values*, 30(2), pp. 251-190.
- Saylam, A. (2020a). "Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, s. 23-37.
- Saylam, A. (2020b). "Kamu Yönetiminde Bir E-Katılım Modeli Olarak Bilgi Ve İletişim Teknolojileri (BİT) Destekli Kitle Kaynak Kullanımı", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 633-654 <<https://dergipark.org.tr/pub/huniibf/article/769258>.
- Saylam, A., Karkin, N. Uçar Kocaoğlu, B. (2020) "Higher Public Officials on Direct Citizen Participation in Turkey: Institutionalized vs Curious Public Administrators", in. *Civic Engagement Frameworks and Strategic Leadership Practices for Organization Development* (Ed.) S. Chhabra ve M. Kumar, US: IGI Global Publication, pp. 142-170.
- Schweitzer, L.A. & Afzalan, N. (2017) "09 F9 11 02 9D 74 E3 5B D8 41 56 C5 63 56 88 C0: Four Reasons Why AICP Needs an Open Data Ethic", *Journal of the American Planning Association*, 83(2), pp. 161-167.
- Simonofski, A., Snoeck, M, Vanderose, B. (2019) *Co-Creating E-Government Services: An Empirical Analysis of Participation Methods in Belgium, Setting Foundations For The Creation of Public Value in Smart Cities*, Springer, pp. 225-245.
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Lippa, B., Dalakouridou, E., Parisopoulos, K., Rose, J., Aicholzer, G., Winkler, R. (2007), in. *Introducing eParticipation*, (Ed.) Tambouris, E., DEMO -net The Democracy Network. University of Macedonia.
- Trivellato, B. (2017) "How Can 'Smart' also be Socially Sustainable? Insights From the Case of Milan", *European Urban and Regional Studies*, 24(4), pp. 337-351.
- Tuurnas, S. (2016) "Looking Beyond the Simplistic Ideals of Participatory Projects: Fostering Effective Co-Production?", *International Journal of Public Administration*, 1-1.

Türkiye.gov.tr. Erişim Tarihi: 21.04.2021.

- Uçar Kocaoğlu, B. & Saylam, A. (2017) "Türkiye'de Vatandaş Katılımı: Milli Eğitim Bakanlığı Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (2), pp. 123-144.
- United Nations (2003). *World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads*, United Nations, New York.
- Van den Hazel, P., Keune, H., Randall, S., Yang, A., Ludlow, D., & Bartonova, A. (2012) "The Challenge of Social Networking in The Field of Environment and Health", *Environmental Health: A Global Access Science Source*, 11(SUPPL.1).
- Vianna, F. R. P. M. & F.K. Meneghetti (2020) "Is it Crowdsourcing or Crowdsensing? An Analysis of Human Participation in Digital Platforms in the Age of Surveillance Capitalism", *Rev. eletrôn. adm.*, 26(1), pp. 176-209.
- Vicente, M. R. & Novo, A (2014) "An Empirical Analysis of E-Participation. The Role of Social Networks and E-Government Over Citizens' Online Engagement", *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 379-387.
- Waheduzzaman, W. & Mphande, C. H.B. (2014) "Gaps in Pursuing Participatory Good", *Administration & Society*, 46(1), pp. 37-69.
- Wahid, F. , Sein, M. K. & Furuholt, B. (2011) "Unlikely Actors: Religious Organizations As Intermediaries In Indonesia", *Proceedings of the 11th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, Kathmandu, Nepal, May 2011*.
- Warschauer, M. (2003) "Dissecting the "Digital Divide": A Case Study in Egypt", *The Information Society*, 19(4), pp. 297-304.
- Webster, CWR. & Leleux C (2018) "Smart Governance: Opportunities for technologically-Mediated Citizen co-production", *Information Polity*, 23(1),pp. 95-110. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip170065>; <https://doi.org/10.3233/IP-170065>.
- Whitaker, G. P. (1980) "Coproduction: Delivery in Service Participation Citizen", *Public Administration Review*, 40(3), pp. 240-246
- Wijnhoven, F., Ehrenhard, M. & Kuhn, J. (2015) "Open Government Objectives and Participation Motivations", *Gov. Inf. Quarterly*, 32, pp. 30-42.
- Zheng, Y. & Schachter, H. L. (2017) "Explaining Citizens' E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages", *Public Organization Review*, pp. 17, 409-428.
- Zheng, Y. & Schachter, H. L. (2018) "The Impact of Administrator Willingness on Website E-Participation: Some Evidence from Municipalities", *Public Performance & Management Review*, 41(1), pp. 1-21.

TÜRKİYE'DE KENT KONSEYLERİNİN COVID-19 SÜRECİNDEKİ ETKİNLİĞİ: AKDENİZ BÖLGESİNDE BÜYÜKŞEHİRLERDE FAALİYET GÖSTEREN DÖRT KENT KONSEYİ ÜZERİNDEN NİTEL BİR ANALİZ

The Effectiveness of City Councils in the COVID-19 Process:
A Qualitative Analysis on the Four Metropolitan City Councils from the
Mediterranean Region of Turkey

Yağmur CAN¹

Elvettin AKMAN²

Özet

COVID-19 küresel salgını 2019 yılının aralık ayından bu yana sağlıktan, ekonomiye, eğitimin, yönetime kadar hayatın her alanını olumsuz biçimde etkilemektedir. Salgın ile mücadelede merkezi yönetim ve yerel yönetimler farklı politika uygulamaları ile vatandaşlara çeşitli hizmetler sunmaktadırlar. Özellikle vatandaşlara en yakın hizmet birimi olan belediyelerin gerçekleştirdikleri faaliyetler bu dönemde büyük önem kazanmıştır. Belediyelerin karar alma süreçlerine vatandaşların katılımını sağlayan kent konseylerinin COVID-19 küresel salgını ile mücadele kapsamında ne gibi çalışmalar ortaya koydukları ve karar alma süreçlerini ne düzeyde etkiledikleri sorularına yanıt arama gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu çalışma kent konseylerinin COVID-19 küresel salgın sürecinde etkinliğini değerlendirmek amacı ile yapılmıştır. Çalışmanın amacı dâhilinde Akdeniz Bölgesi'nde bulunan büyükşehir il merkezlerinde yer alan aktif dört kent konseyi belirlenmiştir. Aktif olarak etkinlik ve faaliyetlerini yürüten kent konseyleri ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak nitel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular ise küresel salgın sürecinde kent konseylerinin etkinliğinde düşüş yaşandığını göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Kent konseyleri, covid-19, küresel salgın, pandemi, etkinlik.

Abstract

The COVID-19 global epidemic has been negatively affecting every aspect of life, from health to economy, from education to management, since December 2019. In the fight against the epidemic, the central government and local governments have provided various services to their citizens through various policy practices. In particular, the activities carried out by the municipalities, known as the most proximate service units to the domestic citizens, have gained great importance in this period. Hence, a necessity has come to forward to look for answers to the questions of what sort of measures have been taken by the city councils to ensure the participation of citizens in the decision-making processes within the body of the municipalities in the scope of the fight against the COVID-19 epidemic, and to what extent these measures have affected the decision-making processes. This study was conducted to evaluate the effectiveness of city councils during the COVID-19 epidemic. Within the scope of the study, the four active metropolitan city councils located across the Mediterranean Region, Turkey were determined in line with the objectives. A qualitative research was carried out by utilizing from the semi-structured interview with the city councils actively in operation. Our findings suggested that the effectiveness of metropolitan city councils has decreased along the COVID-19 epidemic.

Keywords: City councils, covid-19, global outbreak, pandemic and activity.

Bu makalenin teori kısmı Doç. Dr. Elvettin Akman ve Doç. Dr. Cenay Babaoğlu danışmanlığında Yağmur Can tarafından yazılan "Türkiye'de Kent Konseylerinin Sosyal Medya Kullanımı ve Vatandaş Katılımı Açısından Değerlendirilmesi" adlı yüksek lisans tez çalışmasının dan faydalanılarak hazırlanmıştır. Yüksek lisans tez çalışması SDÜ Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından SYL-2018-6889 numaralı proje ile desteklenmiştir. Desteklerinden ötürü SDÜ BAP Birimine teşekkür ederiz.

1 Yağmur CAN, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Doktora Öğrencisi, yagmurrcaan327@gmail.com, (<https://orcid.org/0000-0001-9679-8819>)

2 Doç. Dr. Süleyman Demirel Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, elvettinakman@sdu.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0003-2303-840X>)

KAYTEK DERGİSİ YIL: 3 SAYI: 1 TARİH: 2021 S: 102-121

1. Giriş

Tüm dünyayı etkisi altına alan SARS-CoV-2'nin sebep olduğu COVID-19 küresel salgını 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) pandemi olarak ilan etmesiyle birlikte tarihe geçmiştir (Ak, 2020: 12). Salgının küresel bir nitelik kazanıp pandemi ilan edilmesiyle salgın sürecinin yönetilmesi amacıyla ulus-üstü, ulusal ve yerel nitelikte birçok paydaşın iş birliği gerekliliği ortaya çıkmıştır. Küresel ölçekte salgın sürecini kontrol altına almak, riskleri yönetmek, azaltmak ve sorunun çözümü için ortak hedefler belirlemek tüm hükümetlerin odaklandığı öncelikli bir konu haline gelmiştir. Bu noktada sağlık sektörü, ulaşım, eğitim, ekonomi, sosyal vb. tüm alanlar en verimli şekilde yönetilmeye çalışılmaktadır. Hükümetler, acil tanı kiti ve aşı çalışmaları, COVID-19 ile mücadele merkezleri kurma, sosyal mesafe kuralları, maske ve hijyen şartlarını sağlama gibi öncelikli konularda salgını yönetmeye çalışmaktadırlar.

“Koronavirüs alacağımız tedbirlerden güçlü değildir” sloganıyla Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı bünyesinde oluşturulan COVID-19 Bilgilendirme Platformu vatan- daş, sağlık çalışanları ve sektörler için çalışmalar yaparak sürekli ve etkin bir şekilde bu süreçte hizmet sağlamaktadır. Vaka sayılarının güncellenerek hergün paylaşılması, afişler, broşürler, videolar, bilgilendirme ve rehberler gibi öğeler kullanılarak vatanda- şa bilgi akışı sürekli bir şekilde sağlanmaktadır. COVID-19 küresel salgın ile mücadele amacıyla kurulan sağlık çadırları, aşı merkezleri ve çağrı merkezleri bu kapsamda öne çıkan hizmetler arasında değerlendirilebilir. Merkezi hükümetin COVID-19 ile müca- delesinde yerel yönetimler düzeyinde de dezenfeksiyon işlemleri, dezenfeksiyon mal- zemesi üretim ve dağıtımı, sosyal yardımlar gibi destekleyici nitelikte çeşitli faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Belediyelerin yanı sıra bu süreçte kent konseyleri de belediye- ye destek ve yardımcı nitelikte hizmet ve faaliyetlerde bulunmaktadır. Örneğin İstan- bul Kent Konseyi'nin başlattığı askıda bilgisayar ve elektronik eşya kampanyası buna verilebilecek örneklerden bir tanesidir. Sürecin yönetilmesinde dijital platformların ve elektronik araçların önemi yadsınamaz. Kent konseyleri bu araçlara ulaşamayan vatan- daşa hizmet sunma noktasında etkili bir çalışma yürütmektedir. Bu tarzda hizmetler ve kampanyalarla kent konseylerinin yerelde kriz yönetimini destekler nitelikte faaliyette bulduklarından bahsedilebilir.

