

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
YÖNETİŞİM VE SİYİL TOPLUM KURULUŞLARI BİLİM DALI

YÖNETİŞİM VE DİJİTALLEŞME

Yüksek Lisan Tezi

NURAN ÇİFTÇİ

İSTANBUL, 2023

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
YÖNETİŞİM VE SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI BİLİM DALI

YÖNETİŞİM VE DİJİTALLEŞME

Yüksek Lisans Tezi

NURAN ÇİFTÇİ

Danışman: PROF. DR. İCLAL ATTİLA

İSTANBUL, 2023

GENEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı	: Nuran Çiftçi
Anabilim Dalı	: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Programı	: Yönetişim ve Sivil Toplum Kuruluşları
Tez Danışmanı	: Prof. Dr. İclal Attila
Tez Türü ve Tarihi	: Yüksek Lisans – Şubat 2023
Anahtar Kelimeler	: Yönetişim, Dijitalleşme, BİT, Yenilikçi Yönetişim, Bizİzmir

ÖZET

YÖNETİŞİM VE DİJİTALLEŞME

Yönetişim ve dijitalleşme uzun zamandır toplumsal, siyasal ve ekonomik kalkınmayı yönlendiren iki önemli paradigmadır. Kamu yönetiminde yeniden yapılandırma uygulamalarına yön veren yönetim, yeni dijital teknolojilerin etkisiyle dönüşmüştür. Dijitalleşen yönetim, kamusal hizmet sunumunun ve vatandaş-devlet arasındaki etkileşimin yeni biçimlerini ifade etmektedir. Dijital yönetim anlayışı kapsamında gelişen e-devlet ve e-belediye uygulamaları, kamuda yenilikçi uygulamalara örnektir. Bu çalışma yönetim ve dijitalleşme ilişkisi üzerine hazırlanmıştır. Çalışmanın içeriği literatür taraması ile oluşturulmuştur.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname	: Nuran ifti
Field	: Political Science and Public Administration
Programme	: Governance and Civil Society Organization
Supervisor	: Professor Iclal Attila
Degree Awarded and Date	: Master – February 2023
Keywords	: Governance, Digitalization, ICT, Innovative Governance, BizIzmir

ABSTRACT

GOVERNANCE AND DIGITALIZATION

Governance and digitalization are two important paradigms that have long been directed by social, political and economic development. The governance, which guides the restructuring practices in public administration, has transformed under the influence of new digital technologies. Digitalized governance refers to the new forms of public service provision and interaction between citizen and state. E-government and e-municipality applications developed within the scope of digital Governance understanding are examples of innovative practices in the public sector. This study was prepared on the relationship between governance and digitalization. The content of the study was created by literature screening.

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ	I
KISALTMALAR	II
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	III
1. GİRİŞ	1
2. YÖNETİŞİM.....	5
2.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.2. YÖNETİŞİM KAPSAMI VE ÖZELLİKLERİ	9
2.3. YÖNETİŞİM TÜRLERİ	13
2.3.1. Ağ Yönetişi	13
2.3.2. İyi Yönetişim	14
2.3.3. Kurumsal Yönetişim	16
2.3.4. Küresel Yönetişim	17
2.3.5. Çok Düzeyli Yönetişim	19
2.3.6. Demokratik Yönetişim	20
2.4. NEDEN YÖNETİŞİM?	21
3. YÖNETİŞİM VE DİJİTALLEŞME İLİŞKİSİ.....	28
3.1. DİJİTALLEŞME	29
3.1.1. Big Data.....	32
3.1.2. Block Chain	33
3.1.3. Yapay Zeka.....	34
3.1.4. Nesnelerin İnterneti	34
3.2. DİJİTALLEŞME SORUNLARI.....	36
3.3. DİJİTAL YÖNETİŞİM (E-YÖNETİŞİM)	38
3.3.1. Dijital Devlet (E-devlet).....	48
3.3.2. E-demokrasi.....	49
3.3.3. E-belediye	52
3.3.4. Katılımcı Yönetişim (E-katılım)	54
4. YENİLİKÇİ YÖNETİŞİM UYGULAMASI OLARAK ‘BİZİZMİR’ ÖRNEK İNCELEMESİ	58
4.1. BİZİZMİR	67
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	76
KAYNAKÇA	79

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Nesnelerin İnterneti Mimari Modeller

Tablo 2: 1. ve 2. Dalga Yönetişimin Şekillenmesi

Tablo 3: E-yönetişim İnovasyonu Önündeki Engeller

Tablo 4: E-yönetişime Yönelik Teknolojik, Politik ve Uygulama
Gelişmeleri

Tablo 5: Rakip Paradigmalar: Yönetişim ve Kamu Yönetiminin
Değişen İdeolojik Kavramları



KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
AI	Yapay Zeka
AP	Avrupa Parlamentosu
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilgi Teknolojileri
DB	Dünya Bankası
DDO	Dijital Dönüşüm Ofisi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
IMF	Uluslararası Para Fonu
IoT	Nesnelerin İnterneti
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
RFID	Radyo Frekansı ile Tanıma
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNESCO	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
YKY	Yeni Kamu Yönetimi
YYAEM	Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1	Anasayfa
Şekil 2	Şeffaf İzmir
Şekil 3	Haberler ve Duyurular
Şekil 4	Bizİzmir
Şekil 5	Hizmetler
Şekil 6	Kayıt Ol
Şekil 7	Söz Sende (E-katılım Butonu)
Şekil 8	Bizİzmir Yardımlaşma (Biz Varız Biz Yanındayız)
Şekil 9	Başvuru Kayıt Ekranı

1. GİRİŞ

1990'lı yıllar ve 21. yüzyıl, devlet sistemlerinin yeniden yapılandırıldığı, kamu yönetiminde demokratik, şeffaf ve hesap verebilir idare anlayışını ve yönetişimi gerçekleştirmek için geliştirilen politika ve girişimlerin ön planda olduğu yıllar olmuştur. Özellikle refah devleti ve mali yönetim krizleri, devlet otoritesi veya müdahale araçlarının etki etmediği bir mekanizma arayışını tetiklemiştir. Diğer taraftan yeni ve karmaşık toplumsal sorunlara çözüm üretemeyen devletlerin otoritesinin sorgulanması, siyasete katılım oranının azalması ve temsiliyet krizleri yenilik ihtiyacını doğuran diğer önemli gelişmelerden olmuştur. Bu konjonktürde ortaya atılan yönetim, kurum ve kuruluşları tamamlayıcı ve düzenleyici bir mekanizma olarak işlev görmüştür. Devletlerin ve uluslararası örgütlerin gündemini meşgul eden ve kamu yönetiminde yoğun etkisi 1990'lı yıllarda görülen yönetim yaklaşımı, dönem dönem çeşitli amaçlarla kullanılmış olsa da asıl popülerliğini 20. yüzyılın son çeyreğinde kazanmıştır. Kavramsal açıdan komplike ve farklı biçimlerde tanımlanan yönetim yaklaşımı, çok yönlü, değişken ve geniş kapsamlı bir literatürün konusu olmaktadır. Teorik açıdan ise çoğunlukla ekonomik yaklaşımlar üzerinde temellendirilen yönetim, özellikle neo-liberal politikalar ve yeni kamu yönetimi uygulamalarının çıkmazlarına çare olarak filizlenip gelişmiştir. Genel olarak devletin iş görme biçimi, çok aktörlü yönetim süreci veya devletin ötesinde yeni bir mekanizma şeklinde ifade edilmektedir. Yönetişim mekanizması, demokrasi, açıklık, hesap verebilirlik, hukuk, adalet, a-demi merkeziyet ve etkin yönetim gibi birbiriyile bağlantılı birçok denklemin birlikte işlemesiyle mümkün görülmektedir.

Yönetişim anlayışı ve uygulamaları, bilgi çağı, küreselleşme, yerelleşme ve dijitalleşme hareketlerinin etkisiyle yeni biçimler kazanmıştır. Yeni yönetim biçimleri arasında kendi kendine örgütlenen ağ yönetişimi, toplumsal kalkınmanın önkoşulu olarak iyi yönetim, şirketleri yönlendirme ve kontrol mekanizması olarak kurumsal yönetim, devletler ve diğer aktörlerin uluslararası ilişkilerini düzenleyen küresel yönetim, mekânsal (yerel, ulusal veya bölgesel) düzeyleri birbirine bağlayan çok düzeyli yönetim, halk egemenliğine dayanan demokratik yönetim ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımına dayanan dijital yönetim yer almaktadır.

Dijitalleşme ve bilgi çağına geçiş, yönetim anlayışının farklı yönlerini geliştirmiştir. Dijitalleşen yönetim, gelişmiş ülkelerin yönetim düzenlemeleri üzerinde en yaygın, etkili ve yapısal olarak belirgin etkiye sahip olan paradigma olarak açıklanmaktadır. Dijital yönetime geçiş, sadece hükümetlerin kendi içinde gerçekleşen teknolojik değişimlerle değil, aynı zamanda çok çeşitli süreçlerin işlemesi sonucunda mümkün görülmektedir (Dunleavy vd., 2006:479). Yönetim, yerel, ulusal veya küresel düzeyde bulunan herhangi bir organizasyonun genel işlerini yönettiği otoriter normlar, kurallar, kurumlar ve uygulamalar sistemi olarak ifade edilirken, dijital yönetim ise dijital teknolojilerin bu sistem üzerindeki etkilerinin ifadesi olarak açıklanmaktadır (Luna-Reyes, 2017:198). Kamu yönetiminde uzun süredir dijital yönetim modelleri kullanılmasına rağmen dijital yönetim kullanımı ve uygulanmasıyla ilgili çalışmalar özel sektör ağırlıklı gerçekleşmiştir (Westerberg, 2021:3).

Devletler, seçime katılımı ve ilgiyi arttırmak, devlet güvenilirliğini sağlamak ve temsili demokrasiyi iyileştirmek amacıyla internet tabanlı teknolojileri kurumsal süreçlere entegre etmektedir. Bu bağlamda ilk aşamada temsili demokrasiyi güçlendirmek amacıyla gerçekleştirilen dijital dönüşümler, doğrudan ve müzakereci demokrasi biçimlerinin dinamiklerini belirginleştirmiştir (Atmaca ve Karaçay, 2020:267). Kamu kurumlarında dijital yönetim, genel olarak e-devlet uygulamaları üzerinden yaygınlaşan, demokratik yönetim ve devlet-vatandaş etkileşiminde yeni katılımcı mekanizmaları teşvik eden (Özer, 2017:469) bir seyir izlemektedir. Bilgi akışını sağlayan ve sosyal bağlantıların kurulmasını kolaylaştıran dijital teknolojiler, yerel ve merkezi idarelerde kamusal hizmet sunumu, bilgi üretimi-paylaşımı ve karar alma süreçlerine bireylerin doğrudan katılımını sağlayacak teknolojik altyapıların geliştirilmesi gerektirmektedir. Bu bağlamda, subsidiyarite, a-demi merkezîyetçilik, demokrasi ve hizmet yerinden yönetimle ilişkilendirilen yerel yönetimler, özellikle yeni teknolojilerin kamu hizmetlerine entegrasyonu noktasında uygun alanlar olarak ön plana çıkmıştır.

Günümüzde yerel yönetim birimleri arasında daha etkin işlev gören belediyeler, toplumsal inovasyonu ve ekonomik büyümeyi tasarlama, yönetme ve değerlendirme noktasında yönetim ve teknoloji işbirliğine dayanan dijital uygulamalar

geliştirmektedir. E-devlet hizmetlerinin uzantısı olarak geliştirilen dijital belediye uygulamaları (e-belediye veya m-belediye), belirli bir bölgeye ve sakinlerine yönelik kamusal değer yaratma, yönetişimi uygulamak ve etkin kamusal hizmet sunumu sağlamak amacıyla hayata geçirilmektedir. Dijital belediye uygulamaları, ulaşım, çevre, imar ve şehircilik, kültür, sosyal hizmetler, başvuru, beyanname, ödeme, sorgulama ve çözüm hizmetleri gibi çok sayıda hizmet türü içermektedir. Bu uygulamalar, kentsel sorunların tespiti ve çözümü noktasında internet tabanlı e-belediye veya mobil belediye platformları üzerinden aktif vatandaş modelini sağlamayı ve yenilikçi idare anlayışı ve yeni teknolojileri entegre etmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda nesnelerin interneti, blok zincir, yapay zeka, Big Data, arttırılmış gerçeklik, mobil veya robot teknolojileri ve bulut bilişim gibi yeni teknolojiler kullanılmaktadır. Geliştirilmiş altyapı ve uzmanlık bilgisi gerektiren bu teknolojiler, fiziksel mekan algısını değiştirerek kurumsal veya bireysel işlemlerin siber-fiziksel ortamlara aktarılmasını ve talimatlara uyan akıllı (şehir, araba, ev, telefon vb.) araçların kullanımını mümkün kılmıştır. Bu aşamada ülkeler, toplumsal yaşamı iyileştirmek ve dijitalleşen yenilikçi şehirleri yönetmek için katılımcı vatandaş tipi ve teknoloji destekli şehir modelleri (Karaca ve Öztürk, 2019:532-533) ve yenilikçi uygulamalar geliştirmektedir.