Bu çalışma yönetime katılma, etkinlik ve verimlilik sağlamak adına yerel paydaş ni- telisindeki kent konseyleri üzerinden konuyu ele almaktadır. Kent konseylerinin küresel salgın sürecinde etkinliği, hizmet ve faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirildiği konusu ana temalar olarak ele alınmıştır. Çalışma içerisinde ilk olarak kent konseylerinin kuruluşu, yapısı ve işleyişi ele alınmıştır. Yapılan literatür incelemesinin ardından Türkiye'nin CO- VID-19 kapsamında merkezi ve yerel düzeyde izlediği genel önlem, tedbir ve mücadele yöntemlerinden bahsedilmiştir. Son olarak küresel salgın sürecinde kent konseylerinin etkinliğini araştırmak amacıyla Akdeniz bölgesinde bulunan büyükşehirlerde kent mer-

kezlerinde aktif olarak faaliyet gösteren kent konseylerinin yetkilileri ile yarı yapılandırılmış görüşmeformu aracılığı ile gerçekleştirilen mülakatlar analiz edilmiştir.

2. Türkiye’de Kent Konseyleri: Kuruluş, Yapı ve İşleyişi

Birleşmiş Milletler üyesi ülkeler tarafından 1992 yılında Rio’da gerçekleştirilen Çevre ve Kalkınma Konferansı “Yeryüzü Zirvesi” yönetişimin yerel düzeyde kuvvetlendirilmesi adına atılan en büyük adımlardan birisidir. Zirvede kabul edilen beş uluslararası belgeden biri yerel yönetim adına olan Yerel Gündem 21’dir(Savut, 2011: 345). Gündem 21 başlıklı eylem planında söz edilen konular, sorunlar ve çözümlerinin çoğunluğunda yerel yönetimlere vurguda bulunmuş ve uygulama sürecinin başarısının yerel yönetimler ile gerçekleştirilebileceği ifade edilmiştir. Yerel yönetimlerle iş birliği ve sürdürülebilir kalkınmaya ilişkin katılımcı eylem planlamasına yönelik “Yerel Gündem 21” (YG 21) girişimlerinin desteklenmesikararı konferansın çıktılarındandır (United Nations Sustainable Development, 1992: 3; Bulut, 2013: 101; Emrealp, 2010: 8)².

Küresel ortaklık çerçevesinde gerçekleştirilen Gündem 21; yoksulluk, sürdürülebilir kalkınma, gelişme, çevre sorunları gibi konulara değinmiş ve sorunların çözümü için vatandaş katılımını esas kılan yerel eylem planıdır (Ulusoy ve Tekdere, 2015: 49; Bulut, 2013: 99; Ökmen ve Görmez, 2009: 109). Ayrıca Gündem 21’in izdüşümü niteliğindeki 1996 yılında İstanbul’da gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Habitat II “Kent Zirvesi”nde de küresel ortaklık ilkesinin yerel boyuta yansması odaklı toplantılar sayesinde Türkiye YG 21 uygulamaları ile tanışmış ve bu uygulamaları sahiplenmiştir (Arar, 2002; Emrealp, 2005: 25).

Bahsi geçen yerel eylem planında her kentin kendine has koşullarının, değerlerinin ve önceliklerinin sergilendiği, farklı yapılar ve yöntemlerle tüm paydaşların yönetime dahil edildiği bir yapıdır. Bu yapının Türkiye’de yansması kent konseyleri olarak ortaya çıkmıştır. Kent konseyleri, “ortaklık modeli” temelinde yerel düzeyde katılımcı demokrasinin gelişimi, hemşehrilik bilincinin oluşturulması ve kentlerin sürdürülebilir geleceğini sağlamak amacıyla örgütlenmiştir (Akman,2018: 743).

YG 21 Programı kapsamında oluşturulan kent konseyleri; kent danışma meclisi, kent meclisi, kent platformu, kent parlamentosu gibi farklı adlarla ifade edilmektedir (Soygüzel, 2015: 71). 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu ile yasal dayanak kazanan kent konseyleri ortak bir tanımlamaya kavuşmuştur.

5393 sayılı Belediye Kanun’unun 76. Maddesinde düzenlenen “Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır.

2 Detaylı bilgi için bakınız: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf>,Erişim Tarihi/Access Date: 26.04.2021.

Belediyeler, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar.

Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir. Kent konseyinin çalışma usul ve esasları Çevre ve Şehircilik Bakanlığınca hazırlanacak yönetmelikle belirlenir” maddeleriyle düzenlenmiştir [5393 Sayılı Belediye Kanunu, 76. Madde].

Bu kanun ile ilgili hükmün uygulanması amacıyla 8.10.2006 tarihinde Kent Konseyi Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Kent Konseyleri Yönetmeliğinin amacı; “kent yaşamında, kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım, yönetim ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışan kent konseylerinin çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir” (KKY, 1. Madde) Bahsi geçen yönetmelik 2009 ve 2019 yıllarında birtakım değişikliklere uğramıştır.³

Kent konseyleri belediye teşkilatı olan yerlerde, mahalli idareler genel seçim sonuçlarını izleyen 3 ay içinde oluşturulur ve ilk toplantısı belediye başkanının çağrısı üzerine yapılmaktadır. “Merkezi yönetimi, yerel yönetimi, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarını ve sivil toplumu ortaklık anlayışı ile buluşturmak üzere” yapılacak toplantının paydaşları yönetmeliğin 8. Maddesinde açıkça belirtilmiştir. Bu paydaşlar ise şu şekildedir:

- “Mahallin en büyük mülki idare amiri veya temsilcisi,
- Belediye başkanı veya temsilcisi,
- Sayısı 10’u geçmemek üzere illerde valiler, ilçelerde kaymakamlar tarafından belirlenecek kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri,
- Mahalle sayısı yirmiye kadar olan belediyelerde bütün mahalle muhtarları, diğer belediyelerde belediye başkanının çağrısı üzerine toplanan mahalle muhtarlarının toplam muhtar sayısının yüzde 30’ unu geçmemek ve 20’ den az olmamak üzere kendi aralarından seçecekleri temsilcileri,
- Beldede teşkilatını kurmuş olan siyasi partilerin temsilcileri,
- Üniversitelerden ikiden fazla olmamak üzere en az bir temsilci, üniversite sayısının birden fazla olması durumunda her üniversiteden birer temsilci,

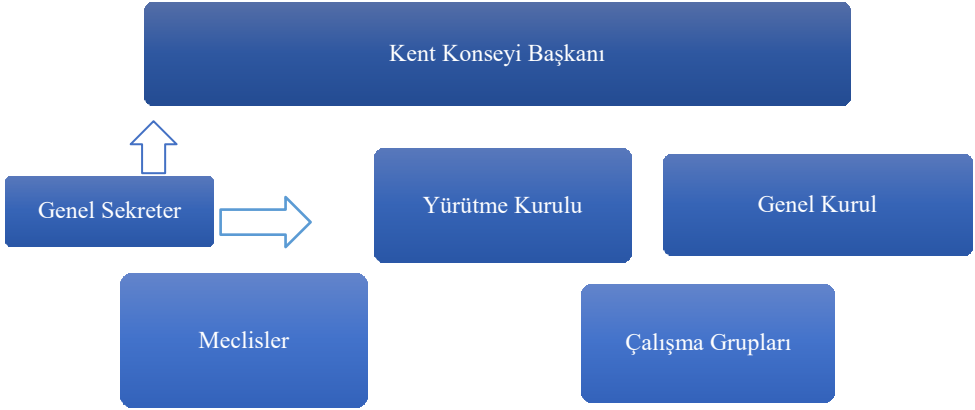
3 Detaylı bilgi için bakınız: 08.10.2006 tarihli 26313 sayılı Kent Konseyleri Yönetmeliği, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=10687&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, Erişim Tarihi/Access Date: 26.04.2021.

- Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, baroların ve ilgili dernekler ile vakıfların temsilcileri,
- Kent konseyince kurulan meclis ve çalışma gruplarının birer temsilcisi” (KKY, 8. Madde).

Belediye başkanı, ilk olarak toplantıyı idare etmek üzere üyeleri arasından en az üç kişiden oluşan divan kurulunu seçer sonrasında kent konseyi yürütme kurulu ve kent konseyi başkanı seçilmektedir (KKY, 5. Madde). Kent konseyleri yerel katılım sağlamak adına ve görevleri doğrultusunda kentin sosyal tüm faaliyetlerine kentin paydaşlarını dahil etmeye çalışmıştır. Kent konseyinin paydaşlarına bakıldığında bu açıkça görülmektedir (Akman, 2018: 277)

Kent konseylerinin üyeleri ve organları Kent Konseyleri Yönetmeliği’nin üçüncü bölümünde detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Ayrıca her konsey temel Kent Konseyi Yönetmeliğe aykırı olmamak şartıyla kendi uygulama ve çalışma yönergesi çıkarabilme yetkisine sahiptir. Bu durum konseylerin yönetim yapısının aynı ancak organizasyon şemasının farklı olmasına neden olabilmektedir. Kent Konseyleri Yönetmeliği’ne konseyin üyeliği ve organları şu şekildedir:

Şekil 1. Kent Konseyi Üyeliği ve Organları



Kaynak: 08.10.2006 tarihli 26313 sayılı Kent Konseyleri Yönetmeliği

Kent Konseyi Yönetmeliğine göre kent konseylerinin organları; kent konseyi başkanı, genel sekreter, genel kurul, yürütme kurulu, meclisler ve çalışma gruplarından oluşmaktadır. Meclis ve çalışma grubu sayıları ve konuları kente ve konseyin faaliyet alanlarına göre değişiklik gösterebilir. Bazı kentlerde meclisler ve çalışma gruplarına ek olarak ofisler adı altında çalışma alanları da mevcuttur.

3. COVID-19 ve Türkiye

İlk olarak 2019 yılının Aralık ayında Çin Halk Cumhuriyeti'nin Wuhan kentinde bir solunum yolu hastalığı olarak ortaya çıkan COVID-19, Dünya Sağlık Örgütü tarafından SARS-CoV-2 adı verilen yeni bir virüsün sebep olduğu salgın hastalık olarak tanımlanmaktadır (WHO, 2021).

Kısa bir süre içerisinde kıtaları aşarak tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 virüsü nedeniyle 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından pandemi⁴ ilan edilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Küresel çapta büyük yankı uyandıran bu süreç, istisnasız hayatın tüm alanlarını etkilemiş ve etkilemeye devam etmektedir. Virüsün daha önce rastlanmayan bir türde olması, vaka sayılarının ve ölüm oranlarının gün geçtikçe katlanarak artması ve sürecin muğlaklığı dünya genelinde büyük bir krizin yaşanmasına neden olmuştur.

Belirsiz ve öngörülemeyen bir süreç ile karakterize olan COVID-19 pandemisi kamu ve özel sektör fark etmeksizin hayatı durma noktasına getirmiştir. Sosyal ve ekonomik aksamalar karşısında hükümetler acil durum planları yaparak küresel ölçekli iş birliği, yönetim stratejileri gibi öğeler ile etkin bir kriz yönetimi yürütmeye çalışılmaktadır (Ansella vd., 2020: 2). Krizler acil kamu eylemi gerektirendurumlardır (Alandrino ve Demichelis, 2020: 139). Acil hükümet eylemi gerektiren durumlarda etkin ve verimli bir kriz yönetimi yürütmek hükümetlerin en büyük politika amaçlarından biri olarak ifade edilebilir. Etkin olarak nitelendirilebilecek bir kriz yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için planlı, programlı ve tedbirli bir şekilde kamu kaynakları kullanılırken bundan etkilenen paydaşları da sürece eklemek ve yönetim ve katılım ilkesini benimsemek gerekmektedir. Vatandaşın yürütülen kriz yönetimine ne derece dahil olduğu ve ne derece katılım sağladığı başarılı bir sonuç için önem arz etmektedir.