Yenilikçi yönetişim, inovasyon kültürünü geliştirmek ve devamlılığını sağlamak için aşağıdan yukarıya, yukarıdan aşağıya veya yatay düzlemde, kurumsal ve bireysel ölçekte gerçekleştirilen bir süreçtir. Dijitalleşme ve sivil toplumun genişlemesiyle yönetişim süreçlerine dahil olan yeni teknolojiler ve yeni aktör grupları, yenilikçi yaklaşımları beraberinde getirmiştir. Özellikle, verilerin internete taşındığı, kurumların ön-arka ofis işlemlerinin teknolojik altyapıya uyarlandığı ve küresel sınırların bulanıklaştığı bir aşamada yönetişim temelli, katılımcı, etkin hizmet sunumunu amaçlayan, demokratik ağ yapıları geliştiren ve üretim-tüketim bandını dönüştüren dijital uygulamalar yaygınlaşmıştır. Özellikle dijital ve yeni uygulamaların hizmet sunumu ve kurumsal yansımalarına odaklanan bu tezde, yerel ve merkezi yönetimin internet tabanlı uygulamaları ve projeleri yenilikçi yönetişim başlığı altında toparlanacaktır. Böylece alan yazın dikkate alınarak dijital yönetişim uygulamalarının yenilikçi boyutunu vurgulamak amaçlanmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde yönetim kavramının, anlam ve kapsamına ilişkin hatlar çizilmiştir. İkinci bölümde, bu çalışmanın bir diğer basamağı olan dijitalleşme ve yönetim ilişkisi incelenecektir. İkinci bölümde, dijitalleşmeyle evrimleşen yönetim anlayışının, demokrasiye, yerel yönetimlere ve özellikle kamusal hizmet üretimi ve sunumu süreçlerine etkileri değerlendirilecektir. Yenilikçi yönetim ve yenilik biçimlerinin açıklandığı üçüncü başlıkta Türkiye’de uygulamaya konulan ve kamuda dijitalleşmeyi yönlendiren çeşitli inovasyon düzenlemeleri ve Bizİzmir web sitesi işlenecektir. Tez çalışmasını yönlendirilen araştırma soruları şu şekildedir: Dijitalleşmenin yönetim yaklaşımına etkileri nelerdir? Yenilikçi yönetim nedir? Türkiye’de yenilikçi yönetim uygulamaları nelerdir? Yenilikçi yönetimin uygulamalarının kamusal hizmet sunumuna katkısı nedir? Bu çalışmada, dijital teknolojilerin ve yönetimin kamusal hizmet sunumu ve çeşitliliğine yansımaları ve dijital yönetim araştırılacaktır. Çalışmaya ilişkin içerik literatür taraması ve Bizİzmir web sitesi içerik analizi yöntemleriyle oluşturulmuştur.

2. YÖNETİŞİM

Yönetişim, çeşitli disiplinlerde kullanılan ve farklı tanımlara sahip şemsiye bir kavram şeklinde konumlanmaktadır. Sınırları belirgin ve üzerinde anlaşılmış kesin bir tanımı bulunmamaktadır. İlk kez Kuzey Avrupa’da kullanıldığı belirtilen yönetim, tarihsel olarak 16. yüzyıla kadar geriye götürülmektedir. Yönetişim yaklaşımı, 17. yüzyıl Fransa’sında hükümet-sivil toplum uzlaşmasını sağlamak için “gouvernance” ifadesiyle kullanılmıştır (Korkmaz, 2021:76-83; Yüksel, 2000:146-147). 1972’de Harlan Cleveland’ın, insanların daha az yönetim daha fazla yönetim istediğini söylemesiyle “yönetişim” ifadesi, literatüre ilk kez yönetim teriminin bir alternatifi olarak girmiştir (Korkmaz, 2021:76-83). İlk etapta sınırlı bir etkiye sahip olan kavram, Oliver Williamson’un 1979 tarihinde yayınladığı ve literatürün en çok atıf alan (%85 oranla) ‘İşlem Maliyetleri Ekonomisi: Sözleşme İlişkilerinin Yönetişimi’ makalesiyle ilgilerin odağı haline geldi. Aslında makale, yeni kurumsal ekonominin ‘işlem maliyetleri’ teriminin ortaya çıkışını, sonuçlarını ve dolaylı olarak ‘yönetişim’ kavramıyla ilişkisini işlemektedir (Levi-Faur, 2012:5). Ancak Williamson’un yayınının ardından yönetim ifadesi dikkatleri üzerinde çekmiş, yaklaşıma yönelik literatür çeşitlenmeye başlamıştır.

2.1. Kavramsal Çerçeve

Kavramsal kökenine bakıldığında, yönetim terimi Yunanca’da rehberlik, sevk ve idare anlamlarına gelen “*kubernao*”, Latince “*gubernare*” (Levi-Faur, 2012:4), eski Fransızcada “*governor*” ve Arapça yakın anlamıyla “*al-hakimiya*” (Korkmaz, 2021:76-83) kavramlarına karşılık geldiği görülür. Yönetişim, ilk sözlük kaydında ve geleneksel kullanımda ‘government’ terimi yani yönetimle eş anlamlı şekilde kullanılmıştır (Stoker, 1998; Güler, 2003:1). Ancak mevcut kullanımda, eş anlamlı olmaktan çok, yönetim (government) kavramının anlamında ve uygulanmasında bir değişikliği, yeni bir yönetim sürecini veya şeklini ifade etmektedir (Rhodes, 1996:652-653. Gerry Stoker (1998) bu ayrımı kenarda tutarak, yönetişimin de en nihayetinde düzenli yönetim ve toplu eylem koşullarını sağlamakla ilgili olduğunu ve sonuçlarının yönetim sonuçlarından farklı olmayacağını belirtmektedir. Yönetişim ve yönetim kavramlarına ilişkin ayrımın detayları ilerleyen bölümlerde incelenecektir. Çalışmanın devamında, belirsizliklere rağmen yönetim kavramının anlam ve kapsam bakımından çerçevesini oluşturmak için,

çeşitli akademisyen ve araştırmacıların yönetim mekanizmasına yaklaşımlarına yer verilmiştir.

20. yüzyılın son çeyreğinde herkesçe bilinir hale gelen yönetim, küreselleşme, demokratik uygulamalar ve bilgi toplumuna geçiş dalgalarının derin siyasal, ekonomik ve toplumsal etkilerini anlamlandırmak için kullanılmıştır. Bu dönemde özellikle Dünya Bankası'nın 1989 tarihli raporunda Sahraaltı Afrika ülkelerinin sorunlarına ilişkin yeni kullanımıyla öne çıkmıştır (Öztoprak, 2011:20). Dünya Bankası, 'iyi yönetim' terimini kullandığı raporla yönetim yaklaşımını ilk kez yönetim ve kalkınma politikalarıyla ilişkilendiren kurum olmuştur (Durgun ve Aydın, 2019:542). DB dışında IMF, BM gibi birçok uluslararası kuruluşun işlediği kavram; OECD çalışmalarında 'iyi yönetim', UNDP tarafından 'sağlam yönetim' ve UNESCO bünyesinde ise 'demokratik yönetim' (Kazancıgil, 1998:70) biçiminde, niteleyici bir ön ekle kullanılmıştır.

Yönetim yaklaşımı, kalkınma çalışmaları, coğrafya, siyaset bilimi, planlama, sosyoloji, kamu yönetimi, devlet politikaları, ekonomi, antropoloji ve uluslararası ilişkiler gibi farklı disiplinlere konu olmaktadır (Bevir, 2011:1 ve Robichau, 2011:113). Teorik kökleri çeşitlilik gösteren ve ilk çalışmaları korporatizm, siyaset toplulukları (policy communities) ve ekonomik sistemlerin evrimi ile alakalı bir takım ekonomik analiz araştırmaları kapsayan yönetim, akademik literatürü derleme (eclectic) ve nispeten kopuk bir anlayışla gelişmiştir (Stoker, 1998:18). Robbie W. Robichau (2011:113-114), bu durumun yönetimin belirsiz, karışık ve modaya uygun sorunlu mirasını pekiştirdiğinin altını çizmektedir. Üstelik mevcut kullanımlar, sayıca fazla olmaları dışında yönetimi ya çok dar bir çerçevede tanımlıyor olmaları ya da tanımları sonsuz sayıda yoruma açık halde bırakmaları nedeniyle sorunlu görülmektedir (Ansell ve Torfing, 2016). Robichau (2011), özellikle araştırmacılar açısından engele dönüşebilen bu tanımların karmaşıklığını gidermek için ortak noktalara odaklanılmasını önermektedir.

Robichau (2011:114), sadece Mark Bevir tarafından yapılan elli tane yönetim tanımı olduğundan bahsetmektedir. Lutfor Rahman (2016:44) yalnızca kamu yönetimi çalışmalarında yer alan, kurumsal yönetim, yeni kamu yönetimi, iyi yönetim, uluslararası karşılıklı bağımlılık, sosyo-sibernetik sistemler, yeni politik ekonomi ve ağlar kavramı olmak üzere en az yedi farklı kullanımdan bahsetmektedir. Literatürde yaygın

olan kullanımlara bakıldığında üç farklı yönelim görülmektedir. Buna göre yönetim, (i) ‘government’/yönetim kavramı ile uygulamaya konulamayan politikaları gerçekleştirme aracı, (ii) eskinin yeni olana uyarlanması yani “moda” bir uygulama ve (iii) ‘co’ önekli (co-regulation, co-production, co-management, vb.) birlikte veya ortaklaşa gerçekleştirilen iş süreçlerinin toplamı şeklinde açıklanmaktadır (Güler, 2003:2).

Yönetişim üzerinde çalışan bir diğer araştırmacı R.A.W Rhodes (2007:1246), kavramı kuruluşlar arası karşılıklı bağımlılık, ağ katılımcıları arasında kaynak alışverişi ve müzakereye dayanan devamlı etkileşimler, ağı dahil olan üyeler arasında güvene dayalı, üzerinde istişare edilen kurallara bağlı ilişkiler ve devletin dışında önemli ölçüde özerklik olarak tanımlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında yönetim, ağlarla ve ağlar aracılığıyla yönetme fonksiyonuyla ilişkilendirilmektedir.

Jan Kooiman (1999:68-69), yönetim kullanımlarına küresel yönetim, ekonominin veya ekonomik sektörlerin yönetimi, yönetim ve yönetimsellik düşünce okulu, hükümetlerin toplumsal sektörleri yönlendirme, rehberlik etme ve kontrol etme rolünü ifade eden ‘steuerung’ (Almanya) veya ‘sturing’ (Hollanda) ifadelerini de ekleyerek listeyi genişletmektedir. Ona göre bu kullanımlar, yönetim yaklaşımının dikkate alınma derecesine bağlı olarak daha fazla veya daha az olabilir. Dolayısıyla kullanımların sayıca fazla olması şaşırtıcı olmamalıdır. Öte yandan Robichau ile aynı fikirde olacak ki Kooiman (1999:69-70) da ‘sosyal-politik’ (veya kendi deyişiyle ‘etkileşimli’) açıdan incelediği yönetişimin tanımlarında ortak kullanılan birtakım ifadeyi sıralamaktadır. Bu bağlamda yönetim, (i) sistemlerin kural ve nitelikleri, (ii) meşruiyeti ve etkinliği artırmak için işbirliği ve (iii) yeni süreçler, düzenlemeler ve yöntemleri ifade etmek için kullanılmıştır.

Yönetişim, hükümetin siyasi ve idari kurumlarını, bu kurumlar arasındaki karşılıklı ilişkileri ve dezavantajlı gruplar dahil toplumun her kesiminin devlet ile etkileşimini konu edinir (Rahman, 2016:44). Yönetişim teorisyenlerine göre yönetim mekanizması, bir yandan mekânsal düzeylerde (yerel-ulusal-uluslararası) kamusal, özel ve sivil toplum kurum ve pratikleri ile gerçekleştirilirken diğer yandan bu kurum ve pratikler arasındaki yeni interaktif ilişkileri anlamlandırmaktadır (Özbek, 2018:17). Yönetişim, politika süreçlerinde devlet (kurumlar) ve paydaşlar (vatandaş, sivil toplum-

özel sektör aktörleri) adına karar verme yetkisinin kim tarafından nasıl elde edildiğini ve yetkinin meşrulaştırıldığı kanalları tespit etmektedir (Argüden vd., 2018:6).

David Levi-Faur (2012:9-10), yönetişimi işlevsel açıdan yapı, süreç, mekanizma ve strateji olarak dört farklı şekilde anlamlandırmaktadır. Bu bağlamda, bir yapı olarak yönetişim, resmi ve gayri resmî kurumların biçimlerini ifade ederken bir süreç olarak yönetişim, devamlı süregelen politika oluşturma süreçlerinde yer alan dinamikleri ve yönlendirme işlevlerini açıklamaktadır. Öte yandan bir mekanizma olarak yönetişim, karar verme, uyum ve kontrol aşamalarının prosedürlerini şekillendirirken bir strateji olarak yönetişim ise, seçim ve tercihleri yönlendirmek üzere aktörlerin, kurumların ve mekanizmaların şekillenmesine etki etme çabalarını ifade etmektedir. Levi-Faur, yönetişimin ne olmadığına açıklanmasında da fayda görmektedir. Bu bağlamda yönetişim, birleşik, homojen ve hiyerarşik bir yaklaşım sunmamaktadır. Yönetişimi açıklamak için yeni teorilere gereksinim duyulmaz. Bu nedenle, yönetişim bir nedensel ilişkiler teorisi şeklinde yorumlanmamalıdır. En nihayetinde yönetişim, yönetim (government) kavramıyla eş anlamlı görülmemektedir.

Yönetişimin anlamındaki yanlışları gidermek için kavramın ne olmadığına dikkat çeken bir başka isim Erik Hans Klijn (2008:507-508), yönetişim algısındaki bazı yanlış anlaşılmalara dikkat çekmektedir. İlk ve yaygın bilinen yanlış yönetişimin her yerde veya her şey olduğu ibaresidir. Klijn'e göre, değişime ve yeni organizasyon biçimi yönetişime aşırı değer verme eğilimi bu algının önünü açmış bulunmaktadır. İkinci yanlış yönetişimin, yeni kamu yönetimi anlayışıyla eş tutulmasıdır. Yeni kamu yönetimi teorileri, belirgin biçimde kamu kuruluşlarının mevcut bürokrasisini iyileştirmeyi amaçlamakta ve hatta merkezi yönlendirmeyi vurguladığı için yönetişime zıt bir paradigma olarak da düşünülmektedir. Oysa yönetişim, kamu ve diğer aktörler arasındaki yatay etkileşimleri konu edinmektedir. Üçüncü yanlış yönetişimin, apolitik veya teknokratik olduğu yönündedir. Klijn'e göre, yönetişim her ne kadar hükümetin işini yapmasının bir yolu olsa da aynı zamanda farklı değerleri ve bu değerleri temsil eden aktörlerin uzmanlaştırılmasıyla da ilgilidir. Bu nedenle, yönetişim süreçlerinin doğası gereği politik oldukları gerçeğinden uzaklaşmamak gerektiğini belirtmektedir. Son olarak yönetişimin, kendi kendini yöneten ağlardan oluştuğu ifadesi üzerinde duran Klijn, bu

fikri reddetmemekle beraber ağların kendi kendini yönettiği konusunu kafa karıştırıcı bulmaktadır. Birçok yazar, kendi kendini yöneten ağlar ifadesinin kamu otoritesinin, siyasi aktörlerin veya herhangi bir yönetim biçiminin müdahalesi olmaksızın yönetmeyi kastettiği konusunda hemfikirdir. Ancak, kendi kendini yöneten ağlara doğrudan veya dolaylı hükümet müdahalelerinin sıklıkla görüldüğünü belirten Klijn, ‘kendi kendini yöneten’ ifadesi yerine, ağların kendi dinamiklerini (stratejik kalıplar, çıktılar ve kurallar) yarattıklarını gösteren ‘kendi kendini örgütlenme’ ifadesini önermektedir.

Genel bir tanımla yönetim mekanizması, çok sayıda aktör ve kuruluşun yer aldığı ve dışardan müdahale edilmeyen etkileşim yolları oluşturulan ortamlarda kolektif karar alma pratikleri ile ilgilidir (Chhotray ve Stoker, 2009:3). Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi yönetim, geleneksel devlet yapısındaki merkezi otorite tekeli reddeden, bunun yerine çok merkezli, iş birlikçi ve karşılıklı güven esasına dayanan yeni bir yönetim biçimidir.

2.2. Yönetişim Kapsamı ve Özellikleri

Yönetişim yaklaşımı, kendiliğinden veya bir anda ortaya çıktığı düşünülmemesi gereken bir olgudur. Yönetişimin işlemesi için koşullar uygun olmalı, insanlar alınan kararlara katılımda istekli olmalı ve sorumluluk alabilmeli, örgütlenmeye yönelik eğilimler ve iş birliği alışkanlıkları geliştirilmeli ve hazırlık-ortaya çıkma-evrim süreçleri engellenmemelidir. Yönetişim, devam eden bir süreçte değişen koşullar ve özellikler neticesinde düzen ve düzensizlik arasında dalgalanan ve sabit olmayan bir kavramdır (Rosenau, 2004:183-184). Bu bağlamda yönetişimi belirli bir unsura has tutarak çözümlemek yanıltıcı sonuçlar doğurabilir.

Yirminci yüzyılın özellikle ikinci yarısında, dünyada siyasi, ekonomik ve sosyal sistemlerin iş akışlarında ve denetim mekanizmalarında hızlı bir değişim tetiklenmiştir. James Rosenau (2004:185-186), farklı dinamikleri barındıran bu değişimin fitilini ateşleyen gelişmeleri sıralamaktadır. Öncelikle Soğuk Savaş’tan sonra iki kutuplu düzenin ve kısıtlayıcı sınırların yıkılmasıyla yeni düzende değişim kolaylaşmıştır. Teknolojik gelişmelerle, sınırlar bulanıklaşmış, yeni küresel düzene ve karmaşık koşullara uyum sağlayacak daha etkin siyasi örgütlenme tipleri araştırılmaya

başlanmıştır. Özellikle vatandaşları, çeşitlenen ve karmaşıklaşan ihtiyaç ve taleplerini dile getirmeleri ve örgütlü eyleme geçmeleri için geniş anlamda bilinçlendirme ve güçlendirme girişimleri önemli ölçüde arttırılmıştır. Öte yandan çevre kirliliği, AIDS, ekonomik krizler ve uyuşturucu ticareti gibi küresel eylem ve karşılıklı etkileşim gerektiren global sorunların doğuşu değişimleri hızlandırmış, karşılıklı bağımlılık ve güven üzerinde temellenen yoğun uluslararası işbirliği biçimlerine ve değişimlerin ulusötesi sonuçları olarak filizlenen toplumsal hareketlere öncülük etmiştir. Bu bağlamda yönetim mekanizmasının da küreselleşme, demokrasinin gelişimi, teknolojik gelişmeler ve yerelleşme hareketlerini doğuran dinamiklerin etkileşiminden kaynaklandığı anlaşılabılır.

Yönetişimin bu kadar dikkat çekmesinin nedenlerinden bir diğeri de sonucu olduğu değişimin biçim ve içeriğine dair veriler taşıdığı yönündeki görüşlerdir. Örneğin Rhodes yönetişimi tanımlarken kavramı ‘yenilik’ ve ‘değişim’ ifadeleri ile bağlantılandırmaktadır. Bir değişim, dönüşüm ve paradigma değişikliğinin karşılığı sayılan yönetim ayrıca, otoritenin yukarı (bölgesel, ulusötesi, hükümetlerarası veya küresel), aşağı (yerel, bölgesel veya metropol) ve yatay (özel veya sivil yetki alanlarına) yönde kurumsallaştırılmasını açıklayan ‘kayma’ (shifts) etkisiyle de ilişkilendirilmektedir (Levi-Faur, 2012:7-8). Bu bağlamda yönetim, geleneksel otoritenin dönüşümünde itici güç olarak rol almaktadır.

Yönetimin parametrelerini belirleyen (Rahman, 2016:40) yönetim mekanizmasının değeri, değişen yönetim süreçlerini anlamak için düzenleyici bir çerçeve sunmasında yatmaktadır. Yönetişim temelde, devlet otoritesine ve yaptırım gücüne dayanmayan yönetim mekanizmalarına odaklanmaktadır. Dolayısıyla yönetim, dışarıdan herhangi bir müdahalenin gerçekleşmediği, birbiriyle etkileşimde bulunan çok sayıda aktörün oluşturduğu çok merkezli bir düzenin açıklamasıdır (Stoker, 1998:17-18). Kooiman’a (1999:72-73) göre, yönetişimin çok aktörlü olmasının nedeni hiçbir aktörün (kamu, özel veya sivil toplumdaki), birbirinden farklı karmaşık sorunları çözmek için yeterli kaynağa ve güce sahip olmamasıdır. Bu bağlamda yönetim mekanizmasını, merkezi otoritenin yerel, ulusal ve uluslararası düzeylerde kamu, özel sektör veya sivil

toplum aktörleriyle paylaşıldığı ve aktörler arasında kaynak paylaşımının gerçekleştiği sürekli bir yapı şeklinde resmetmek mümkündür.

Yönetişim kavramı, hiyerarşik ilişki yerine heterarşik ilişkiyi yani karşılıklı ilişki ve bağımlılık içindeki aktivitelerin koordinasyonunu ve kişiler, örgütler ve sistemler arası kendi kendine organize olma çabalarını ifade etmektedir (Yüksel, 2000:146). Geleneksel yönetim kalıplarına meydan okuyan yönetim, amaçları, hedefleri ve yapıları bakımından farklılaşan aktörlerin müzakere ortamlarında ortak karar alması ve uygulamasını mümkün kılan ve şeffaflık, hesap verebilirlik ve hukukun üstünlüğü ilkelerine dayanan çok merkezli bir mekanizmanın ifadesidir (Durgun ve Aydın, 2019:539-540).

Uzun bir süre genel tanımlayıcı bir kavram olarak kullanılan yönetişimin tanımları, yapının mantıksal sınırlarını zorlayan bir noktaya kadar çoğalmıştır (Lynn, 2012:50). Bu nedenle kavramın yaygın bilinen özelliğinin kavramın tanımındaki çeşitlilikten kaynaklanan belirsizliği olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Vasudha Chhotray ve Gerry Stoker (2009:3), bu kavramsal belirsizliğin yönetişimin "başarısının sırrı" olabileceğini düşünmektedir. Elbette, yönetişim kullanımlarının sayıca fazla olması bu ifadelerin birbirinden tamamen kopuk olduğu anlamına gelmemelidir. Tanımların birçoğunda yönetişimi niteleyen dinamiklerin ve özelliklerin benzerliği üzerinde durulmaktadır. Jan Kooiman, K van Kersbergen ve F van Waarden ve Gerry Stoker tanımlardan yola çıkarak yönetişim mekanizmasına ilişkin üç farklı çerçeve sunmaktadır.

Jan Kooiman'ın (1999:69) sunduğu çerçeveye göre yönetişim;

- Aile kurumundan uluslararası organizasyonlara kadar insan faaliyetinin her seviyesindeki yönetim sistemleri,
- Birbiriyle çatışan veya birbirinden farklı çıkarların uzlaştırıldığı ve işbirliği yaptığı sürekli bir süreç,
- Barşılıklı bağımlılık, kaynak değişimi ve devletten önemli ölçüde özerklikle şekillenen kendi kendini örgütleyen örgütler arası ağlar,
- Devlet ve toplumu içeren kamusal alanın meşruiyetini arttırmak için rejim yapılarının bilinçli yönetimi,

- Devlete herhangi bir bağıllığı bulunmayan mekanizmalar ve
- Sorun çözme ve fırsat yaratmaya yönelik yapısal ve süreçsel koşullar olarak anlandırılmaktadır.

Kersbergen ve Waarden'ın (2009) sunduğu ikinci yönetim çerçevesi:

- Çok merkezli bir yapı öngörmektedir.
- Organizasyonlar arası ve/veya organizasyon içi ağlar önemli rol oynamaktadır. Bu ağlar, nispeten özerk ve birbirine bağımlı aktörlerin arasındaki ilişkileri düzenleyen; hiyerarşinin olmadığı ve hükümetin yalnızca aktör olarak katılım sağlayabildiği bir mekanizmayı ifade etmektedir.
- Geleneksel hükümet yapılarına karşı, müzakere, uzlaşma, uyum ve iş birliğine dayanan yönetim süreçlerine dikkat çekmektedir.

Son olarak, kavrama yönelik genel bir çerçeve çizen Gerry Stoker (1998: 18-24) da birbirini tamamlayan beş önerme üzerinden yönetim yaklaşımının bir dizi yönünü değerlendirmektedir. Bu beş önermeye göre:

1- Yönetişim, hükümet kurumlarının yanı sıra hükümetin ötesinde özel-sivil sektör kurumlarının veya aktörlerinin de stratejik karar alma ve kamu hizmet sunumu aşamalarında yaygın şekilde bulunmalarının gerekliliği ve öneminin altını çizmektedir.

2- Yönetişim, sosyal ve ekonomik sorunların üstesinden gelecek politikaların sınırlarını ve uygulamada yer alanların sorumluluklarını tanımlamaktadır. Burada amaç, sorumluluk üstlenebilen, hükümetin resmi kaynaklarına dayanmadan kendi ölçeklerine göre katkıda bulunan bir takım üçüncü sektör kuruluşlarının ve aktif vatandaşlığın gelişmesine öncülük etmektir.

3- Yönetişim, kolektif eylemde bulunan kurumlar arasındaki ilişkilerde güç bağımlılığını tanımlamaktadır. Karşılıklı güç bağımlılığından kasıt, hiçbir paydaşın kolektif sorunlarla tek başına baş edebilecek bilgi ve kaynağa sahip olmamasıdır. Zaten yönetişimin öngördüğü yönetim şekli, tek merkezi gücün olmadığı ve her zaman etkileşimli bir süreç olarak tasvir edilmektedir.

4- Yönetişim, özerk, kendi kendini yöneten aktör ağlarıyla ilgilidir. Yönetişim uygulamalarında yer alan aktör ve kurumlar, iş birliğinde bulundukları süre

boyunca kendi amaçlarını, kaynaklarını ve becerilerini geliştirecek kıvama gelmektedirler.

5- Yönetişim, hükümet gücünü veya otoritesini kullanmadan iş yapabilme yetisini öne çıkarmaktadır. Dahası yönetim, hükümeti yönlendiren, kılavuzluk eden, yeni araç ve teknikleri kullanabilen aktör olarak görmektedir.