Devletlerin yerel, ulusal ve ulus-üstü düzlemde aldıkları tedbir, önlem ve süreçten en az zararla çıkılması için eş zamanlı olarak uyguladıkları politikalar salgınla mücadele için büyük önem arz etmektedir. Türkiye'de ulusal düzeyde merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında iş birliği ve dayanışma içerisinde başta sağlık politikaları olmak üzere eğitim, ekonomi, sosyal vb. temel alanlarda hizmet sunumu ile ilgili ciddi politika düzenlemelerine gidilmiştir. Bu kapsamda hayata geçirilen politikalara yönelik özet bir bilgi verilecek olursa;

- COVID-19 kapsamında oluşturulan "operasyon merkezi", "Koronavirüs Bilim Kurulu",
- Sağlık Bakanlığı bünyesinde kurulan COVID-19 Bilgilendirme Platformu,
- Hastalığa yönelik korunma ve kontrol önlemleriyle ilgili rehberhazırlanması,

⁴ Pandemi: Bir hastalığın veya enfeksiyon etkeninin ülkelerde, kıtalarda, hatta tüm dünya gibi çokgeniş bir alanda yayılım göstermesidir.

- Tespit edilen vakalara yönelik yönetim algoritmaları oluşturulması ve ilgili tarafların görev ve sorumluluklarının tanımlanması,
- Sağlık Bakanlığı bünyesinde vatandaşa bilgi ve veri akışı sağlamak adına hazırlanan afişler, rehberler, önlem kılavuzları, billboard-CLP’ler, sunumlar hazırlanması ve bunların tüm iletişim kanalları aracılığıyla vatandaşa iletilmesi,
- Oluşturulan rehberlerin ve verilerin sürekli olarak güncellenmesi,
- COVID-19 Bilgilendirme Platformu, kitle iletişim araçları, sosyal medya üzerinden sürekli olarak vaka verilerinin vatandaş ile paylaşılması, durum ile ilgili bilgilendirmelerin daimî olarak gerçekleştirilmesi,
- Yayımlanan “COVID-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi” kapsamında88 alanda tedbir ve önlemler kapsamında derin bir çalışma oluşturulması,
- COVID-19 mobil uygulamalarının oluşturulması, HES kodu uygulaması,
- Anasınıfı, ilkökul düzeyinden yükseköğrenim düzeyine kadar uzaktan eğitime geçilmesi,
- Ulusal sınırlar içinde ve uluslararası seyahat kısıtlamaları, uçuşların belirli bir süre yasaklanması,
- Sokağa çıkma yasaklarının uygulanması,
- Tam kapanma uygulaması,
- İllerin vaka sayılarına göre tüm Türkiye’yi kapsayan renkli bir risk haritasının oluşturulması ve akabinde bu renklere göre yasakların esnetilmesi veya sıkılaştırılması politikaları
- Mekanların dönemsel olarak sınırlı bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesi veya kapatılması gibi önlem ve tedbirlerin alınması merkezi yönetimin uyguladığı politika uygulamaları arasında yer almaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu, 2021; T.C. Sağlık Bakanlığı Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması, 2020). Merkezi yönetim kapsamında alınan bu önlem ve politikalar dışında yerel yönetimlere de sorumluluk ve yetki aktarımı sağlanmıştır.

Birleşmiş Milletler üyesi ülkelerin 1992 yılında Rio’da gerçekleştirdiği Yeryüzü Zirvesinde kabul edilen “Yerel Gündem 21” başlıklı eylem planında vurgulanan “küresel düşün, yerel hareket et” anlayışı (Bayraktar, 2020) COVID-19 krizinde yerel hareket etme eğiliminin önemini bir kez daha göstermiştir. Yerelyönetimlerin vatandaşa en yakın hizmet birimi olması, katılımı arttırıcı bir etkiye sahiptir. Yaşanan COVID-19 kapsamında salgınla mücadeleye destek olmak amacıyla hizmet sunma yöntemleri ve becerilerini geliştiren yerel yönetimlere büyük bir sorumluluk düşmüştür.

Yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyeler bu süreçte etkin olarak merkezi hükümetle eş güdümlü olarak birçok hizmet ve faaliyet gerçekleştirmektedir. Türkiye Belediyeler Birliği'nin yayınlarından beslenerek çeşitli belediyelerin yapmış olduğu hizmet ve faaliyetlerinden bahsetmek gerekirse; dezenfekte istasyonlarının kurulması, hijyen tedbirlerinin genişletilmesi, vatandaşlara maske ve kolonya dağıtımı, herbisit uygulaması, sosyal yardım, kira yardımları, sokak hayvanlarının beslenmesine yönelik çalışmalar, bakıma muhtaç insanlara yardım hizmetinin sunulması, halkı bilinçlendirme çalışmaları, "#HayatEveSiğar", "Hayat Evde Var" gibi temalarla düzenlenen çeşitli şiir, fotoğraf, hikaye ve resim yarışmaları, online düzenlenen turnuvalar, online düzenlenen etkinlikler, toplantılar bazı örnekler olarak ifade edilebilir (TBB, 2021).

Çalışmanın kapsamı nedeniyle belediyelerin yanı sıra yerelde yönetimi arttırıcı bir niteliğe sahip kent konseylerinin pandemi sürecinde sunmuş olduğu hizmet ve faaliyetleri de ele almak faydalı olacaktır. Örneğin;

Ankara Kent Konseyi'nin başlatmış olduğu salgına dirençli kentler için 10 yaşamsal gündem çalışması, anket sonuçlarını yayımlaması, farkındalık eğitim çalışmaları (Ankara Kent Konseyi, 2021),

İstanbul Kent Konseyi'nin "askıda bilgisayar ve elektronik eşya kampanyası" ile dijital platformlardan yararlanmak isteyip imkanı olmayan vatandaşa hizmet sunmaktadır. Yine İstanbul Kent Konseyinin başlatmış olduğu "askıda tarım kampanyası" ile üretimde yer alan kişilere farklı bölgelerde üretilebilecekleri ürünlerle ilgili eğitim desteğinin sağlanması amacıyla hizmet sunmaktadır (İstanbul Kent Konseyi, 2021).

İstanbul Kent Konseyi'nin görme engelli vatandaşlar için sesli koronavirüs rehberi hizmet desteği (İstanbul Kent Konseyi, 2021).

Çanakkale Kent Konseyi'nin çevrimiçi gerçekleştirdiği katılımcılığı arttırmaya ortak akıl oluşturma, esnaf için faizsiz, geri ödemesiz kredi desteği, STK'ları dinliyoruz, eğitimde il bilim kurulları vb. başlıklı oluşturdukları online programlar (Çanakkale Kent Konseyi, 2021).

Beykoz Kent Konseyi ve Beykoz Belediyesi'nin iş birliğiyle yeni nesillere ağaç ve orman sevgisi aşılacak adına bir orman kurulması (Haberler.net, 2021),

Ceyhan Kent Konseyi'nde çocuk meclisinin kurulması (Haberler.net, 2021),

Karatay Kent Konseyi, çocuk-yazar buluşması etkinliğinin düzenlenmesi (CNN Türk, 2021).

Bu örnekler aktif olarak nitelendirilen kent konseylerinin hem pandemi önlem ve tedbirleri kapsamında hem de sosyal hayat ve yerel katılımı canlandırıcı biretkiye sahip olduğunun göstergesidir. Yerelde kent konseylerinin her yaş grubu ve her alana uygun etkinlik ve faaliyetlerinin devam ettirildiğinden bahsetmek mümkündür. Genel olarak değerlendirildiğinde pandemi süreci ile yüz yüze etkinlik ve faaliyetlerin sekteye uğra-

ması veya gerçekleştirilememesi nedeniyle genel olarak paydaşlar dijital platformlar üzerine yoğunlaşmıştır. Dijital platformlar üzerinden gerçekleştirilen etkinlikler, düzenlenen duyurular, faaliyetler kesintisiz olarak devam ettirilmiştir. Önlem ve tedbirlere uygun şekilde elverişli ortamların sağlanması halinde yüz yüze etkinlik ve faaliyetlerde gerçekleştirilmektedir. Ayrıca bu pandemi sürecinde bazı kent konseyleri vatandaşın isteklerini, sorunlarını saptamak ve değerlendirmek adına anket çalışmaları ve toplantılar yapmaktadır. Bu uygulamalar yerel düzeyde politika yapımına vatandaş katılımını sağlamak ve etkin hizmet sunmak açısından avantaj sağlamaktadır.

4. Kent Konseylerinin Pandemi Döneminde Etkinliğine Yönelik Araştırma ve Bulguların Değerlendirilmesi

Bu çalışma Türkiye’deki kent konseylerinin COVID-19 sürecinden nasıl etkilendiği, mevcut durumu ve etkinliklerini nitel bir şekilde değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Örneklem olarak Akdeniz Bölgesinde yer alan Büyükşehirlerde kurulmuş olan Antalya, Adana, Mersin ve Hatay Kent Konseyleri belirlenmiş ve bu konseyler ile yarı yapılandırılmış bir görüşme sağlanmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Dünyada merkezi yönetim anlayışından âdem-i merkezîyetçi bir yönetim anlayışına doğru bir kayma yaşanmıştır. Bunun neticesinde yerleşme ve yönetim odaklı politikalar önem kazanmıştır. Yerelde kent konseyleri yerel demokrasiye katkı sağlayan, her paydaşın yönetime katılmasına olanak tanıyan, yönetim ilkesi ile örtüşen önemli bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu araştırma pandemi sürecinde kent konseylerine ilişkin bir durum tespiti yapmayı amaçlamaktadır. Yapılan araştırma ile kent konseylerinin COVID-19 süresince faaliyet ve etkinliklerini nasıl devam ettirdiklerini analiz etmek ve bu süreçte katılımçılık ilkesinin ne derece hangi kanallar üzerinden sağladıklarının ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırma Akdeniz Bölgesinde Büyükşehirlerde yer alan kent konseylerinin COVID-19 sürecindeki etkinliği ölçmek amacıyla yapılmıştır. Evren olarak belirlenen kent konseylerinin bu süreçte etkin hizmet sunmak amacıyla dijital çağın araçlarından olan web site, online görüşme uygulamaları ve sosyal medyaplatformlarını kullanım düzeyleri, online olarak yürüttükleri etkinlikler ve faaliyetler tespit edilmeye çalışılmıştır.

4.2. Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Yöntemi

COVID-19 küresel salgın süreci tüm dünyayı etkisi altına almış ve etkilenmeyen hiçbir alan ve paydaş bırakmamıştır. Kent konseyleri de bu süreçte etkilenmiş ve faaliyetleri konusunda kimi konseyler sürecin takipçisi olurken kimisi bu krizi yönetememiştir. Bu çalışmada belirlenen amaç doğrultusunda ilgili kent konseyleri ile nitel araştırma yöntemlerinden birisi olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evreni Türkiye'deki kent konseyleri, örnekleme Antalya, Adana, Mersin ve Hatay Kent Konseyleri olarak belirlenmiştir. Akdeniz Bölgesinde bulunan Kahramanmaraş Kent Konseyi etkinlik ve faaliyetlerini durdurduğu için pasif bir durumdadır ve örneklem grubuna dahil edilmemiştir. Türkiye'de il ve ilçelerde kurulmuş olan 380 kent konseyinin bulunması ve bu konseylerin aktif veya pasif konumda olmasının muğlaklığı nedeniyle Akdeniz Bölgesi çalışma alanı olarak belirlenmiştir (Can, 2019: 108). Yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla alınan cevaplar COVID-19 sürecinde kent konseylerinin durum değerlendirmesini yapmayı ve değerlendirme sonucunda kent konseylerine daha etkin olabilmek adına öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmada aktif olarak etkinlik ve faaliyetlerini sürdüren kent konseyleri belirlenirken birtakım kısıtlar yaşanmıştır. Kahramanmaraş Kent Konseyinin etkinlik ve faaliyetlerinin olmaması nedeniyle çalışmaya dâhil edilememesi bu çalışmanın kısıtını oluşturmaktadır.