2.3. Yönetişim Türleri

Yönetişim yaklaşımı, farklı çalışmalarda çeşitli şekillerde kullanılmaktadır. Özellikle akademik ve siyasi çevrelerin yenilikçi paradigmaları yönetim üzerinden farklı şekillerde yorumlaması bir takım yönetim türevlerini ortaya çıkarmıştır. Örneğin ulus-devlet etkinliğinin tartışıldığı, siyasi otoritenin parçalandığı, dağıtıldığı veya kısıtlandığı bir dönemde etkili ve demokratik yönetimin nasıl olacağının sorgulanmasının ardından, farklı disiplinlerin kendi iç dinamikleri doğrultusunda vermiş olduğu cevaplar da kendi içinde çeşitli yönetim anlayışları taşımaktaydı. Bu cevaplar, yönetişimin farklı boyutlarına veya özelliklerine dikkat çeken ve zamanla aralarında geçirgenlik oluşan yönetim türlerini biçimlendirmektedir. Bu yönetim türlerinde ortak nokta, yönetimi farklı sektörlerden ve yönetim düzeylerinden birçok paydaşın katılım sağladığı dağıtılmış bir süreç (a distributed process) olarak tasvir etmeleridir (Ansell ve Torfing, 2016:5-8).

Kooiman'a (1999) göre yönetim türleri, toplumun farklı seviyelerinde uygun ortam ve koşullarda uygulanabildiği sürece anlamlı ve yararlı olabilmektedir. Bu bağlamda tezin genel içeriğiyle ilişkili olarak ağ yönetişimi, iyi yönetim, kurumsal yönetim, küresel yönetim, çok düzeyli yönetim ve demokratik yönetim türleri ve uygulama alanları açıklanacaktır.

2.3.1. Ağ Yönetişimi

Ağ terimi, yönetim literatürünün en çok tartışılan temel kavramlarından biridir. Ağlar, yönetişimin yenilik, karşılıklılık, güven ve kendi kendini örgütlenme yöntemlerini ve aynı zamanda halihazırdaki yapıların eşitlik, hesap verebilirlik, demokratik meşruiyet ve adalet sorunlarını ifade etme şekli olarak sunuldu. Özet ve genel bir ifade ile, birbirine bağlı aktör grupları ve aralarındaki mevcut etkileşimlerle ilişkilendirilen ağlar, literatürde karmaşık olarak bilinen bir kavramdır (Robichau, 2011: 122-123). Ağlar, çok merkezli,

kendi kendini örgütleyen (self-organizing), devlet yönlendirmesine direnen ve kendi politikalarını geliştirmek suretiyle çevrelerini şekillendiren, kaynak alışverişi ve müzakereye dayalı ilişkiler geliştirilen, ağ katılımcılarının istişare ettiği ve ortak kararlar kabul edilen kurallarla düzenlenen yönetim türü olarak nitelendirilmektedir (Kersbergen ve Waarden, 2009: 148). Bir başka ifadeyle ağlar, karşılıklı ilişkiler geliştiren aktörlerin nispeten kurumsal koşullarda, kolektif karar alma, siyasi uzlaşmaya varma ve koordine hareket edebilme potansiyellerini öne çıkaran bir mekanizma sunmaktadır (Robichau, 2011:122-123).

Klijn (2008:509-511), yazın ve teori bakımından benzer olduklarını düşündüğü için yönetim veya yönetim ağları arasında ayrım yapmamaktadır. Ancak yönetim ve ağlara ilişkin üç temel görüş sunmaktadır. Farklı ağ biçimlerini içeren bu anlayışlardan ilki devlet ve çıkar grupları arasındaki ilişkiyi işleyen politika ağları geleneği, ikincisi hizmet sunumunu iyileştirme yöntemlerini araştıran hizmet sunumu ve uygulama geleneği ve üçüncüsü ise kamu yönetiminin meşruluğunu arttıracak araçları inceleyen yönetim ağları geleneğidir. Yönetimi, (kamusal veya kamusal olmayan) yönetim ağları içinde gerçekleşen bir süreç olarak ele almaktadır. Kamu, özel ve sivil toplum sektörlerinin kamu politikası oluşturma ve uygulama faaliyetlerini de ‘yönetim ağı’ terimiyle açıklamaktadır.

2.3.2. İyi Yönetişim

Avrupa’nın kamu yönetiminde, ‘Yeni Kamu Yönetimi’ uygulamalarının krizlerine çözüm olarak kullanılan yönetim (Ansell ve Torfing, 2016:7), modern anlamda ilk kez 1989 yılında Dünya Bankası’nın “Afrika’nın yönetim krizi” üzerine hazırlanan raporda, yönetim tekniklerini belirleyecek mekanizma olarak sunulmuş ve “iyi yönetim” (good governance) ifadesiyle kullanılmıştır. Dünya Bankası, bir ulusun işlerini yönetmek için siyasi gücü kullanma biçimi olarak açıkladığı iyi yönetimin belirleyici özelliklerini sunduğu raporda sıralamaktadır. Buna göre; (a) etkili bir kamu hizmeti, (b) sözleşmeleri (contracts) uygulamak için bağımsız bir yargı sistemi ve yasal bir çerçeve, (c) kamu fonları yönetiminin hesap verebilirliği, (d) temsili yasama organına karşı sorumlu olan bir kamu denetçisi, (e) tüm hükümet düzeylerinde hukuka ve insan haklarına saygı ve (f) çoğulcu kurumsal yapı ve özgür basın (iyi) yönetimin belirleyici

özellikleridir. DB, genel olarak kalkınmanın işlevsel ve kurumsal önkoşulları olarak sunduğu bu özelliklerin aynı zamanda liberal demokrasinin gereklerine de katkıda bulunduğunu savunmaktadır (Leftwich, 1993:610).

İyi yönetim, yönetişimin ekonomik, siyasi ve idari boyutlarını kapsayan, kamu kaynaklarının sorunların çözümü ve kritik toplum ihtiyaçları için etkin ve verimli kullanımını öngören bir yönetim alt kümesidir. Özellikle Dünya Bankası ve IMF gibi uluslararası finans kuruluşları tarafından üçüncü dünya ülkelerinin borç alabilmelerinin önkoşulu olarak yaygın kullanılan iyi yönetim, elde edilmesi zor bir ideal olarak konumlandırılmaktadır. DB iyi yönetim tanımı üç boyutlu şekillenmektedir; (i) hükümetlerin seçildiği ve değiştirildiği süreç, (ii) hükümetlerin güçlü politikaları etkin bir biçimde dizayn etmesi ve uygulaması ve (iii) vatandaş-devlet etkileşimini yürüten kurumlara itibar edilmesi. İyi yönetişime başka açıdan yaklaşan UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı) ise, kavramı sürdürülebilir insani gelişmeyle ilişkilendirerek, hukukun üstünlüğüne dayalı bir kamu yönetimi, adil ve etkili bir adalet sistemi ve karar alma ve yönetim süreçlerine en yoksul ve savunmasız kişiler dahil tüm toplumsal grupların geniş ölçüde katılımı ile tanımlanmaktadır (Rahman, 2016: 45-47).

Asya ‘kalkınma devletlerinin’ ekonomik yükselişini yansıtan ve 1980’lerin sonlarında Batının gelişimi için temel hukuki ve siyasi kurumların önemine dikkat çeken araştırmalar, etkin bir biçimde işleyen bir devletin ekonomik kalkınma için önemli bir ön koşul olduğu görüşünü destekleyen veriler sunmuştur. Bu noktada DB’nin iyi yönetim anlayışı, kalkınmada başarısız olunan birçok üçüncü dünya devletinde, zayıf idari kapasiteye ve derinleşmiş yolsuzluk sorununa çözüm getirmeyi vadetmektedir (Ansell ve Torfing, 2016:7).

Özellikle uluslararası kuruluşlar, kalkınma tartışmalarıyla bağlantılı olarak, yönetim ve neoliberal ekonomik politikaların uygulama alanı olarak üçüncü dünya ülkelerinde, yönetim anlayışının benimsenmesi için birtakım kriterler ve ön koşullarla yakından ilgilenmişlerdir. Bu bağlamda iyi yönetim başlığı altında, mali titizlik, piyasa odaklı politikalar, kısıtlanmış hükümet rolü, şeffaflık, hesap verebilirlik, eşitlik, hukukun üstünlüğü, adalet, sosyo-ekonomik hakların ve ademi merkeziyetçiliğin desteklenmesi gibi devletin yönetim mekanizmasını iyileştirici yönetim ilkeleri geliştirilmiştir

(Kazancıgil, 1998:70). Bir ülkenin ekonomik büyümesini sağlayacak kurumları oluşturmayı ve teşvik etmeyi amaçlayan iyi yönetişimin, bütün bu dinamiklerin bir arada var olması halinde işlerlik kazanacağı düşünülmektedir. İyi yönetişim ideali, uluslararası kuruluşlar tarafından yüksek kaliteli yönetim elde etmenin ve sürdürülebilir kalkınmanın tek değil ancak kritik bir unsuru olarak görülmektedir (Rahman, 2016:40-47).

2.3.3. Kurumsal Yönetişim

‘Kurumsal yönetişim’, özel şirketlerin yönlendirme ve kontrol etme sürecine dahil olan hissedarlar, çalışanlar, müşteriler, yönetim kurulları, finans kurumları ve düzenleyiciler gibi farklı paydaşlar arasındaki kurumsal etkileşimi işlemektedir (Ansell ve Torfing, 2016: 2; Chhotray ve Stoker, 2009: 145). Bu yönetişim türü, kuruluşların yönlendirme ve kontrol edilme biçimlerinin çerçevesini sunmaktadır. Yönetişim, şirket işlerinin yürütülmesi haricinde kuruma genel bir yol çizmek, kurum idaresinin faaliyetlerinin denetim ve kontrolünü sağlamak, kurumsal sınırlar dışında menfaat sağlamaya yönelik hesap verebilirlik ve düzenleme beklentilerini karşılamak üzere işlev görmektedir. Aynı zamanda özel sektörün idare pratiklerinin kamuya yansımalarını da gösteren kurumsal yönetişim, geleneksel kamu hizmet anlayışının ötesinde farklı bir kültür ve iklimin kamuya uyarlanması önünü açmıştır (Rhodes, 1996: 654).

Klasik tanıma göre şirketi finanse eden yatırımcıların, yatırımlarından kar etmeyi garantilemenin yolu şeklinde açıklanan kurumsal yönetişim, iyi yönetişim için gereken kamu politikası ve düzenleyici yasal çerçeve ile ilgilenmektedir. Kurumsal yönetişim, bir firmanın mikro ekonomik verimliliğini artırma, sermaye piyasalarının işleyişini etkileme ve kaynak tahsisini yönlendirme pratikleriyle bağlantılandırılmaktadır. Kurumsal yönetişim şirketlerin nasıl yapılandırıldığı ve kimlerin çıkarı doğrultusunda hareket ettiği sorularına cevap bulmak ve yöneticilerin riskli girişimlerini önlemek için uygulanmaktadır (Chhotray ve Stoker, 2009: 144-147). Genel olarak ticari şirketlerin yönlendirme ve kontrol sistemini ifade eden kurumsal yönetişim, şirket yönetiminin hesap verebilirliğini ve şeffaflığını geliştirmeyi amaçlamaktadır (Kersbergen ve Waarden, 2004: 147).

2.3.4. Küresel Yönetişim

Uluslararası ilişkilerde, devletlerin ulusal sınırlar dışındaki karşılıklı etkileşimlerini düzenleyen, örtük veya açık kuralları, normları ve karar alma prosedürlerini içeren teorilerden duyulan memnuniyetsizlik, yönetim kavramının bir başka türevinin yükselişine neden olmuştur. Ulusal merkezci devletleri öncelikli kılan uluslararası düşünce okullarına karşın yönetim, uluslararası arenanın sınırlarını devlet dışı aktörlere (piyasa aktörleri, sivil toplum kuruluşları, vb.), küresel konulara ve devletlerarası etkileşimin yanı sıra diğer etkileşim düzeylerine açmaktadır. Bu açıdan bakıldığında yönetim, küresel düzenin daha kapsayıcı bir ifadesini sunmaktadır (Kooiman, 1999:70-71).

Küreselleşme tartışmalarının ön plana çıkmasıyla birlikte, uluslararası ilişkiler uzmanları, küresel sorunları yönetmede oluşacak ciddi zorluklara dikkat çekmeye başladılar (Ansell ve Torfing, 2016:8). Çözüm arayışları yeni koşullara uyumun, tek bir düzenleme ilkesine dayanmayan, farklı tarih, hedef, yapı ve süreçler tarafından yönlendirilen sayısız kontrol mekanizmasının bir bütünü olan küresel yönetim ile mümkün olacağı sonucunu vermiştir (Rosenau, 2004:182). Küresel yönetim kavramı Soğuk Savaş sonrası dönemde, özellikle James Rosenau'nun çalışmalarında ortaya çıkmıştır. Kavram, Birleşmiş Milletler Küresel Yönetişim Komisyonu'nun 1995 yılında 'Our Global Neighbourhood' raporunun ve akademisyenlerin oluşturduğu 'Global Governance' isimli derginin yayınlanmasıyla genel kabul görmüştür (Hall ve Bevir, 2011:352-366).