4.4. Bulguların Değerlendirmesi ve Yorumlanması

Yapılan araştırma kapsamında gerçekleştirilen mülakatlar veriler aktarılmış ve tablolar yardımı ile çeşitli analiz ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Şekil 2. Akdeniz Bölgesi Tüm Kent Konseyleri

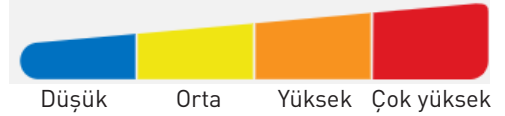
	Nüfus	Kent Konseyi A/P
1. Burdur Kent Konseyi	264 909	Aktif
2. Isparta Kent Konseyi	439 442	Pasif
3. Antalya Kent Konseyi	2 548 308	Aktif
4. Mersin Kent Konseyi	1 875 961	Aktif
5. Adana Kent Konseyi	2 270 081	Aktif
6. Hatay Kent Konseyi	1 643 846	Aktif
7. Kahramanmaraş Kent Konseyi	1 180 215	Pasif
8. Osmaniye Kent Konseyi	555 038	Pasif

Kaynak: TÜİK, 2020

TÜİK 2020 adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarından yararlanılarak oluşturulan Şekil 2'de Akdeniz Bölgesi il ölçeğinde nüfus sayısı ve kent konseylerinin aktif-pasif değerlendirilmesine yer verilmiştir. Kent konseyleri ile iletişime geçilerek oluşturulan tabloda etkinlik ve faaliyetlerinin durumu hakkında bilgi alınarak aktif-pasif ayrımı yapılmıştır. Şekilde koyu olarak belirtilen kent konseyleri çalışmanın örnekleme olan Büyükşehir kent konseylerini temsil etmektedir.

Şekil 3. COVID-19 Örneklem Gruptaki İllere Göre Vaka Sayısı Verileri (100 binde)

	27 Şubat-5 Mart 2021	20-26 Mart 2021	3-9 Nisan 2021	1-7 Mayıs 2021	8-14 Mayıs 2021	22-28 Mayıs 2021	29 Mayıs-4 Haziran 2021
Antalya	82.05		270.96	131.38	61.65	32.53	31.90
Adana	53.22		171.16	61.41	28.69	12.84	10.92
Hatay	61.95		185.5	72.20	32.54	12.47	7.95
Kahramanmaraş	41.52		210.33	91.68	43.06	30.99	24.94
Mersin	100.82		181.94	84.71	47.04	21.73	16.35



Kaynak: T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu, 2021

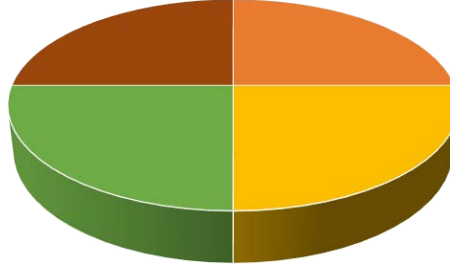
T.C. Sağlık Bakanlığı’nın resmî web sitesi üzerinden edinilen bilgilere göre oluşturulan Şekil 3’te 27 Şubat 2021 ve 9 Nisan 2021’e kadar olan veriler ve risk haritası renklendirilmesi yapılırken 1 Mayıs 2021 itibari ile haritada sadece sayısal veriler açıklanmakta ve renklendirilme yapılmamıştır. Hasta sayılarına bakıldığında şubat ayı verilerine kıyasla mayıs ve haziran verilerinde ciddi bir düşüş yaşandığı görülmektedir. COVID-19 ile ilgili araştırmaya ilişkin genel verilere yer verildikten sonra aşağıda Şekil 4 itibari ile yapılan görüşmelere ilişkin veri ve analizlere yer verilmiştir.

Tablo 1. Kent Konseylerinde Görüşme Yapılan Kişilere İlişkin Demografik Veriler

	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Meslek	Kent Konseyine Katıldığı Paydaş Türü	Kent Konseyindeki Görev Yılı
Antalya	Kadın	54	Lisans	İktisatçı-Şube Müdürü	Genel Sekreter	2
Adana	Erkek	36	Doktora	Yüksek Mühendis-İşletme	Genel Sekreter	3
Hatay	Erkek	30	Lisans	Belediye Personeli	Gençlik Meclisi Başkanı	2
Mersin	Erkek	45	Lisans	Büro Personeli	Mersin Büyükşehir Belediyesi Personeli	6

Örnekleme seçilen Büyükşehir kent konseyleriyle telefon ve e-posta üzerinden iletişime geçilmiş ve alınan cevaplara göre oluşturulan Şekil 4'te ki veriler elde edilmiştir. Konseye katılan paydaşların yaşlarına bakıldığında her yaş grubundan bireylerin olduğunu söylemek mümkündür. Eğitim düzeylerinin en az lisans olduğu ve iki kişinin Büyükşehir Belediyesi bünyesinde çalıştığı saptanmıştır. Bu noktada belediye ve kent konseylerinin etkileşim içinde olduğu ve belediye personelinin de aktif bir şekilde kent konseyine katılım sağlayıp konseyin önemli birimlerinde görev aldığı görülmektedir.

Şekil 4. COVID-19 Pandemi Süreci ile Konseyin Çalışma Yoğunluğu



- Pandemi nedeniyle toplantı ve etkinlikler durmuştur.
- Yüzyüze toplantılar sınırlı yapıldı. Dijital platformlarda toplantı ve etkinlikler devam etti.
- Yasaklar nedeniyle toplantılar uzun süre yapılamadı. Ancak dijital platformlardan düzenlenen toplantı ve etkinlikler devam etti.
- Pandemi nedeniyle toplantı ve etkinlikler durmuştur. Ancak sosyal medya platformları üzerinden uyarı ve tedbir amaçlı paylaşımlar gerçekleştirilmiştir.

Şekil 5 "COVID-19 pandemi süreci ile konseyin çalışma yoğunluğu ne şekilde etkilendi? Olumlu veya olumsuz nedenleri açıklar mısınız?" sorusunun cevaplarına göre şekillendirilmiştir. Alınan cevaplar genel olarak pandemi ve kısıtlamalar nedeniyle yüz yüze toplantıların uzun bir süre gerçekleştirilemediği, kısıtlı da olsa zaman zaman yapıldığı yönündedir. Ayrıca dijital platformlar üzerinden toplantı ve etkinliklerin sürekli olarak devam ettirildiği de ifade edilmiştir. *Antalya Kent Konseyi* bu durumun hem avantaj sağladığı hem de bir takım dezavantajlı durum yarattığını ifade etmiştir. Avantaj olarak ifade edilmesinin nedenini dijital platformlar üzerinden sınırsız iletişim imkânı olarak değerlendirirken, dezavantaj yarattığı durumu da belli bir yaş üstünden olan üyelerin dijital platformları kullanma sınırından bahsetmiştir. *Adana Kent Konseyi* ise, paydaşlarının genel olarak STK'lardan oluştuğunu ve pandemi nedeniyle de toplantılar ve etkinliklerin durduğunu ifade etmiştir.

"COVID-19 pandemi sürecinde kent konseyi/siz nerede ve ne şekilde faaliyetlerinizi yürütüyorsunuz?" sorusuna kapsamında tüm konseylerden ofislerde çalışmalarının devam ettirildiği ve tam kapanma zamanlarında evden etkinliklerini dijital platformlar üzerinden yürütüldüğü cevabı alınmıştır. *Adana Kent Konseyi* dönüşümlü bir şekilde ça-

lışma yürüttüklerini belirtmiştir. *Antalya Kent Konseyi* ise toplantılarını ortamın uygun olduğu zaman açık havada gerçekleştirdikleri yanıtını vermiştir.

Bir diğer görüşme sorusu ise: “COVID-19 döneminde çalışmalarınızın sürdürülebilirliğini sağlamak, desteklemek ya da kolaylaştırmak amacıyla ne gibi önlemler alındı?” olarak belirlenmiştir. Bu soruya konseylerden ortak bir cevap niteliği taşıyan dijital platform uygulamaları yanıtı alınmıştır. Ayrıca *Antalya Kent Konseyi* tarafından acil konularda, mail ve diğer iletişim yöntemleri kullanılarak görüşmelerin yapıldığı ve görüşler doğrultusunda karar alındığı ifade edilmiştir. *Mersin Kent Konseyi* ise dijital platformların yanı sıra Büyükşehir Belediyesinin alt yapısını kullanarak “*blue button*” platformu üzerinden toplantılarını gerçekleştirdiğini belirtmiştir.

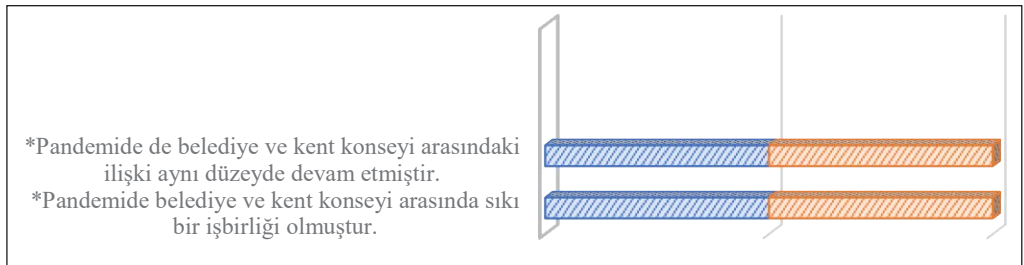
COVID-19 pandemisi süreci ile dijital platformlardaki/sosyal medya üzerinden etkinlikleri değerlendirilmesi istenen konsey üyeleri genel olarak olumlu ifadelerde bulunmuşlardır. Ayrıca meclisler ve çalışma grupları ile iş birliği ve istişare içinde etkinliklerini sürdürdüklerini belirtmişlerdir.

“Pandemi sürecinde kent konseyiniz hangi dijital platformları kullanarak paydaş katılımını daha etkin bir hale getirmeyi hedefledi?” sorusuna alınan yanıtlar neticesinde toplantı için kullanılan uygulama Zoom olarak ifade edilirken sosyal medya hesabı olarak Facebook, Twitter ve Instagram uygulamalarının da etkin olarak kullanıldığı yanıtı alınmıştır. (Mersin Kent Konseyi Zoom ve blue button platformu ifadesinde bulunmuştur.) Ayrıca Antalya Kent Konseyi basın bildirimlerini de etkin olarak kullandığını belirtmiştir.

Yukarıda belirtilen soruya istinaden sorulan “Bu öğeler kullanılarak katılımcılığın arttırıldığını, yönetişimin gerçekleştirildiğini düşünüyor musunuz?” sorusu ise olumlu olarak yanıtlanmış ancak belli yaş üstünde yer alan üyelerin bu platformları kullanırken zorlandığı, genç kuşağın ise bu konuda daha katılımcı ve etkin olduğu söylenmiştir.

Meclis ve çalışma gruplarının bu süreçteki etkinlikleri sorgulandığında hepsinin aynı düzeyde etkinlik ve faaliyetlerini yürütmediklerini, bazılarının bu süreçte olumsuz etkilendiği belirtilmiştir.