Küresel yönetim, kendi çıkarları doğrultusunda hareket eden devletlerin ve diğer aktörlerin sınırsız etkileşimde bulunduğu, sorumluluklarını kabul ettikleri ve bunları bir dereceye kadar yerine getirmek zorunda oldukları bir mekanizmayı meydana getirmektedir. Daha çok düzenleme ile ilişkili olan kavram, merkezi bir otorite veya meşru bir güce dayanan bir 'dünya devleti' öngörmediğinden sorumluluk üstlenebilecek bir birimden yoksundur. Ulus-devlet sınırları dışında gerçekleşen, uluslararası, hükümetler arası veya ulusötesi tüm kurumsal düzenlemelerin küresel yönetim yapılarını meydana getirdiği düşünülmektedir (Zürn, 2010:80-81).

Küresel düzeyde uygulanan yönetim mekanizmaları, doğası gereği daha kırılğan, rastlantısal ve çoğu siyasi sistemde olduğundan daha farklı biçimlerde oluşmakta ve kolektif yönetme alışkanlıklarını geliştirmektedir (Rosenau, 2004:185). Küresel yönetim; uluslararası ilişkiler çalışmalarında egemen olan teorik bakış açılarını yeniden şekillendirmeyi; yeni uygulamaları ve siyasi yansımalarını anlamlandırmayı ve uluslararası ilişkiler uygulamalarında uluslararası örgütlerin, devletlerin ve devlet dışı aktörlerin gündemini belirlemeyi amaçlamaktadır. Başka bir deyişle geleneksel teoriler, uluslararası ilişkileri genellikle anarşik bir sistem ya da ticaret, savaş ve diplomasi yoluyla etkileşime giren bir devletler toplumu şeklinde resmederken; küresel yönetim ise, dikkatleri anarşik bir uluslararası toplumun egemen devletlerinden küresel "yönetim sistemlerinin" oluşturulmasına, uygulanmasına ve değiştirilmesine çekmektedir (Hall ve Bevir, 2011: 352-366). Uluslararası ilişkiler uzmanları yönetim yaklaşımını, küresel düzeni 'anarşi'den 'düzenleme'ye geçiş ve daha güçlü kurumların oluşturulması olarak ifade etmektedirler (Levi-Faur, 2012:8). Rosenau (2004:179) ise, küresel yönetimin, uluslararası ilişkilerin yönetiminde yer alan veya almayan resmi kurum ve kuruluşların dahil olduğu sayısız oluşum ve sürecin toplamı olduğunu ifade etmektedir. Bu bağlamda yönetim süreçleri, küresel yönetime ulus-devletlerin yanı sıra yeni aktör ve kurumlar dahil ederek ulus-devletleri küresel yönetim rehberliğinde bir dizi değişime yönlendirmektedir (Chhotray ve Stoker, 2009:79).

Global düzeyde siyaseti anlamak üzere kullanılan ve uluslararası ilişkilere alternatif bir yaklaşım sunan küresel yönetim tartışmaları; savaşın önlenmesi ve sınırlandırılmasına ek olarak uluslararası organizasyon, uluslararası politik ekonomi, uluslararası rejimler, uluslararası hukuk ve uluslararası güvenlik çalışmaları gibi her türlü ulusötesi sorunu kapsamaktadır (Hall ve Bevir, 2011). Ulusötesi sorun alanlarında, meşru ve etkin yönetim, ulusötesi meşruiyetin tanınması, küresel platformlarda karar verilmesi ve bu kararların ulusal yapıya uygulanmasını içeren farklı siyasi yapıların etkileşimi ile bağlantılandırılır. Küresel yönetim, diğer yönetim mekanizmalarından farklı olarak, hiçbir aktörün veya organizasyonun tek başına hareket edemediği, farklı seviyelerde aktör ve organizasyonların karşılıklı etkileşimiyle biçim kazanmaktadır (Zürn, 2010: 87). Küresel yönetim kısaca, ulusal devlet sınırlarını aşan ilişkilerin tek egemenin olmadığı kolektif bir sistemle yönetilmesi biçimidir.

2.3.5. Çok Düzeyli Yönetişim

Çok düzeyli yönetim (multi-level governance), yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası seviyelerde karşılıklı bağımlı hale gelen hükümetler arasındaki devamlı müzakere mekanizmalarının bütünüdür (Ansell ve Torfing, 2016:2). Çok düzeyli yönetişimin geliştirilmesine, uluslararası ilişkiler teorisinde ‘rejim’ teriminin modernizasyonu ve AB entegrasyon teorisindeki devlet merkezli anlayışa yanıt olarak geliştirilen Avrupa kamu politikasının karşılaştırmalı analizi öncülük etmiştir. Burada ‘çok düzeyli’ ifadesi farklı hükümet seviyelerine (ulusal, yerel, ulusötesi gibi) ve bu seviyelerde kamu-özel aktör katılımlarına dikkat çekerken, ‘yönetişim’ ise bu farklı seviyelerin etkileşiminden doğan güç ilişkilerini ve politikaların içeriğini açıklamaktadır (Kersbergen ve Waarden, 2009: 149-150).

Kavram, 1993 yılında Gary Marks tarafından, Avrupa Birliği’nde bazı karar verme dinamiklerini anlamlandırmak üzere kullanıldıktan sonra bilinirliği artmıştır. AB oluşumunda ve gelişiminde hâkim görüşlerin aynı zamanda örgütün nasıl işlediğini de açıklayacağı varsayımını sorgulayan Marks, çok düzeyli yönetişimi açıklayıcı unsur olarak öne sürmektedir (Piattoni, 2009:164-165). Bu bağlamda çok düzeyli yönetişim, Avrupa’nın bölgesel uyum politikalarını analiz etmek ve hükümetten yönetişime (hatta ‘meta-yönetişim’e) hızlı geçişi yakalamak için genel bir çerçeve sunmuştur (Stephenson, 2012:820). Avrupa Birliği’nin uluslararası bir yönetim birimine dönüşüm sürecini ve üye devletlerin tek başına çözemeyeceği konularda egemenliklerini devletler arası organlara veya uluslararası örgütlere devrettikleri ve merkezi yönetimlerin diğer aktörlerle işbirlikleri üzerinde gelişen kurumsal dönüşüm ve uyum süreçlerini açıklamaktadır (Lynn, 2012:59).

Çok düzeyli yönetişim, mekânsal veya coğrafi (küresel, ulusal ve yerel yetki düzeyleri arasında) ayrımları ve bu seviyeleri birbirine bağlayan bağlantı biçimlerini ifade etmektedir (Stephenson, 2012:817). Çok düzeyli yönetişim anlayışı, geleneksel hiyerarşik ilişkilerden ziyade, bölgesel düzeyleri birbirine bağlayarak merkez-çevre (ve aynı zamanda iç-dış, devlet-toplum) ilişkilerini dönüştürmek, bölgesel ayrımları ve yetki alanlarını yeniden tanımlamak için Avrupa Birliği tarafından teşvik edilmiştir. Teorik olarak, çok düzeyli yönetişimi bir süreç mi, olay mı, yapı mı yoksa strateji mi olduğunu

belirtmek zor olmaktadır. Kavramın kendisi de farklı analitik aşamalara geçiş sağladığı ve bunları birbirine bağladığı için araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde kullanılan “çok seviyeli bir kavram” şeklinde yorumlanmaktadır (Piattoni, 2009:164-172).

Yönetişimin bu türevi, hiçbir faaliyet düzeyinin diğerlerinden üstün olmadığı ve politika oluşturma aşamalarında katılım, karşılıklı bağımlılık ve etkililiğin geçerli olduğu bir yapı meydana getirmektedir (Stephenson, 2012:817). Çok düzeyli yönetim, karşılıklı karmaşık ilişkilerde bulunan ve bu etkileşimleri uyum ve müzakere ile şekillenen, yasal açıdan bağımsız ancak uygulamada karşılıklı bağımlı olan aktörler arasındaki bir takım koordinasyon ve müzakere yöntemini içermektedir (Piattoni, 2009). Çok düzeyli yönetişimin Tip I ve Tip II olmak üzere iki farklı türü bulunmaktadır. Tip I, her düzeyde yalnızca bir otoritenin olduğu, klasik devlet kontrolü ve gücünün uygulandığı bir modelken, Tip II, her biri hizmet sağlayan, sorun çözen ve bir arada var olabilen birçok işlevsel otorite düzeyinin iç içe geçen kurumsal ilişkilerini açıklamaktadır (Stephenson, 2012: 821).

2.3.6. Demokratik Yönetişim

Demokrasi genel olarak, halk tarafından seçilen, halka karşı sorumlu ve yine halk tarafından seçimle değiştirilebilen, insan hak ve özgürlüklerinin desteklenip korunduğu hükümet biçimlerine yönetilenlerin katılım sağladığı sistem olarak ifade edilebilir. Klasik insan hak ve özgürlükleri etrafında şekillenen demokrasi algısı, I. Dünya Savaşı’ndan sonra doğan bir takım yeni ihtiyaçlara karşılık vermek üzere değişmiştir (Özbek, 2018:4-7). Özellikle 1970’lerde, modern oluşum, bir toplumun ortak yararına uyumlu çalışacak politikacıların seçildiği ve bunların hesap verebilir kılındığı temsili demokrasi fikrinin meşruiyetini sorgulayarak, temsili demokrasinin varsayımlarında çatlaklar meydana getirmiştir. Buna karşılık, meşru kamu politikalarının oluşturulacağı yeni sistemler geliştirilmiştir (Bevir, 2011:6-10). Yeni alternatif arayışlarının sonucunda temsili demokrasi krizinin çözümü için sivil toplum temelli birçok demokratik yaklaşım (müzakereci demokrasi, radikal demokrasi, güçlü demokrasi, iletişimsel demokrasi vb.) öne sürülmüş ve artık ‘demokrasi’den ziyade ‘demokrasiler’den söz edilmeye başlanmıştır (Özbek, 2018:13). Demokratik yönetişim de demokrasinin yönetişime eklemlendiği bir başka demokrasi veya yönetim biçimini ifade etmektedir.

Amit Ron (2012:473-475), demokratik yönetim idealini, demokraside halkın egemenliğine dayandırmaktadır. Demokratik yönetim, meşru kararların alınması ve uygulanması için demokratik yöntemleri kullanarak halkın katılımına alan yaratmaya çalışmaktadır. Bu yaklaşıma göre, halkın sesi ve temsilcisi olarak hizmet veren demokratik kurumlar, devletin yürütme erki üzerinde kontrol sağlama gücünü elinde tutmaktadır. Bir yönetim sürecinde karar verme mantığı, hükümet kurumlarında olduğundan farklı işlemektedir. Demokratik karar almanın meşruluğu sadece seçimlerden değil, aynı zamanda mevcut sorunları ve çatışmaları çözmek veya karara bağlamak için müzakerelerin ve adil işlemlerin yürütüldüğü kurumsal yapılardan kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda, yönetim sürecinde karar almanın ayırt edici özelliği, kararları alma ve uygulama yetkisine sahip tek bir kurumun veya aktörün olmamasından gelmektedir.

2.4. Neden Yönetişim?

Yönetişim, ikinci Dünya Savaşı'nın ardından hızlanan küreselleşme ve demokratikleşme hareketlerinin geleneksel siyasi, sosyal ve ekonomik anlayışları, ulus-devlet ve ulusal egemenlik gibi klasik paradigmaları sorgulatmasıyla gündem olmaya başlamıştır. Özellikle dönemin mali idaresi ve kamu yönetiminde yaşanan krizler, mevcut yapıların tartışılmasına yol açmış, alternatif çözüm ve yenilik arayışlarını tetiklemiştir. Bu arayış 'düzenleyici ve tamamlayıcı mekanizma' olarak yönetim yaklaşımının yıldızını parlatmıştır. Yönetişim ekonomik, sosyal ve siyasi alanlarda yaşanan hızlı dönüşüme karşın, bürokrasi ve hiyerarşiye dayanan müdahaleci geleneksel devlet yapılarının gelişmelere ayak uyduramaması sonucu girilen çıkmazdan çıkış bileti olarak sunulmuştur. Bu bağlamda, tezin bu başlığı yönetim yaklaşımına giden gelişmeleri incelemeye yönelik olacaktır.

Yönetim süreçlerinden biri olan geleneksel kamu yönetimi, sanayi devrimi, küreselleşme ve teknoloji gelişmelerinin beraberinde gelen yeni yönetim yaklaşımları sonucu dönüşmüştür. Yeni yönetim yaklaşımları ise BİT'in gelişimi, küreselleşme, ekonomik ve toplumsal değişimlerin oluşturduğu dinamiklerdir ve üç başlıkta incelenmektedir; (i) postmodernist görüşü benimseyen yaklaşımlar, (ii) kurumsal yapıya sosyo-ekonomik açıdan bakan neoliberal anlatının (yeni kamu yönetimi) yansıması olan yaklaşımlar ve (iii) bilgi çağının ürünü olan stratejik yönetim, öz yönetim, toplam kalite

yönetimi, ağ örgütleri ve yönetim gibi günümüz yaklaşımları (Memduhoğlu, 2017:1-6). Bu durumda yeni yönetim yaklaşımları çerçevesinde açılanacak olan ve tezin birinci kısmında ana tema olan yönetim yaklaşımının gelişimini detaylandırmak gerekmektedir.

Ansell ve Torfing'e (2016) göre, yönetim kavramının çıkışını tek bir eyleme bağlamak, yönetim yaklaşımının gelişimine katkıda bulunan daha geniş siyasi akımları ve teorik yaklaşımları görmezden gelmemize neden olacaktır. Örneğin kamu yönetimi, kamu hukuku ve kamu politikası çalışmalarında idari karmaşıklık, zayıf politika uygulamaları ve mali kemer sıkma politikalarından kaynaklanan yönetim, kalkınma politikaları ve uygulamalarında gelişmekte olan ülkelerin başarısızlığına neden olan zayıf ve yozlaşmış idari yapılara çare olarak geliştirilmiştir. Avrupa birliği çalışmalarında, hükümet seviyeleri arasındaki yönetimin zorluğu asıl nedenken, uluslararası ilişkiler, ekonomi ve çevre çalışmalarında toplu eylem sorunları ve ortak fon kaynaklarının (common pool resources) yönetimine ilişkin sorunlar yönetim çıkışını tetiklemiştir (Ansell ve Torfing, 2016:5). Dolayısıyla farklı disiplinlerin konusu olan yönetim, bir taraftan kamu işlerini yönetmenin bir aracı, siyasi gelişmenin bir ölçüsü veya kamusal alanın meşruiyetini arttırmaya yarayan bir mekanizma olarak kullanılırken diğer yandan karşılaştırmalı siyaset, yönetim ve uluslararası ilişkiler için analitik bir çerçeve sunabilmektedir (Rahman, 2016:44). Bu nedenle yönetim mekanizmasını kesin bir noktada sabitlemek olası olmayacaktır. Dolayısıyla bu başlıkta yapılmak istenen, yirminci yüzyılın ikinci yarısında bir mekanizma, süreç veya kavram olarak gelişen yönetimin bağlantı noktalarının çerçevesini sunmaktır.

Yönetim mekanizmasının çekiciliği bir bakıma, devlet otoritesinin ve toplumsal yönlendirme işlevinin son dönemin ampirik ve ideolojik gelişmeleri tarafından sorunsallaştırılmasından kaynaklanmaktadır (Ansell ve Torfing, 2016:2). 1980'li yıllarda, yönetim biçimleriyle ilgili tartışmaların yeni bir boyuta taşınmasıyla kamu ve mali yönetim krizlerini aşmak için seçim yapmak gerekmiş ve bu seçim, değişen koşullar altında hangi yönetim yapısının etkin bir performans göstereceğini belirlemeye yönelik olmuştur (Rhodes, 1996:653). Bu nedenledir ki, 1980-2000 arasındaki dönem kamu yönetiminde paradigma değişimlerinin yaşandığı yıllar olmuştur. Bu açıdan bakıldığında

yönetişime geçiş üç aşamalı olarak incelenmektedir; neoliberal anlatı (kamu işletmeciliği), yeni kamu yönetimi/işletmeciliği ve yönetim (Güler, 2003:6-8).

İlk aşama olan 1980’li yıllar, 1970’lerde yaşanan kapitalist sistem, Keynesçi iktisat görüşleri ve refah devleti bunalımlarına çözüm olarak neoliberal düşünce biçiminin uygulanmasıyla başlamıştır. Neoliberal yaklaşımda, özelleştirme, deregülasyon (kuralsızlaştırma), liberalleştirme ve piyasalaştırma politikalarıyla devlet yapısını yeniden yapılandırmak, devlet gücünü ve müdahale araçlarını kısıtlamayı amaçlanmıştır (Öztürk, 2006:233-235). Neoliberal düşünce, devletin ‘kürek çekme’ işlevi üstlendiği geleneksel bürokratik modeli yerinden etmektedir. Devleti sorunsallaştıran bu yaklaşım, özel sektörün işletmecilik unsurlarının kamu yönetimine uyarlanmasını, yani ‘kamu işletmeciliği’ modelini öngörmektedir. Özellikle, İngiltere’de Thatcher ve Amerika’da Reagan başkanlığında yıldızlaşan neo-liberal anlatı, devletin işlevi ve statüsünü yeniden tanımlamayı amaçlamaktadır (Güler, 2003:7).

İkinci aşamada 1980’li yılların sonuna doğru, sınırlı kabul edilen ‘kamu işletmeciliği’ anlayışını genişletmek için yeni kurumcu iktisat politikalarıyla, kamusal hizmet sunumunu piyasa koşullarına, rekabete ve tüketici dinamiklerine göre şekillendirilmesini öngören ‘yeni kamu yönetimi/işletmeciliği’ anlayışı geliştirilmiştir (Güler, 2003:8; Öztürk, 2006:233-235). Yeni kamu yönetimi, özel sektör ve sivil toplum aktörleriyle iş birliğinde bulunan etkin bir devlet mekanizması öngörmektedir. Bu anlayış bağlamında devlet, minimal devlet, yerelleşme politikaları, etkin ve nitelikli hizmet sunumu, müşteri odaklılık, katılım, şeffaf ve hesap verebilirlik ilkeleri bağlamında yönlendirme işlevi üstlendiği yeni bir kalıba sokulmaktadır (Yıldırım, 2018:277-280).

Son aşamanın gerçekleştiği 1990’lı yıllarda ise yeni kamu yönetimi, özelleştirmeler, yeni ihale sistemleri ve kurumları bölerek özerkleştiriyor olması nedeniyle klasik işletmeciliğin uygulanamayacağı yönünde eleştirilere maruz kalmıştır. Böylece yerini kamu yönetimi paradigmasına bırakacak olan yeni kamu yönetimi, işlevini ve statüsünü piyasa ölçeklerine göre yapılandığı ‘devlet’ unsurunu, yeni idare biçimi olan yönetişime hazırlayan bir seyir izlemiştir (Güler, 2003). Yönetişim ise neo-liberal düşüncenin ‘devlet biçimi’ni netleştiren veya olası kılan mekanizma olarak hızlı bir biçimde yaygınlık kazanmıştır (Öztürk, 2006:233-235).

Yönetişim, çoğunlukla doğası değişen modern devletin kendi içindeki ‘yönetilebilirlik krizi’ ile bağlantılandırılmaktadır. Ali Kazancıgil (1998:70) yönetilebilirlik krizini, devletin küçük sorunlar için oldukça büyük, büyük sorunlar için ise oldukça küçük kalması söylemiyle özetlemektedir. Devletin aşırı sorumluluk yüklenmesiyle doğan refah devleti krizi ve mali yönetim krizleri, ulusötesi ölçekte artan sermaye hareketliliği, ulusötesi üretime geçen yerli endüstrilerin rekabet edebilirlik endişesi, vatandaşların daha iyi hizmet, düşük vergi ve bireysel hak talepleri ve küreselleşme gibi dinamikler devleti hem ulusal hem de uluslararası anlamda yeniden yapılandırmaya itmiştir. Bu aşamada yönetim, mevcut krizlere çözüm olması beklenen, birbiriyle bağlantılı teoriler ve reformlar bütünü olarak sunulmuştur. Ancak bu noktada asıl soru, devletin bu karmaşaya uyum sağlaması, devlet gücüne ve kurumlarına dayanmayan yönetişimin uygulanması ve devlet otoritesinin çerçevesinin çizilmesinin nasılını anlamaya yönelik olmaktadır (Bevir, 2011:7-8). Öyle ki Rhodes (2007), 20. yüzyıl yönetim literatürünün, devlet ve yönetim arasındaki geçişin dengesini çözmek üzerine olduğunu belirtmektedir.

Mark Bevir ve R.A.W. Rhodes (2011:203-211), devlet-yönetişim arasındaki geçişin boyutunu üç dalga halinde işlemektedir. Birinci dalga, 1980’li yılların neoliberal politikaları ve kamu yönetimi yapılandırmasının kurumsal etkilerinden yola çıkarak devlet yapısındaki değişimi inceleyen ağ yönetişimi üzerinedir. Ağ yönetişimi genel olarak, içi oyulmuş devlet (hollowing-out), kontrolü sağlamaya çalışan çekirdek yönetici ve özellikle ağların yaygınlık kazanmasıyla nitelendirilmektedir. İkinci dalga, ‘devletin içinin oyulması’ argümanının eleştirilerine dayanan meta-yönetişim üzerinedir. Meta-yönetişim, yönetim sürecinde organizasyonlar, devletler ve ağlar dizisini yönlendirme ve düzenlemedeki devlet rolünü açıklamaktadır. Buna göre devletin içi boşaltılmış değildir, aksine devlet, sadece bürokratik araçlarla yönetmenin mümkün olmadığı yeni sisteme adapte olmaktadır. Üçüncü dalga ise, devlet kurumlarını, yönetimin her aşamasında katılım sağlayan bireylere bilgi sunan birimler olarak yeniden tanımlayan ve devleti merkezi olmaktan çıkaran (stateless state) merkezsiz yönetim üzerinedir. Bireylerin kurumlar ve politikalar üzerindeki etkisini, bunları sürdürme veya değiştirme yöntemlerini inceleyen üçüncü dalga, devletin dönüşümünü inançlar, uygulamalar, gelenekler ve ikilemler üzerinden açıklamaktadır.

Literatürde hâkim görüş ise bir dizi gelişmenin devletin kendi bünyesindeki değişimleri kontrol etme veya yönlendirme gücünü zayıflattığını öne sürmektedir. Modernleşmeyle beraber küresel pazarların yükselişi, ağların ve sosyal ortaklıkların önem kazanması, bilgiye erişimin ve toplumsal karmaşıklıkların artması, geleneksel devlet otoritesinin kamu kurumlarından ulusötesi kuruluşlara ve diğer paydaşlara doğru akışını tetiklemiştir. Neticede devlet otoritesindeki bu kayma durumu ‘devletten yönetişime geçiş’ olarak ifade edilmektedir (Rahman, 2016:40). Bu bağlamda asıl tartışma, geçişin boyutu, yönetişimin devletli mi devletsiz mi uygulanacağı ve devlet-yönetişim ilişkisinin dinamikleri üzerine gerçekleşmektedir.

Yönetişim temelde devlet otoritesi ve yaptırımlarına dayanmayan yönetim biçimlerine dikkat çekmektedir. Başka bir deyişle ‘yeniden icat edilmiş’ ve daha iyi yönetilen bir devlet mekanizmasının ifadesi olan yönetişim yaklaşımının değeri, değişen yönetim süreçlerini anlamak üzere sunduğu düzenleyici çerçevede yatmaktadır (Stoker, 1998:17-18). Dolayısıyla devlet otoritesinin ve kontrol gücünün dışında konumlanan yönetişim, kamu kaynaklarının kullanım alanlarını belirleme ve düzenlemede sivil toplum rolünü arttırmayı ve temsili demokrasi biçimlerinden bağımsız, müzakereci demokrasi mekanizmalarına güveni inşa etmeyi amaçlamaktadır (Lynn, 2012:49). Genel olarak bu perspektif, devleti, daha büyük toplumsal dinamiklerden özerk (stand alone) bir kurum gibi ayıran geleneksel varsayımlara zıt bir yönelim sunmaktadır (Stoker, 1998: 19).

Yönetişim, devletin yeniden yapılandırılması gerektiğinin anlaşılmasıyla denetlenebilir bir devlet idaresi için hesap verebilirlik, meşruiyet, şeffaflık, katılım ve etkin ve kamusal hizmetlerin verimli bir biçimde sunulması esaslarını öne sürmektedir. Bu esaslar, otoritenin kullanım şeklini belirlemekten çok, toplumların en iyi biçimde nasıl yönetileceğini ölçeklendirmeyi amaçlamaktadır. Amaç devletin sınırlarını küçültürerek toplumdaki güç dengesini sektörler arasında paylaştırmaktır (Yüksel, 2000:148-156). Bu bağlamda minimal devlet anlayışı olarak da özetlenebilecek yönetişim, kamu müdahalesi biçimini ve kapsamını belirlemeyi ve kamu hizmetleri sunumunda yeni hizmet sağlayıcılarının kullanılmasını sağlamayı amaçlamaktadır (Rhodes,1996:653).

Devletten yönetişime geçiş düzenlemeleri, ağlar aracılığıyla kamu, özel sektör ve sivil toplum aktörlerine etkileşimli iletişime geçtikleri ve karşılıklı bağımlı ilişkiler kurdukları alanlar yaratmaktadır. Böylece kuruluşların, koordineli ve kolektif yeni eylem biçimlerinin oluştuğu kurumsal, sektörel ve hükümet düzeylerinde kendi kendini organize etme ve düzenleme kabiliyeti kazanacağı düşünülmektedir (Rahman, 2016:41). Bu aşamada devlet ise, kendisi dışında hiçbir aktörün kılavuzluk etme ve düzenleme yetkisinin olmadığı, resmi (governmental) ve toplumsal aktörlerden oluşan örgütler arası (inter-organizational) ağların toplamı haline gelmektedir. Burada devlet için temel zorluk, bu ağları harekete geçirmek ve aralarında yeni iş birliği yöntemlerini geliştirmek olmaktadır (Rhodes, 1996:653-665).

Son olarak devletten yönetişime geçiş süreci, devletin bu aşamadaki konumu nedeniyle eleştirilmektedir. Özellikle devletin kreltildiğini ifade eden ‘devletin iini boşaltmak olarak yönetişim’ (hollowing out) tabiri yaygın olarak irdelenen bir konu olmuştur. Buna göre devlet yerel, ulusal veya ulusötesi politika aşamalarında yerini koruyor olsa da toplumun refahını yönetmek için karşılıklı güven, bağımlılık ve müzakereye dayanan ve büyük oranda devletsizleştirilmiş bir yönetim biçimi gerçekleştirilmektedir. ‘Hollowing out’ terimi, devletten yönetişime geçişi kavramsallaştırmakta ve devlet otoritesinin yukarı (geçiş piyasaları ve siyasi kurumlara doğru) ve aşağı (yerel veya bölgesel birimlere, yerel iş topluluklarına ve Sivil Toplum Kuruluşlarına doğru) düzeylere dağılımını ifade etmektedir (Levi-faur, 2012:10-11).