Şekil 5. COVID 19 Pandemi Sürecinde Kent Konseyi ve Büyükşehir Belediyesi Arasındaki Etkileşim



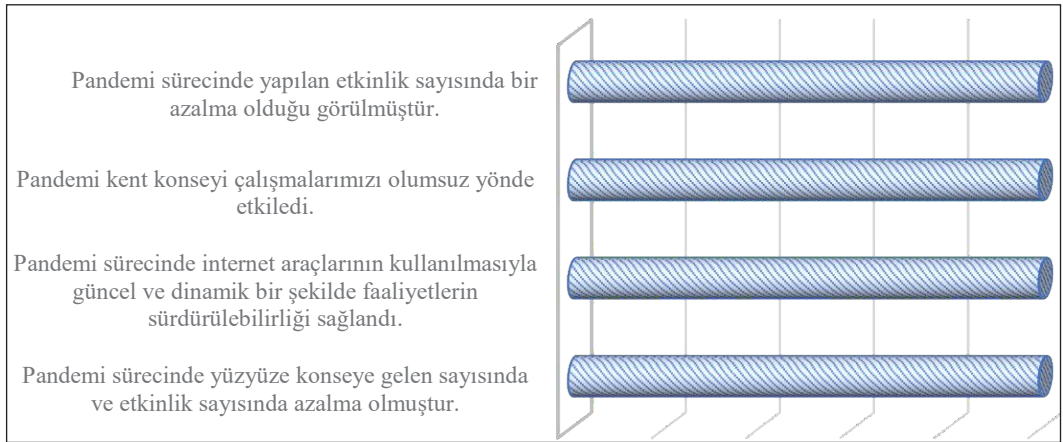
“COVID 19 pandemi sürecinde kent konseyiniz ve büyükşehir belediyesi arasındaki etkileşimi nasıl değerlendirirsiniz? Müşterek uygulamalar gerçekleştirildi mi?” sorusuna alınan cevaplar ise genel olarak değerlendirilirse şekilde belirtildiği gibidir.

Adana Kent Konseyi “*Konsey ile büyükşehir belediyesi arasında her zaman sıkı bir işbirliği ortamı mevcuttur. Bu kapsamda belediye pandemi sürecinde de online toplantı desteği, maddi ve manevi desteğini hissettirmiştir.*”

Mersin Kent Konseyi “*Büyükşehir Belediyemiz ile tam bir koordinasyon içerisinde çalışıyoruz. Düzenlediğimiz tüm etkinliklerde Mersin Büyükşehir Belediyesi her anlamda Kent Konseyine destek vermiştir*” ifadelerini vurgulayarak cevap vermiştir.

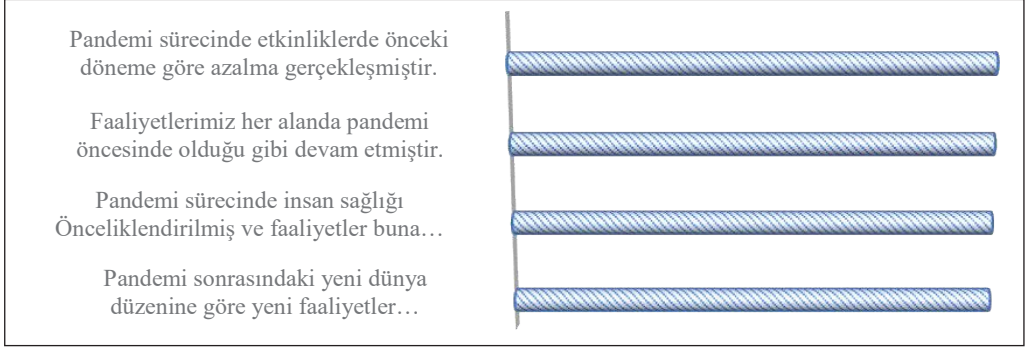
Kent konseylerinin, belediye teşkilatı olan her yerde kurulması ibaresinden dolayı konseyler belediyenin bir uzantısı veya bünyesinde bir kurum gibi görülmektedir. (Akman, 2018: 452). Ancak kent konseyleri ve belediye birbirlerinden bağımsız yerel düzeyde örgütlenmiş, belediyeye bağlayıcılığı olmayan, istişari nitelikte fikir bildiren yapıdadır. Genel olarak soruların cevaplarından da anlaşılacağı üzere kent konseyleri belediyelerle etkileşim ve iş birliği içinde etkinlik ve faaliyetlerini sürdürmektedir.

Şekil 6. COVID-19 Pandemi Sürecinde Kent Konseyinin Genel Değerlendirmesi



Pandemi sürecinde genel bir kent konseyi etkinlik ve faaliyet değerlendirmesi istendiğinde alınan cevaplarla oluşturulan grafikte olumsuz ifadelerin olduğu görülmektedir. Adana Kent Konseyi “*Konseyimize yüz yüze gelen sayısı azalmıştır. Etkinlik sayısı azalmıştır.*” Antalya Kent Konseyi “*Bu dönemde yüz yüze toplantılar olmadan da her ortamda faaliyetlerin sürdürülebileceğine tanık olduk. İnternet araçlarının güncel ve dinamik olarak erişim sağlanması gelişimimizi sağladı.*” Mersin Kent Konseyi “*Bu dönem çalışmalarımızı yavaşlatmış olsa da durdurmamıştır.*” ifadelerinde bulunmuştur. Tüm dünyada olumsuz etkiler yaratan COVID-19 kent konseylerinin katılım ve etkinlik oranında da olumsuz bir etki yaratmıştır. Etkinliği normal zaman diliminde de sorgulanan konseyler bu sürecizorlu bir şekilde yönetmeye çalışmaktadır.

Şekil 7. Pandemi Öncesi-Sonrası Kent Konseylerinin Faaliyet ve Önceliklerinin Değerlendirilmesi



Pandemi öncesi-sonrası kent konseylerinin faaliyet ve öncelik değerlendirilmesi yapılması istenen konseylerin cevapları grafik haline getirilerek sunulmuştur. Dikkat çeken cevaplar özelinde bir değerlendirme yapılırsa;

STK odaklı kurulmuş olan Adana Kent Konseyi “*Pandemi döneminde maalesef stk’ların sık sık geldiği bir mekanizma oluşmamıştır. Öncelikler olarak pandemi sonrası dünya düzenine yönelik etkinlikler dizayn edilmiştir*” ifadesinde bulunmuştur.

Antalya Kent Konseyi “*Pandemi sürecinde önceliğimiz “İnsan Sağlığı” oldu, bu konu sağlık-egitim-kültür-toplum-çevre açısından ayrı ayrı değerlendirildi. Sürdürülebilir bir Kent için ise her alanda (altyapı-imar- çevre-kadın-engelli-emekli-spor vb) faaliyetlerimiz devam etmiştir*” ifadeleri dikkat çekmektedir. Örneklemolarak seçilmiş kent konseylerinin işleyişi genel olarak değerlendirildiğinde çalışmaların sekteye uğradığı ancak hala devam ettiği görülmektedir. Bu süreçte her şeyden önce sağlığın geldiği bir kez daha anlaşılmıştır. Vatandaş katılımı noktasında azalma yaşansa da konseyler faaliyetlerini sürdürme noktasında bir eğilim göstermektedir.

5. Sonuç

Kamu yönetimi, yaşanan değişimler ve dönüşümler karşısında etkilenecek her açıdan yenilenme sürecine dâhil olan dinamik bir yapıya sahiptir. Bu yenilenme sürecine ilk olarak dönemin ihtiyaçlarına cevap verememe sebep olurken ikinci olarak küreselleşme ve yeni kamu yönetimi anlayışı sebep olmuştur. Küreselleşme ile dış dinamikler de kamu yönetiminin değişimine katkı sağlamış ve yönetim kavramını yeni kamu yönetimine eklemiştir. Yönetim eylemine paydaşların dahil olduğu katılım odaklı yönetim kavramı kamu yönetiminden özel yönetime kadar her alanda etkin olarak varlığını göstermeye başlamıştır.

Kent yönetiminde yerleşme ve yönetim politikalarının 1992 yılında uluslararası arenada önemli bir konu haline gelmesi ve bunun bir sonucu olarak yereldüzeyde ku-

ruhan kent konseyleri yönetim olgusunun soyut halden somut hale geçmiş halidir. Rio da düzenlenen "Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'nda imzaları atılan "Gündem 21" Eylem Programı ile kent konseyleri yerel demokrasi adına atılan bir adım olarak görülmektedir. Bu açıdan kent konseyleri yerel demokrasiye katkı sağlayan, kentte yaşayan kadın, çocuk, yaşlı, genç, engelli gibi pek çok paydaşın yönetime katılımını sağlayan, yönetim anlayışının uygulamaya geçmiş hali olarak önemli bir yapı olarak değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada yerel demokrasiye her açıdan katkı sağlayan kent konseylerinin günümüz sorunu olan COVID-19 sürecinde etkinliği değerlendirilmiştir. Küresel salgın sağlığı, eğitimi ve ekonomiyi etkilediği gibi yerel katılımı, yerel demokrasiyi ve yönetimi de etkilemiştir. Kent konseyleri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşme ile on sekiz soru yöneltilmiştir. Yöneltilen sorular arasında pandemi sürecinde kent konseylerinin yoğunluğu, çalışma şekli, çalışmaların sürdürülebilirliği, sosyal medya kullanımı, dijital platform kullanımı, paydaş katılımı, meclis ve çalışma grubu faaliyetleri, pandemi sürecinde kent konseylerinde yaşanan değişim ve son olarak yaşanan pandemi süreci ve belirsizliğin hâkim olduğu bu dönem için kent konseylerinden beklentilerinin neler olduğu sorusu yer almaktadır. Kent konseylerinin genel kurulunun yanı sıra çalışma grubu ve meclislerinin aktif çalışmaları konseylerin genel etkinlik düzeyini arttırmaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme sonucunda elde edilen bulgular pandemi sürecinde yüzde etkinliklerin ve toplantıların durma noktasına geldiğini, sadece önlem ve tedbirler kapsamında elverişli ortam sağlanırsa yüz yüze toplantı ve etkinliklerin kısıtlı olarak gerçekleştirildiği genellikle dijital platformlar sayesinde bu sürecin aşılmaya çalışıldığı ifadesi ile karşılaşılmıştır. Yaşanan bu salgın sürecinde vatandaşın konsey etkinlik ve hizmetlerine aktif olarak katılım oranında da bir azalma yaşandığı ifade edilmiştir.

Genel olarak dijital platformlar ve çevrimiçi etkinliklerle hizmet sunan konseylerden bir salgın sürecinde hizmet değerlendirmesi istendiğinde bu durumun hem avantaj hem de dezavantaj yarattığı şeklinde ifadelerde bulunulmuştur. Dijital platformların ve çevrimiçi etkinliklerin zaman, mekân veya kontenjan bakımından sınırsız olması avantaj olarak değerlendirilirken; dijital platformları etkin olarak kullanamayan vatandaşların katılım sağlayamaması açısından dezavantaj oluşturduğunu ifade edilmiştir. Küresel salgının 2021 yılı boyunca devam edeceği öngörülürse kent konseylerine etkinlik, etkililik ve katılımçılık ilkeleri dahilinde dijital etkinliklere daha fazla yönelmeleri önerilmektedir. Dijital platformlar artık güçlü bir kamuoyu oluşturma açısından da sınırsız hizmet sunmaktadır. Konseyler bu sınırsız hizmetlerden faydalanabilir ve vatandaş da bu hizmete dâhil edebilirse daha etkin, verimli ve aldıkları kararların uygulanması açısından avantaj sağlayabilir. Dijital hizmet sunumuna belirli sebeplerden dolayı erişim sağlayamayan vatandaş içinde konseyler askıda temel dijital platform kullanma eğitimi vererek kitlesini genişletebilir.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Yağmur Can ve Elvettin Akman çalışmanın tüm bölümlerinde ve aşamalarında katkı sağlamışlardır. Yazarlar esere eşit oranda katkı sunmuştur..

Çıkar Beyanı: Yazarlar ya da herhangi bir kurum/ kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür: Bu makalenin teori kısmı Doç. Dr. Elvettin Akman ve Doç. Dr. Cenay Babaoğlu danışmanlığında Yağmur Can tarafından yazılan “Türkiye’de Kent Konseylerinin Sosyal Medya Kullanımı ve Vatandaş Katılımı Açısından Değerlendirilmesi” adlı yüksek lisans tez çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır. Yüksek lisans tez çalışması SDÜ Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından SYL-2018-6889 numaralı proje ile desteklenmiştir. Desteklerinden ötürü SDÜ BAP Birimine teşekkür ederiz. Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederiz.

Ethics Statement: The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Yağmur Can and Elvettin Akman have contributed to all parts and stages of the study. The authors contributed equally to the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the authors and/or any institution.

Acknowledgement: The theory part of this article was prepared by using the master thesis titled "Assessment of Social Media Use and Citizens Participation of The City Council in Turkey" written by Yağmur Can under the supervision of Assoc. Dr. Elvettin Akman and Assoc. Dr. Cenay Babaoğlu. The master's thesis was supported by the SDU Scientific Research Projects Coordination Unit with the project number SYL-2018-6889. We would like to thank SDU BAP Unit for their support. We would like to thank the referees who contributed to the publication process.

Kaynakça

- Ak, E. (2020). Epidemiydi, Artık Pandemi! COVID-19 Salgını, *Bilim ve Teknik Dergisi*, Nisan, s. 12-25.
- Akman, Ç. (2018). "Kent Konseylerini Yeniden Düşünmek: Türkiye Kent Konseyleri Birliği'ne Üye Olan Kent Konseyleri Üzerinden Bir Değerlendirme", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(3), s. 740-764
- Alandrino, A.ve Demichelis, E. (2020). "Conflict in Decision Making and Variation in Public Administration Outcomes in Italy During the COVID-19 Crisis", *European Policy Analysis*, (6), ss. 138-146.
- Ankara Kent Konseyi, (2021). Ankara Kent Konseyi Pandemi Anket Sonuçlarını Açıkladı, <https://www.ankara.bel.tr/haberler/ankara-kent-konseyi-pandemi-anket-sonuclarini-acikladi/>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2021
- Ankara Kent Konseyi, (2021). Ankara Kent Konseyi Pandemi Sürecinde Farkındalık Eğitimlerine Başlıyor!, <https://ankarakentkonseyi.org.tr/tr/haberler/ankara-kent-konseyi-pandemi-surecinde-farkindalik-egitimlerine-basliyor>, Erişim Tarihi/Access Date:30.05.2021
- Ansella, C., Sørensenb, E. ve Torfingc J. (2020). "The COVID-19 pandemic as a game changer for public administration and leadership? The need for robust governance responses to turbulent problems", *Public Management Review*,ss. 1-12. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1820272>
- Arar, A. A. (2002). "Yerel Gündem 21", Dışişleri Bakanlığı Yayınları, *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*, VI, <http://www.mfa.gov.tr/yerel-gundem-21.tr.mfa>, Erişim Tarihi/Access Date: 10.06.2021
- Bayraktar, U. (2020). *Pandemide ve Sonrasında Yerel Yönetimler İçin Politika Önerileri*, İstanbul Politik Araştırmalar Enstitüsü, Erişim Tarihi/Access Date:27.05.2021
- Bulut, T. (2013) Şeffaf Katılımcı ve Etkin Kent Yönetimi İçin Kent Konseyleri, Bursa:Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Can, Y. (2019). *Türkiye'de Kent Konseylerinin Sosyal Medya Kullanımı ve Vatandaş Katılımı Açısından Değerlendirilmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- CNN Türk, (2021), Karatay Belediyesi Kent Konseyi "Çocuk-Yazar" buluşması internet üzerinden yapıldı, <https://www.cnnturk.com/yerel-haberler/konya/merkez/karatay-belediyesi-kent-konseyi-cocuk-yazar-bulusmasi-internet-uzerinden-yapildi-1643687>, Erişim Tarihi/Access Date:10.06.2021

- Çanakkale Kent Konseyi, (2021). <https://www.canakkalekentkonseyi.org/?s=pandemi>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2021
- Emrealp, S. (2005). “*Yerel Gündem 21*”. İstanbul: IULA-EMME Yayını, <https://www.umraniye.bel.tr/images/kentkonseyi/YG21%20El%20Kitabi.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 09.06.2021
- Emrealp, S. (2010). “*Kent Konseyleri*”, Türkiye Yerel Gündem 21 Programı, UCLG-MEWA Yayını, İstanbul, <http://kentkonseyi.umraniye.bel.tr/userfiles/files/kentkonseyi/kent-konseyleri-kilavuzu.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 09.06.2021
- Haberler.com, (2021), Beykoz’da “Hoş Geldin Bebek Ormanı” kuruldu, <https://www.haberler.com/beykoz-da-hos-geldin-bebek-ormani-kuruldu-14191892-haber/>, Erişim Tarihi/Access Date: 10.06.2021
- Haberler.com, (2021), Ceyhan Kent Konseyinde Çocuk Meclisi kuruldu, <https://www.haberler.com/son-dakika-haber-ceyhan-kent-konseyinde-cocuk-meclisi-kuruldu-14189736-haber/>, Erişim Tarihi/Access Date: 10.06.2021
- İstanbul Kent Konseyi, (2021). Raporlar, <https://istanbulkentkonseyi.org.tr/arsiv/>, Erişim Tarihi/Access Date: 08.06.2021
- İstanbul Kent Konseyi, (2021). Yetişkinler için Sesli Korona Virüs Rehberi, <https://istanbulkentkonseyi.org.tr/yetiskinler-icin-korona-virus-rehberi/>, Erişim Tarihi/Access Date: 08.06.2021
- Mersin Kent Konseyi, (2021). <https://www.mersinkentkonseyi.org.tr/>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2021
- Ökmen, M. ve Görmez, K. (2009), Türkiye’de Yerel Gündem 21 ve Yerel Yönetişim Uygulamaları, Kemal Görmez ve Mustafa Ökmen (Ed.), *Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları*, İstanbul: Beta Yayın. s. 109-128.
- Savut, E. (2011) “Yerel Gündem 21 ve Kent Konseyleri ve Uşak Kent Konseyi”, iç. *Kent Konseyleri Sempozyumu Bildiri Kitabı*, (Ed.), Keskin, B.E., Bursa: Bursa Kent Konseyi Bilimsel Yayınları Dizisi-1. s. 343-360.
- Soygüzel, H. (2015). “Kent Konseylerinin Arasında İletişim ve İşbirliği: Türkiye Kent Konseyleri Birliği Örneği”, *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 11(2), s. 63-82.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020), *Pandemi*, [https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66494/pandemi.html#:~:text=A%C3%A7%C4%B1klama%3A%20COVID%2D19%2C%20%C3%BClkemizde,DS%C3%96\)%%20taraf%C4%B1ndan%20pandemi%20ilan%20edilmi%C5%9Ftir.](https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66494/pandemi.html#:~:text=A%C3%A7%C4%B1klama%3A%20COVID%2D19%2C%20%C3%BClkemizde,DS%C3%96)%%20taraf%C4%B1ndan%20pandemi%20ilan%20edilmi%C5%9Ftir.), Erişim Tarihi/Access Date:20.05.2021

- T.C. Sağlık Bakanlığı Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması (2020). *COVID-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi*, <https://covid19.saglik.gov.tr/Eklenti/40340/0/covid-19salginyonetimivecalismarehberipdf.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date:27.05.2021
- T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu (2021). *Sıkça Sorulan Sorular (Halka Yönelik)*, <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66125/sikca-sorulan-sorular-halka-yonelik.html>, Erişim Tarihi/Access Date: 27.05.2021
- T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu, (2021). <https://covid19.saglik.gov.tr/>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2021
- TÜİK, (2020). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Nufus-ve-Demografi-109>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2021
- Türkiye Belediyeler Birliği (TBB), (2021). *Belediyelerimizden Covid-19 Haberleri*, <https://www.tbb.gov.tr/basin-ve-yayin/covid-19/belediyelerimizden-covid-19-haberleri/>, Erişim Tarihi/Access Date: 28.05.2021
- Türkiye Belediyeler Birliği (TBB), (2021). III. Kent Konseyleri Sempozyumu, <http://www.kentkonseylerisempozyumu.com/>, Erişim Tarihi/Access Date:30.05.2021
- Ulusoy, A, Tekdere, M. (2015) "Kent Konseylerinin Mali Kısıtları", iç. *II. Ulusal Kent Konseyleri Sempozyumu Bildiri Kitabı*, (Ed.) Keskin, B.E., Bursa: Bursa Kent Konseyleri Yayınları Dizisi. s. 175-190.
- United Nations Sustainable Development, (1992), "United Nations Conference on Environment & Development Rio de Janeiro", <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 26.04.2021
- World Health Organization (WHO) (2021), What is COVID-19? https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/coronavirus-disease-answers?gclid=Cj0KCQjwwLKFbDPArisAPzPi-LTsRPw7mJKrKdp5qb8t4hJYvYqlj0pjjK-cvUbVxwXWLx1T15c4J0MaAhJCEALw_wcB&query=What+is+COVID19%3F&referrerPageUrl=https%3A%2F%2Fwww.who.int%2Femergencies%2Fdiseases%2Fnovel-coronavirus-2019%2Fcoronavirus-disease-answers, Erişim Tarihi/Access Date:20.05.2021
- 3 Temmuz 2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 09.06.2021
- 08 Ekim 2006 tarih ve 26313 sayılı Kent Konseyleri Yönetmeliği, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=10687&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, Erişim Tarihi/Access Date: 09.06.2021

DERGİNİN AMAÇ VE KAPSAMI

Yirminci yüzyılda hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri alanı başta akademik araştırmacılardan başlayarak uygulamacılara doğru ilgi odağı haline gelmiştir. Bu kapsamda yayın hayatına atılan dergimizin amacı, Kamu Yönetimi ve Teknoloji konusunda çalışan akademisyen ve uygulamacıları paylaşım yapacağı ve bu alanda geleceğin dünyasını inşa etmeye yardımcı olacak bir akademik dergi oluşturmaktır. Binaenaleyh, kamu yönetimi ve teknoloji alanı başta olmak üzere, ilgili sosyal bilimler çalışmalarının alanyazına kazandırılması amaçlanmaktadır. Ek olarak bu dergi ile İktisadi ve İdari Bilimler, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler vb. beşeri bilimler bünyesindeki farklı disiplinlerden ortak bir akademik platform oluşturulmak istenmektedir. Bilgi ve değer üretilmesine katkı vermek; akademik yayıncılıkta referans kaynağı olmak; bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetimi ve sosyal alanda sürdürülebilirliği incelemek ve kamu yönetiminde kullanılan teknolojiler, kamu yönetiminin daha etkin, verimli ve hızlı olmasını sağlayacak yeni teknolojileri içeren çalışmaları gündeme getirmek derginin hedefidir. Kamu Yönetimi Teknoloji Dergisi (KAYTEK) editör kurulu, yayın hayatına başladığı günden bu yana hedeflerin ancak ilkeli yayıncılık politikası, bilim ve ifade özgürlüğüne saygı, bilim ve araştırma etiği ilkelerine koşulsuz bağlılık ile gerçekleşeceğine inanmaktadır.