‘Hollowing out’, en sade anlatımla, yönetişim yaklaşımındaki yükselişin devletin hareket alanını kısıtlaması ve devleti mutlak yetki kullanımından ziyade diplomasiye bağımlı kılmasının ifadesi şeklinde okunabilir (Rhodes, 2007:1248). ‘Hollowing out’ ayrıca, politikaların merkezi yapının dışında tasarlanıp uygulanmasını öngören bir dizi düzenlemeye, kamu hizmetlerinin ve hizmet sunumunun özelleştirildiği veya başka hizmet sağlayıcı birimlere devredildiği yöntemlere atıfta bulunmaktadır (Rahman, 2016:41). Söz konusu kavram genel olarak, devletin tamamen etkisiz kılındığı veya devletsiz idare alışkanlıklarının geliştirildiği yönündeki endişelerin ve eleştirilerin dillendirilme şekli olmuştur.

Kuşkusuz, özelleştirme ve kamu hizmetlerindeki tekeline son verilmesiyle devletin sınırlarında daralma yaşanmıştır. Ancak devlet yapısının tamamen ortadan kalktığı yönündeki anlayış geçerli görülmemektedir. Yönetişim araştırmacıları, yönetişimin, devletin yerine geçmenin aksine devleti tamamlayıcı-dönüştürücü bir rol oynadığını belirtmişlerdir (Ansell ve Torfing, 2016). Öte yandan Rhodes (1996) yönetim yaklaşımının, daha az devlet tercihinin yüksek sesle ve sıklıkla dile getirildiği yöntem olduğunu söylemektedir. Yönetişime, devleti etkisiz elemene dönüştürenden ziyade olması gerekene yönlendiren ve hatta aracılık eden bir fonksiyon yüklenmektedir.

Rahman (2016), devleti kamu kurumlarının yapısı ve işlevlerinin bir bütünü, yönetişimi ise devletin işleri yürütme biçimi olarak açıklamaktadır. Söz konusu dönüşüm hükümet görevlerinin yeniden tanımı ve etki alanının belirlenmesi ve diğer toplumsal aktörlerle iş birliği içinde olması konusundaki bilinçlenmeyle başlamaktadır. Yönetişim, devlet ve toplum arasında değişen ilişkiler ve politika araçlarına artan güvenle alakalıyken, devlet önemli bir siyasi gücün merkezi olarak kalmaya devam etmektedir. Bu bağlamda, yönetim devletin öncülük ettiği süreçler olarak da düşünülebilir. Ancak, devletin bu rolünün, süreklilik arz etmeyen ve değişken yapıda olduğunun altı çizilmektedir (Denters, 2011:313-329).

Devlet ve yönetim arasında, kamusal problem çözme, toplumsal kontrol sistemleri ve mevcut politika oluşturma ve siyasi faaliyetler bakımından paralellik olmakla birlikte, yine bu kavramlar üzerinden farklılaşma söz konusu olmaktadır. Ulus-devletten, toplumun en küçük yapısı aileye kadar herhangi bir sayıda hükümetten, otoriteden bahsetmek mümkündür. Yönetişim ise bir 'hükümetin' yaptığı şeydir. Bu bağlamda yönetim, yönetim gücü ve politikasının kinetik uygulaması iken, government (devlet veya hükümet) bunu yapan araçtır (Rahman, 2016:41). Yeni düzende devlet kendi bünyesindeki ve kendisi dışındaki kurumlara güvenmek durumundadır. Literatürde, iki hareket biçiminin arasında farklılıkların bulunduğu ancak, ikisinin bir arada var olmaya devam ettiği konusunda fikir birliği bulunmaktadır (Rhodes, 1996).

3. YÖNETİŞİM VE DİJİTALLEŞME İLİŞKİSİ

Dijitalleşme, sanayileşme değişiminin doğasını ve yönünü değiştiren bir yirminci yüzyıl fenomenidir. Günümüzde her alanda baskın hale gelen dijital teknolojiler, klasik örgüt yapılarını, bürokrasiye dayanan idare anlayışını, toplumsal, siyasi ve ekonomik dinamikleri elektronik altyapıya uyarlayarak bilgi çağına hazırlamıştır. Dijitalleşme, bireysel kullanıcılar, kurumlar ve nesneler arasındaki iletişimi, ticaret ve mal/hizmet sağlama işlemlerini, çevrimiçi ortamda birbirleriyle bağlantılı ağlar aracılığıyla dönüştürmüştür. Kamu yönetiminde, özellikle hizmet sunumu ve yönetim biçimlerinin iyileştirilmesi noktasında ön plana çıkan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu politikalarına veya karar alma süreçlerine ilişkin verileri erişimi mümkün hale getirmektedir.

Özellikle dijital teknolojilerin gelişmesi ve kullanımı konusundaki artış hızı, dijital büyümeyi karmaşıktırmakta, devletler ve kuruluşlar açısından gelişmelerin takibini zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda dijitalleşme süreçlerinde olası risk durumlarına karşın teknolojik altyapıyı ve dijital süreçleri dengeli ve sürdürülebilir gerçekleştirmenin yolu yönetim mekanizmalarında aranmaktadır.

Devletler, dijitalleşmenin avantaj ve dezavantajlarını yönetmek için kendi dinamikleri doğrultusunda çeşitli yönetim stratejileri geliştirmektedir. Diğer yandan benzer amaçla OECD, 2017 Bakanlar Toplantısında sürdürülebilir dijitalleşme için üç kapsamlı yönetim seçeneği sunmuştur. İlk strateji bir piyasanın kendini organize etme ve koruma yeteneğine dayanan, dışarıdan müdahaleyi kabul etmeyen ve teknolojik zorluklara piyasa çözümleri sunan endüstri odaklı bırakınız yapsınlar (laissez-faire) yaklaşımıdır. İkinci seçenek, dijitalleşmenin geri dönüşü olmayan sonuçlarından kaçınmak için sistemin kendi başına organize olmasına izin vermeyen, güvenli kullanım stratejilerine bağlı yeni teknolojiler benimseyen ve hükümet tarafından uygulanacak önleyici devlet stratejidir. Son strateji ise ilk iki yaklaşımın ortasında konumlanan, devlet kurumlarının riskleri önlemek için üstlendiği yönetim stratejisi ve ‘aktif denetim’ yaklaşımıdır (Linkov vd., 2018:4-5).

Dijital yönetişimin arz tarafı devlet koordinasyonundan, talep tarafı ise dijital uçurumdan etkilenmektedir (Erkut, 2020:5). Dijital yönetişim yaklaşımları, uygulamada özel, akademik, kamu ve sivil toplum sektörlerinden paydaşların, teknolojik uygulamaların ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini dengelemek için yeni bilgi ve deneyimlere dayanan kolektif eylem ve işbirliği içinde olmasını gerektirmektedir (Linkov, vd., 2018:4-5).

3.1. Dijitalleşme

Bilgi ve teknoloji, ilk çağlardan beri toplumsal gelişmelere yön veren iki önemli unsur olarak bilinmektedir. Özellikle bilgiye sahip olmak, bilgiyi üretmek veya bilginin işlenmesini kontrol etmek, egemen güçlerin, uzun zamandır stratejik güç ve kontrol kaynağı olarak kullandığı dinamiklerdir (Luna-Reyes, 2017:197). Dijital teknolojiler, bilgiyi ve bilgiye dayanan otoriteyi dönüştüren araçlar olmuştur.

Dijitalleşme genel anlamda, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi, mal veya hizmet üretimi için bilgi edinme, analiz etme ve işlemeyi ve bunun için gereken teknolojik uzmanlıkları ifade etmektedir. Fukuyama (1999’dan aktaran Dawes, 2009:257), bu geçişi yirminci yüzyılın “büyük bölünmesi” (great disruption) olarak açıklamakta ve bilgi toplumunu çoğunlukla, modern demokrasilerin özgürlük ve eşitlik ilkelerini geliştiren bir aşama olarak tanımlamaktadır (Dawes, 2009). Dijital topluma geçiş için politika süreçlerine geniş ölçüde katılım sağlanması, dijital entegrasyon düzenlemeleri, kurumsal veya bireysel dijital yeterliliğin sağlanması, dijitalleşmenin teşvik edilmesi, altyapının oluşturulması, veri kümelerine dayanan yenilik, dijital güvenlik ve bütünlük gerekmektedir (Westerberg, 2021:1).

Dijital dönüşümün başarısı, kuruluşların ‘dijitalleşmeden yararlanabilme kabiliyeti’ yani dijital yeterlilik veya olgunluklarıyla planlanan ve yönetilen süreçlere bağlıdır. Bu bağlamda, kurumların dijitalleşme ve BT uygulamalarında başarılı olmak için yeni stratejiler, uzmanlık alanları ve iş yöntemleri geliştirmesi ve örgüt yapısını yeniden yapılandırması gerekmektedir. Kamu kurumlarında dijital uygulamalar, artan vatandaş taleplerini karşılamak, dijital çözümler ve ihtiyaç odaklı hizmet sunmaya yönelik geliştirilmektedir (Westerberg, 2021:2-3). Özellikle bireysel internet

kullanımının artmasıyla devletler, hizmet kalitesini, iş yürütme biçimlerini ve yönetim süreçlerini geliştirmek ve aynı zamanda dijitalleşme risklerini asgari seviyede tutmak için BİT temelli yatırımlara öncelik vermişlerdir. Bu bağlamda geliştirilen politikalar, daha çok bilgi paylaşımı, uyum ve birlikte çalışabilirlik, vatandaş katılımı ve kullanıcıların elektronik hizmet beklentileri üzerine olmuştur (Dawes, 2009:258).

Dijital teknolojiler, kurumlar, bireyler veya nesneler arasında iletişim, ticaret ve hizmet gibi işlemleri gerçekleştirmek, bireysel ve toplumsal faaliyetleri çeşitlendirmek, sürdürülebilir büyümeyi ve çevresel refahı sağlamak amacıyla kullanılmaktadır (Linkov, vd., 2018:1). Dolayısıyla dijital uygulamalar geliştirildikçe, söz konusu dönüşüm BT departmanları veya küçük birimlerle sınırlı kalmayarak organizasyon yapısının ve toplumun bir parçası haline gelmektedir (Westerberg, 2021:1).

Dijitalleşme, kamu işlerini düzenlemek ve yeniden yapılandırmak, bir hizmet türünün tüm yönleriyle tek bir kurum tarafından karşılandığı tek durak noktaları(one-stop shops) oluşturmak ve kurumların arka ofis işlemlerini bilgisayarlaştırmak için 1990’larda kullanılan, tek taraflı işleyen temel erişim ve iletişim araçları ve web sayfalarının geliştirilmesiyle hızlanan bir süreçtir. Dijital teknolojiler geliştikçe, BİT’ler çift yönlü veri akışı sağlayan, daha esnek ve uyarlanabilir bir işlev kazanmıştır (Beschel, vd., 2016:1). Bu aşamada dijitalleşme, paydaşların devlet politikalarına doğrudan katılımı, kamu işlerinde azaltılmış veya sıfırlanmış bürokrasi ve evrak işi, zaman-mekan kısıtı olmadan hizmet sunumu veya hizmete erişimi mümkün kılmaktadır. Diğer yandan dijital veri grupları devlete, halk sağlığı, trafik, iklim ve güvenlik gibi büyük ölçekli uygulama alanlarında etkin politik kararlar alma ve verimli kaynak kullanımını sağlama fırsatı sunmaktadır. Bir başka açıdan bakıldığında ise dijitalleşme, devletin vatandaşların hayatlarına, kararlarına ve kişisel çıkarların belirlediği serbest piyasa düzenine müdahale etmesi ve veri güvenliğinin sağlanamaması gibi yönetimsel riskleri de beraberinde getirmektedir (Erkut, 2020:2).

Teknoloji altyapısı, internet ve sosyal ağların geliştirilmesiyle devasa bilgi yığınları meydana gelmiştir. Özellikle internet, insan bilgisinin sistematığını (bilgi edinme/üretme, aktarma ve depolama biçimlerini) ve dolayısıyla teknolojiyi değiştirmiştir. Dijital çağa geçişle, bilgi kümeleri üzerindeki tekel güç zayıflamasına

rağmen günümüzde ülkelerin ekonomik ve siyasi perspektiflerine bağlı olarak, teknolojik dönüşüm kapsayıcı, yenilikçi veya sömürü anlayışına göre gerçekleştirilebilmektedir. (Erkut, 2020:1-3).