1. Kamu Yönetimi ve Teknoloji (KAYTEK), Haziran ve Aralık ayları olmak üzere yılda iki kez yayınlanan ulusal hakemli bilimsel bir dergidir. Dergi gerektiğinde özel sayılar çıkarabilecektir.
2. Yayınlanmak üzere gönderilen çalışmaların başka bir yerde yayınlanmamış veya yayınlanmak üzere gönderilmemiş olması gerekmektedir. Derginin yayım dili Türkçe ve İngilizce'dir.
3. Dergide, sosyal bilimler alanındaki tüm konu başlıklarına sahip bilimsel makaleler kabul edilmektedir. Dergimizde belirtilen sosyal bilim dallarında teorik ve deneysel dayalı çalışmalar, kitap incelemeleri, açıklamalı bibliyografiler ve derleme makaleler de yer alabilecektir.

4. Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi, açık erişim politikasını benimsemiş ve akademik özgürlüğü savunan bir yayım alanıdır. Yayın öncesinde, sürecinde ya da sonrasında yazarlardan ücret talep edilmez. Yazarlara bir telif ücreti ödenmez.
5. Yayınlanmak üzere dergiye gönderilen yazılar, yayın kurulu tarafından ilk değerlendirilmesi yapıldıktan sonra hakemlere gönderilir. Yayın kurulu hakemlerden gelecek rapor doğrultusunda yazının basılmasına, yazardan makalesinde düzeltme istenmesine ya da basılmamasına karar verir. Yayım kararı yazar(lar)a bildirilir.
6. Yazarlar makalelerinin başlığını, ad, soyadı, unvan, bağlı oldukları kurum adı, posta adresi, telefon ve e-posta adreslerini ayrı bir kâğıda yazarak bir kapak sayfası hazırlayıp makaleleri ile birlikte göndermelidir. Hakemlere gönderilecek metinde makalenin başlığı, makale metni, Türkçe ve İngilizce özetler bulunmalı, kimlik bilgileri yer almamalıdır.
7. Sisteme yüklenen her bir makalenin iThenticate, Turnitin gibi intihal tarama programı aracılığı ile taranarak sisteme yüklenmesi gerekmektedir. Tarama sonucu %20'nin üzerinde olan makaleler RET edilmektedir. Makaleler en az iki hakem tarafından kör hakemlik uygulamasıyla değerlendirilmektedir.
8. Dergide yayımlanması istenilen metinlerin, word veya open office gibi döküman biçiminde ve DergiPark sistemi üzerinden (<https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek>) başvurusu yapılmalıdır.
9. ULAKBİM/TR Dizin'in 2020 yılında zorunlu kıldığı "etik kurul kararı gerektiren klinik ve deneysel insan ve hayvanlar üzerindeki çalışmalar için ayrı ayrı etik kurul onayı alınmış olmalı, bu onay makalede belirtilmeli ve belgelendirilmelidir." kriteri çerçevesinde insan ve hayvan örnekleme olan nitel ve nicel saha araştırmaları için etik kurul onayı makaleye ek olarak verilmeli ve makalenin yöntem kısmında belge tarih ve sayısı belirtilerek etik kurallara uyulduğu ifade edilmelidir.
10. Dergiye gönderilen çalışmaların Araştırma ve Yayın Etiğine uygunluğuna dikkat edilmektedir. ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors) tavsiyeleri ile COPE (Committee on Publication Ethics)'nin editör ve yazarlar için uluslararası standartlara uygunluk aranmaktadır.
11. Yazım ve biçim kurallarına uygun olmayan makaleler hakeme gönderilmez ve basılmaz.
12. Düzeltme metnini 30 gün içerisinde göndermeyen yazarların metinleri reddedilir.

ETİK İLKELER VE YAYIN POLİTİKASI

Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi (KAYTEK) kamu yönetimi ve bilgi ve iletişim teknolojileri başta olmak üzere, ilgili sosyal bilimler çalışmalarını yayımlamak amacıyla kurulmuştur. Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinde yer alan etik görev ve sorumluluklar oluşturulurken açık erişim olarak Committee on Publication Ethics (COPE) tarafından yayınlanan rehberler ve politikalar dikkate alınmıştır. Aşağıda yazar, hakem ve editörlerin uyması gereken etik ilke ve kurallara yer verilmiştir.

Yazarlara İlişkin Etik İlke ve Kurallar

- Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi'ne gönderilen makalelerin kamu yönetimi ve bilgi ve iletişim teknolojileri başta olmak üzere ilgili sosyal bilimler alanlarında özgün çalışmalar olması gerekmektedir.
- Makalelerde yararlanılan tüm kaynaklara ilişkin doğru ve uygun bir şekilde kaynak gösterimi gerekmektedir.
- Dergiye gönderilen makalelerin başka bir dergiye gönderilmemiş olması ve KAYTEK Telif Hakkı Devir Formu doldurulması gerekmektedir.
- Makaleye fikren katkıda bulunmayan kişilere yazar olarak yer verilmemelidir.
- Gönderilen makaleye ilişkin çıkar çatışmaları belirtilerek nedeni açıklanmalıdır.
- Yazarların, hakem sürecindeyken çalışmalarına ilişkin ham verileri editörler kuruluna iletmesi istenebilir, bu durumda yazarların ham verilerini editörler kuruluyla paylaşmaları beklenebilir. Yazarlar, yayımlanan bir makaleye ilişkin verileri 5 yıl süreyle saklamakla yükümlüdürler.
- Yazarlar çalışmalarında bir hata tespit ettiklerinde editörü ve editörler kurulunu bilgilendirmelidir. Düzeltme veya geri çekme süreçlerini editörler ile iş birliği içerisinde gerçekleştirmelidirler.

Hakemlere İlişkin Etik İlke ve Kurallar

Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi'ne gönderilen tüm makaleler çift taraflı kör hakemlik süreci ile değerlendirilmektedir. Çift taraflı kör hakemlik, yansız, nesnel ve bağımsız bir değerlendirme sürecinin sağlanabilmesi için yazarların hakemlerden, hakemlerin de yazarlardan gizli tutulması anlamına gelmektedir. Hakemlere makaleler değerlendirilmek üzere Dergipark sistemi üzerinden iletilmektedir. Hakemler, değerlendirdikleri makalenin KAYTEK'in temel yayın alanlarına katkısını ve makalenin yayımlanabilir olup olmadığına ilişkin kararlarını kendilerine sistem üzerinden iletilen formu doldurmak suretiyle gerçekleştirmektedirler. Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi'nde hakem olarak görev yapan akademisyenlerin etik sorumlulukları şunlardır:

- Hakemlerin uzmanlık alanlarına ilişkin makalelere hakemlik yapmaya özen göstermeleri gerekmektedir.
- Hakemler çıkar çatışması olabilecek çalışmalarını değerlendiremeyeceklerini editörlere iletmelidirler.
- Hakemler makaleleri tarafsız olarak değerlendirmelidirler.
- Hakemlerin değerlendirdikleri makalelere ilişkin çevrimiçi Makale Değerlendirme Formunu doldurmaları gerekmektedir. Hakemler değerlendirdikleri makaleye ilişkin görüşlerini makale değerlendirme formunda gerekçeli olarak ifade etmelidirler.
- Hakemler makale değerlendirmelerinde yazarları rencide edecek bir dil kullanmaktan kaçınmalı, aksine önerilerinde kullandıkları üslubun bilimsel olması gerekmektedir. Olumsuz bir durum ile karşılaşılması halinde editörler hakem ile iletişime geçerek yorumlarını yeniden gözden geçirmeleri ve düzeltmelerini talep edebilirler.
- Hakemlerin kendilerine verilen süre içerisinde etik sorumluluklara uyarak değerlendirmelerini tamamlamaları gerekmektedir.

Editör(ler)e İlişkin Etik İlke ve Kurallar

- Editörlerin Committee on Publication Ethics (COPE) tarafından yayınlanan olduğu 'COPE Dergi Editörleri için Etik Davranışlar ve En İyi Uygulamalar Kılavuzu'nda yer alan etik sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdürler. Editörlerin etik görevleri ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:
- Editör derginin niteliğinin artırılması ve gelişimine katkıda bulunmak için çaba sarf etmekle yükümlüdür.
- Editörün, yazarların ifade özgürlüğünü desteklemesi gerekmektedir.
- Editörün, dergide hakem değerlendirmesinin gerekli olmadığı bölümlerin (editö-

re mektup, davetli yazılar, konferans duyuruları vb.) açıkça belirtildiğinden emin olması gerekmektedir.

- Editörün yayımlanan makalelerin dergi okuyucularının bilgi ve becerileriyle uyumlu olabilmesi için çaba sarf etmesi gerekmektedir.
- Editör, hakemlerin bilgi ve uzmanlıklarına uygun makaleleri değerlendirmelerini istemelidir. Böylece makalelerin alanında uzman kişilerce uygun bir şekilde değerlendirilmesi sağlanmalıdır.
- Editör, hakemlerin bir makaleyi değerlendirmeden önce makaleye ilişkin çıkar çatışmaları bulunmadığını belirtmelerini talep etmelidir.
- Editörün hakem değerlendirme sürecine ilişkin gerekli tüm bilgileri ve hakemlerden yapması beklenenleri hakemlere iletmesi gerekmektedir.
- Editör, hakem değerlendirme sürecinin çift taraflı kör hakemlik ile sürdürüldüğünden emin olmalı ve yazarlara hakemleri, hakemlere de yazarları ifşa etmemelidir.
- Editör, hakemleri zamanlama ve performanslarına göre değerlendirmelidir.
- Editör, hakemlere ilişkin bir veri tabanı oluşturmalı ve hakemlerin performansına göre veri tabanını güncellemelidir.
- Editör, kaba ve kırıcı yorumlarda bulunan ya da geç dönen hakemleri hakem listesinden çıkarmalıdır.
- Editör, hakem listesini hakemlerin uzmanlık alanlarına göre sürekli yenilemeli ve genişletmelidir.
- Editör, yazarlara kendilerinden ne beklendiğine ilişkin yayım ve yazım kuralları ile örnek şablonu sürekli güncellemelidir.
- Editör dergiye gönderilen makaleleri dergi yazım kuralları, çalışmanın önemi, özgünlüğü açısından değerlendirmeli ve makaleyi ilk gönderim sürecinde reddetme kararı alırsa, yazarlara bunun nedenini açık ve yansız bir şekilde iletmelidir. Bu süreçte, makalenin dilbilgisi, noktalama ve/veya yazım kuralları (kenar boşlukları, uygun şekilde referans gösterme, vb.) açısından tekrar gözden geçirilmesi gerektiğine karar verirse, yazarlar bu konuda bilgilendirilmeli ve gerekli düzeltmeleri yapabilmeleri için kendilerine zaman tanınmalıdır.
- Makalelerde gönderim ve yayıma kabul tarihleri yer almalıdır.
- Yazarların makalelerinin durumuna ilişkin bilgi talebi olduğunda çift taraflı kör hakemlik sürecini bozmayacak şekilde yazarlara makalelerinin durumuna ilişkin bilgi verilmelidir.

- Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen makalelerde son karar editör kuruluna aittir. Editör kurulu objektif ve akademik kriterler dahilinde dergide yayınlanacak makaleleri belirlemekle yükümlüdür.
- Editör, editörler kurulu üyelerine yayım ve yazım kurallarını iletmeli ve kendilerinden beklenenleri açıklamalıdır.
- Editör, editörler kurulu üyelerine yayım ve yazım kurallarının en güncel halini iletmelidir.
- Editör, editörler kurulu üyelerini değerlendirmeli ve derginin gelişimine aktif olarak katılım gösterecek üyeleri editörler kuruluna seçmelidir.
- Editör, editörler kurulu üyelerini aşağıda yer alan rolleri ve sorumluluklarına ilişkin bilgilendirmelidir
 - Derginin gelişimini desteklemek
 - Kendilerinden istendiğinde uzmanlık alanlarına ilişkin derlemeler yazmak
 - Yayım ve yazım kurallarını gözden geçirmek ve iyileştirmek
 - Derginin işletiminde gerekli sorumlulukları yerine getirmek

İntihal ve Etik Dışı Davranışlar

Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi'ne gönderilen tüm makaleler basılmadan önce herhangi bir intihal yazılım programı ile taranmaktadır. Benzerlik oranı %20 ve altında olan makaleler yayına kabul edilir. Bu oranı aşan makaleler ayrıntılı olarak incelenir ve gerekli görülürse gözden geçirilmesi ya da düzeltilmesi için yazarlara geri gönderilir, intihal ya da etik dışı davranışlar tespit edilirse yayımlanması reddedilir.

Aşağıda etik dışı bazı davranışlar listelenmiştir:

- Çalışmaya fikren katkıda bulunmayan kişilerin yazar olarak belirtilmesi,
- Çalışmaya fikren katkıda bulunan kişilerin yazar olarak belirtilmemesi,
- Makalenin yüksek lisans/doktora tezinden ya da bir projeden üretilmişse bunun belirtilmemesi,
- Dilimleme yapılması yani, tek bir çalışmadan birden fazla makale yayımlanması,
- Gönderilen makalelere ilişkin çıkar çatışmalarının bildirilmemesi,
- Çift taraflı kör hakemlik sürecinin deşifre edilmesi.

YAZARLAR İÇİN NOTLAR

1. KAYTEK hakemli bir dergidir ve Haziran ve Aralık aylarında olmak üzere yılda iki kez yayımlanır. KAYTEK Dergisinde yayınlanacak alışmalar “Kamu Yönetimi ve Teknoloji” temalı olmalıdır.
2. Derginin yayım dili Türkçe ve İngilizcedir.
3. KAYTEK Dergisinde yayınlanan tüm yazıların yayım hakları Kamu Bilişimcileri Derneğine devredilmiş olur.
4. Gönderilen yazılar özgün olmalı, başka bir yerde yayımlanmamış ya da yayımlanmak üzere başka bir yere gönderilmemiş olmalıdır.
5. Yayımlanmak üzere dergiye gönderilen yazılar, yayım kurulu tarafından ilk değerlendirmesi yapıldıktan sonra hakemlere gönderilir. Hakemlerden gelecek rapor doğrultusunda yazının basılmasına, yazardan makalesinde düzeltme istenmesine ya da basılmamasına yayım kurulu karar verir. Yayım kararı yazar(lar)a bildirilir.
6. Yazarlar makalelerinin başlığını, ad, soyadı, unvan, bağlı buldukları kurum adı, posta adresi, telefon ve e-posta adreslerini ayrı bir kâğıda yazarak bir kapak sayfası hazırlayıp makaleleri ile birlikte göndermelidir. Hakemlere gönderilecek metinde makalenin başlığı, makale metni, Türkçe ve İngilizce özetler bulunmalı, kimlik bilgileri yer almamalıdır.
7. Makaleler MS Word veya Open Office belgesi olarak gönderilmelidir. Makaleler yalnızca derginin <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek> adresinde bulunan DergiPark gönderme sistemi üzerinden gönderilmelidir. Başka bir mecradan gönderilen yazılar değerlendirmeye alınmayacaktır.
8. Yazım ve biçim kurallarına uygun olmayan makaleler hakeme gönderilmez ve basılmaz.
9. Her makalede, ana başlığın hemen altında, makalenin amacı ve önemini içeren biri Türkçe biri İngilizce olmak üzere 150-200 kelimeyi aşmayan öz/abstract yer almalıdır. “Öz”lerin altında, beş kelimeyi aşmayan anahtar sözcükler/keywords bulunmalıdır. Kısacası makaleler, Ana Başlık, Öz, Anahtar Sözcükler, Abstract, Keywords, Makale Metni, Notlar ve Kaynakça sırası ile kaleme alınmiş olmalıdırlar.
10. Makaleler 8.000 kelimeyi geçmemeli, A4 ebadındaki Microsoft Office Word dosyasına 1.5 aralıklı, soldan 3.5 cm, sağdan 3 cm, üstten 3.5 cm ve alttan 3 cm olacak şekilde düzenlenmelidir.
11. Metin 10 punto büyüklükte DIN Pro yazı tipi ile yazılmalıdır. Makale başlığı 16 punto, DIN Pro yazı tipi, kalın ve ana metinden ayrı olmalıdır. Alt başlıklar 12 punto, DIN Pro, kalın ve metinden ayrı olmalıdır. İkincil alt başlıkların altındaki alt başlıklar 10 punto, DIN Pro, kalın ve italik olmalı ve paragrafın ilk cümlesinin başında yer almalı ve bir nokta ile sonlanmalıdır.

12. Bütün izelge, grafik ve diyagramlara Şekil denilmeli ve birbirini izleyen numaralar verilmelidir. Her Şekil ve tabloya bir numara verilmeli ve numaradan sonra başlığı yazılmalıdır.
13. Kaynaklara gönderiler dipnot biçiminde olmamalı, ilgili kaynak(lar) metinde ayrıca içine alınarak (yazar soyadı, yayım yılı: sayfa numarası) biçiminde gösterilmelidir.
14. Kaynaklara göndermeler, metin içinde aılacak araçlarla yapılmalıdır. Araç için-deki sıra Şöyle olmalıdır:
.....Şeklinde zetlenmiŐtir (Ergun, 2004).
.....belirtilmiştir (Leblebici, 2004: 210-215).
.....Babaoğlu (2017a: 15-20) ileri sürmektedir.
.....(Yıldız vd., 2012: 126-153).
.....(Babaoglu ve Demircioğlu, 2011: 399-432).
15. Metin içindeki gönderiler ve metne ilişkin ek açıklamalar dipnotlarda gösterilebilir.
16. Metinde gönderme yapılan bütün kaynaklar, kaynakçada belirtilmeli; gönderme ya-pılmayan kaynaklar, kaynakçaya konmamalıdır. Kaynaklar, ayrı bir sayfada alfabetik sırayla yazılmalıdır. Dergi ve derlemelerdeki makalelerin sayfa numaraları kesinlikle belirtilmelidir. Kaynakçada, aŐađdaki örneklenen biçim kurallarına uyulmalıdır:

Kitaplar:

MıŐıođlu, C. (1988) Türkiye’de ađdaŐ Kamu Yönetimi ğretiminin Başlangıç Yılları, Ankara: Ankara Üniversitesi SBF.

Dergiler:

Yıldız, M.; Babaoğlu, C. & Şahin, B. (2016) “Kamu Politikasını Türk İdare Tarihi zerin-den çalıŐmak”, Hacettepe Üniversitesi IIBF Dergisi, 34(2), s. 133-158.

Derlemeler:

Allison, G. (2006) “Emergence of Schools of Public Policy: Reflections by a Founding Dean”, i. The Oxford Handbook of Public Policy, (Ed.) Robert E. Goodin, Michael Moran, and Martin Rein, Oxford: OUP Oxford. s. 58-79.

Elektronik Kaynaklar:

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (2014), Kredi Kartı İŞlemlerinde Uygulanacak Aza-mi Faiz Oranları, <http://www.tcmb.gov.tr/>, Erişim Tarihi/Access Date: 15.09.2014.

NOTES FOR CONTRIBUTORS

1. KAYTEK is a refereed journal published twice a year, June and December. Studies which will be published in the Journal of KAYTEK must be related to "Public Administration and Technology".
2. Manuscripts should be written in Turkish or English.
3. Copyrights of the articles appearing in the KAYTEK Journal belong to the Kamu Bilişimcileri Derneği.
4. Articles submitted should be original contributions and should not be published elsewhere or should not be under consideration for any publication at the same time.
5. Manuscripts submitted to the journal will first be viewed by the Editorial Board then forwarded to the referees. In line with the evaluation of the referees, Editorial Board will make the final decision, either in favor or against publication, or return the manuscript back to the author for any revision required by the referees. Author(s) will be informed of the publication decision.
6. Authors should include a separate title page with their name, institutional affiliation, full address and other detailed contact information. The title of the article alone should appear on the top of the first page of the manuscript.
7. Complete manuscripts should be submitted as an MS Word or Open Office document. Manuscripts can only be submitted through the journal's DergiPark submission system, available at <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kaytek>. Manuscripts submitted via any other medium will not be evaluated.
8. Authors are responsible for ensuring that their manuscripts conform to the journal style. The editors will not undertake retyping of manuscripts before publication.
9. After the manuscript title, a concise (150-250 words) abstract, including the aim and significance of the manuscript, the methodology followed, the main findings both in Turkish and English is required. Maximum of five keywords should be stated following the abstracts. Shortly, the manuscript should be submitted in the following order: manuscript title, abstract, keywords, body text, notes and references.
10. Manuscript should not exceed 8,000 words, typed on A4 page with 1.5-line spacing, leaving margins 3.5 cm at the left, 3 cm at the right, 4.5 cm at the top and 3 cm at the bottom of the page.
11. Main text should be written 10 point, DIN Pro font. Article title and principal subheads should be 16-point DIN Pro type, bold and set on a line separate from the text. Secondary subheads should be 10-point DIN Pro, bold and set on a line separate from the text. Sub-subheads 10-point DIN Pro type, bold and italic, run-in at the beginning of the paragraph, and followed by a period.

12. All diagrams, charts and graphs should be referred as figures and consecutively numbered. Tables should be kept to a minimum and contain only essential data. Each figure and table must be given an Arabic numeral, followed by a heading, and be referred to in the text.
13. To cite the works you used in developing your article, use the author-date system. For each work to which you refer, give the author's last (family) name, date of publication of the work cited, a page number(s) if needed.
14. Every reference cited in the text should be in parentheses. Reference in parentheses should be at the following order: Surname(s) of author (s), publication year and page number(s). Examples are as follows:
.....is stated (Ergun, 2004).
.....is indicated (Leblebici, 2004: 210-215).
.....Babaoğlu (2017a: 15-20) ileri sürmektedir.
.....(Yıldız vd., 2012: 126-153).
.....(Babaoglu ve Demircioğlu, 2011: 399-432)
15. Please use footnotes to elaborate or comment on material in the text.
16. Only reference cited in the text should be included in the reference section. The references should be listed in an alphabetical order in a separate page. Page numbers of articles in periodicals or edited books should be indicated. The examples given below should be followed strictly:

Books:

Mıhçıoğlu, C. (1988) Türkiye'de Çağdaş Kamu Yönetimi Öğretiminin Başlangıç Yılları, Ankara: Ankara Üniversitesi SBF.

Periodicals:

Yıldız, M.; Babaoğlu, C. & Şahin, B. (2016) "Kamu Politikasını Türk İdare Tarihi Üzerinden Çamak", Hacettepe Üniversitesi IIBF Dergisi, 34(2), pp. 133-158.

Edited Books:

Allison, G. (2006) "Emergence of Schools of Public Policy: Reflections by a Founding Dean", in: The Oxford Handbook of Public Policy, (Ed.) Robert E. Goodin, Michael Moran, and Martin Rein, Oxford: OUP Oxford. pp. 58-79.

E-Sources:

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (2014), Kredi Kartı İşlemlerinde Uygulanacak Aza-mi Faiz Oranları, <http://www.tcmb.gov.tr/>, Access Date: 13.08.2017.