Dijitalleşme sürecini dört önemli teknolojik gelişmeyle özetlemek mümkündür. İlk olarak 1980’lerde bilgisayar sistemlerinin arzıyla başlayan süreç, 1990’lı yıllarda internet ve bilgisayar kullanımının mekan-zaman algısını değiştirmesiyle devam etmiştir. Üçüncü aşamada, kablosuz ağ bağlantılarıyla mekandan bağımsız erişilebilen ve taşınır duruma gelen internet, son aşamada evler, nesneler ve taşıtlar için geliştirilen ‘akıllı’ teknolojiler aracılığıyla dijitalleşmeye aracılık etmektedir (Göçöğlu, 2020:618). Bu bağlamda ilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) yaygınlık kazanmasıyla hızlanan dijitalleşme, görsel ve işitsel unsurların sayısallaştırılarak bilgisayar sistemlerinin verileri tanıma, analiz etme ve depolama işlemlerini kolaylaştıran dijitalleştirme işlemlerini kapsamaktadır. Bunun yanı sıra dijitalleşme, toplumsal ve bireysel kullanımlara bağlı gelişen dijital beceri, bilgi teknolojisi ve dijital kültür yönleriyle sayısallaştırma işlemlerinden daha geniş bir kapsamı karşılamaktadır (Atmaca ve Karaçay, 2020:263).

Dijitalleşme son zamanlarda, sanal gerçekliği arttıran, siber mekanlar geliştiren teknolojik gelişmelere konu olmaktadır. Büyük ve karmaşık veri gruplarını ifade eden büyük veri (Big Data), akıllı teknolojilerin geliştirildiği yapay zeka, kullanıcı komutlarına uyan, çeşitli akıllı gereçler arasında iletişim sağlayan, internet ve yapay zeka ile çalışan nesnelerin interneti ve bilgilerin farklı kümelerle ayrıştırıldığı dağıtık defter teknolojileri veya blok zincir teknolojileri gibi yüksek hız ve geniş kapsamlı erişimle ilişkili yeni teknolojiler yaygınlaşmıştır. Yapay zeka (artificial intelligence-AI) ve dağıtık defterler (distributed ledgers-kullanıcılar tarafından bağımsız olarak tutulan ve güncellenen veritabanı) dijital devletler açısından güvenlik ve gizlilik riskleri taşıyan teknolojilerdir. Yapay zeka, mekanik sistemlerin kendi kararlarını vermek için bilgi edinmesi ve işlemlerini sağlarken, dağıtık defterler, açık veya kapalı ağlar arasındaki işlemlerin bilgilerini merkezileştirmeyi amaçlamaktadır (Erkut, 2020).

3.1.1. Big Data

Big Data (büyük veri), gelişmiş içgörü, karar verme ve süreç otomasyonu sağlayan ve düşük maliyetli bilgi işleme yöntemleri gerektiren geniş hacimli, hızlı ve çok çeşitli veri kümelerinden oluşmaktadır. Bu veriler, ilişkileri belirlemek, davranış biçimlerini ve olası sonuçlarını öngörmek ve bağlantılı değişkenler arasında bağımlılıklar yaratmak için kullanılabilir. Big Data, bilgi üretiminin parçalı dijital, fiziksel ve biyoteknolojik bölümlerini bütünleştirerek, yeni bilgileri üretmeyi ve bu bilgilere erişim konusundaki kısıtlamaları ortadan kaldırmayı amaçlayan teknoloji şeklinde tanımlanmaktadır (Linkov vd., 2018; Erkut, 2020:4).

Big Data, dijital devletler açısından da önemli güçlükler yaratabilmektedir. Üç farklı şekilde görülen zorluklardan ilki ‘dijital yönetim’den ‘dijital yönetim’e geçişin sağlanmasına yöneliktir. Bu aşamada devletler, hükümet düzeyinde veriye dayalı karar alma kültürü yaratmak ve çeşitli veri kaynaklarını bütünleştirmek için farklı paydaşları yönetmek durumundadır. İkinci zorluk Big Data’nın uygulanmasına yöneliktir. Big Data’nın uygulanabilmesi, alanında uzman bilim insanlarının varlığına, dijital beceri kazanan personele ve uygun teknolojik kaynakların oluşturulmasına bağlıdır. Üçüncü zorluk gizlilik ve güvenlik gibi risk durumlarının yönetilmesi veya önlenmesine yöneliktir. Büyük veri teknolojisindeki siber güvenlik açıkları, merkezi veri grupları kullanımından doğan verilerin izinsiz veya kötüye kullanım riskleriyle bağlantılandırılır (Erkut, 2020).

Günümüzde Big Dataya ilişkin bir diğer sorunun veri toplama, depolama ve işleme süreçleri arasında artan orantısızlık olduğu belirtilmektedir. Bu durum tüketici-kuruluşlar ve devlet-işletmeler etkileşiminde güç kaymasına ve gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasında bilgi ve enformasyon uçurumlarının genişlemesine neden olmaktadır. Benzer bir orantısızlık, Big Data ve bağlantılı teknolojilerin etkin kullanımında da belirgin biçimde görülmektedir (Linkov, vd., 2018).

Bu bağlamda Big Data, bir yanda tüketiciler için verimlilik ve süreçleri iyileştirme, sosyo-ekonomik gruplar arasında adalet, eşitlik ve veri bütünlüğünü

sağlamayı amaçlarken diğer yandan uygulamada risk yönetimi için yönetişime ihtiyaç duymaktadır (Linkov, vd., 2018:3).

3.1.2. Block Chain

İlk kez 2008 yılında Bitcoin para biriminin tasarımında kullanılan Blockchain teknolojisi, para basmanın ötesinde teknolojik fırsatlar doğurmuştur. Blockchain (blok zincir), merkezi olmayan ‘madenciler’ (işlemleri doğrulamak için kullanılan hesaplama düğümlerini kontrol edenler) ağının bilgisayar sistemleriyle güçlendirilen ve zaman damgalı işlemlerin kamuya açık bir kaydı olarak tanımlanabilir. Bu tanıma göre blok zincir teknolojisinin temel özellikleri kişilerin birbirleriyle sözleşme yapabildikleri dijital ve halka açık bir defter olması ve doğrulanmış işlem veya sözleşmelerin bilgisayar sistemiyle denetlenerek merkezi olmayan şekilde uygulanması şeklinde sıralanabilir. Herhangi bir blok zinciri, belirli bir zaman (Bitcoin için 10 dakikada bir) damgası taşıyan doğrulanmış işlem ‘bloklar’ından oluşmaktadır (Reijers vd., 2016:134-135).

Dağıtık defter teknolojileri (distributed ledger technology-dlt), düğümler (nodes) arasındaki işlemlere ait bilgilerin kaydedildiği defterlerin merkezden uzaklaştırılıp dağıtılmasıyla açık veya kapalı bir ağda bulunan düğümler arasındaki güveni arttırmayı amaçlamaktadır. Diğer teknoloji biçimleri gibi dağıtık defter teknolojileri de kendi doğasından kaynaklı potansiyel riskler taşımaktadır. Yeterli yönetim ve düzenleme olmaması dağıtık defter teknolojilerinin getirdiği ademi merkeziyetçi modelin, piyasaları yasa dışı faaliyetlerin yapılmasına karşı açık hale getirmektedir. Bu durumda dikkatler devletlerin, blok zincir teknolojileri ve diğer dağıtık defterlerin seçimine, tasarımına ve kullanımına müdahale edip etmeyeceği ve müdahale şeklinin nasıl olacağı konusuna çevrilmiştir (Linkov, vd., 2018:3).

Blockchain üzerinden işlem gören nesne, Bitcoin gibi para biriminin yanı sıra metinler veya belirli kuralla dayanan anlaşmalar da olabilir. Mülkiyet hakları rejimleri, sigorta sözleşmeleri veya merkezi olmayan özerk kuruluşlar (decentralized autonomous organizations-DAOs) gibi yönetim işlemleri, blok zincir teknolojisi ile yeniden organize edilebilir veya yönetilebilir. Blockchain teknolojisinin kamuya açık defter şeklinde işlemesi, bu deftere kayıtlı sosyal etkileşimleri görülebilir ve dolayısıyla

denetlenebilir kılmaktadır. Geleneksel sözleşmelerde tarafları bağlayıcı olması için üçüncü bir kişiye yani bir hakeme ihtiyaç varken, akıllı sözleşmelerinin bağlayıcı olması için sözleşme maddelerinin doğrulanması, saklanması ve uygulanması işlemleri insan müdahalesi olmadan teknoloji tarafından gerçekleştirilmektedir (Reijers vd., 2016:136-137).

3.1.3. Yapay Zeka

Yapay zeka (artificial intelligence-AI), bilgisayar biliminin insan gibi çalışan ve karşılık veren mekanizmaları kodlamak için oluşturduğu algoritmalar ve yazılımları ifade eden ve gelişimi devam eden teknolojiler olarak tanımlamaktadır. OECD tanımına göre yapay zeka, mekanizma ve sistemlerin bilgi edinme, uygulama ve akıllı geri dönüşlerde bulunma yetisidir. Mevcut mekanizmalar belirli insan davranışlarını ve zeka görevlerini gerçekleştirirken, AI teknolojisi geliştikçe mekanizmaların insanlardan bağımsız bir biçimde kendi deneyimlerinden öğrenip buna göre kararlar verebilecekleri düşünülmektedir (Linkov, vd., 2018:3).

Yapay zekanın gerçek sonuçlarını öngörmek için henüz erken olmasına rağmen, bu teknolojinin hem taraftarları hem de karşıtları, çeşitli endüstrilerin otomatikleştirilmesi sonucunda belirli iş türlerinde istihdam kaybı ve dolayısıyla sosyal istikrarın bozulması gibi çeşitli risklerin varlığına dikkat çekmektedir (Linkov, vd., 2018).

3.1.4. Nesnelerin İnterneti

Nesnelerin interneti (Internet of Things, IoT), modern iletişim teknolojilerinin sağlık, lojistik, inşaat, tarım, otomotiv ve bilişim işkollarında kullanılarak nesne-nesne veya nesne-insan etkileşimini mümkün kılan bir ağ teknolojisi şeklinde tanımlanmaktadır. 2025 yılına kadar akıllı ev, akıllı şehir, akıllı araba ve telefon gibi birbiriyle bağlantılı akıllı sistemlerde bulunan 75,4 milyar nesnenin bu ağa bağlanacağı tahmin edilmektedir (Öztürk ve Zeybek, 2021:2).

Nesnelerin interneti ifadesi, çok sayıda kullanıcı ve aygıtın kendi aralarında bağlantı kurduğu, çeşitli amaçlarla bilgi depolanan ve işlenen internet tabanlı geniş bir ağı açıklamaktadır. Nesnelerin interneti, mimari modeller, arama motorları, ağ ve iletişim

teknikleri, uygulama ve endüstriyel dağıtım işlemleri, gizlilik ve güvenlik düzenlemeleri, sosyo-ekonomik sistemlerin ve yönetim teknolojilerinin üzerinde temellenmektedir. Mimari modeller IoT teknolojisinin, teknik altyapısı ve uygulamasıyla alakalı yatay ve dikey yönlü sütunları meydana getirmektedir. Bu sütunları oluşturan mimari modeller, ayrıca IoT teknolojisinin kamusal hizmetlerde kullanım biçimini belirleyen aşamaları da içermektedir (Göçöğlu, 2020:622).

Tablo 1:
Nesnelerin İnterneti Mimari Modelleri

Uygulama Katmanı	Akıllı trafik Gıda izlenebilirliği	Çevre üretimi Sektörü izleme	Servis alt katmanı
	Akıllı süreç, Servis destek platformu	Bulut teknolojisi, ara katman teknolojisi	Destek alt katmanı
Ağ katmanı	2.5G-3G-4G, İnternet	W-Lan, GPS	IP
Algılama Katmanı	WSN, Ad-hoc sistemleri	Koordinasyon Onarıcı Teknolojisi, Ara Katman Teknolojisi	İş birliği
	Sensör, RFID, URB sistemleri	NFC, Wifi, Kamera	Bilgi Edinme

Kaynak: Zheng vd., 2011:142’den aktaran Göçöğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), s. 622.

Tabloda mimari modellerin ilk aşaması olan uygulama katmanında, IoT teknolojisinin etki ettiği alanlardan iki örnek verilmiş ve bu alanda kullanılan teknolojiler vurgulanmıştır. Akıllı trafik ve gıda izlenebilirliği gibi uygulama örnekleri, şehirler, evler, üretim-dağıtım süreçleri, ulaşım araçları ve taşımacılık gibi ‘akıllı’ versiyonları geliştirilen birçok alanda, dijital teknolojilerin kullanımına bağlı olarak çeşitlenmektedir. Mimari modellerin ağ katmanı, aygıtlar arasında iletişim ağını oluşturan internet bağlantı ve ağ çeşitlerini kapsamaktadır. Son olarak algılama katmanı ise nesnelerin kendi aralarında oluşturduğu veya kullanıcıları tarafından iletilen komutları algılamak için sensör, WiFi, kamera, URB ve RFID gibi teknolojileri kullanmasıyla ilişkilendirilmektedir. Mimari modeller, IoT teknolojisinin genel bir çerçevesini sunmaktadır (Göçöğlu, 2020:623).

IoT teknolojilerinin en önemli özelliği, ortamı ve olayları çözümleyen sensörlerdir (algılayıcı). Nesneler, veri edinen ve depolayan sensörler aracılığıyla ortama ve olaylara özel bellek kazanarak, diğer nesnelerle bağlantı kurma ve karar alabilme teknikleri geliştirmektedir. IoT teknolojilerinin bir diğer özelliği, sensörlerin depoladığı verilerle kullanıcı beklentilerine yönelik yeni uygulama ve hizmet türleri oluşturulması için alan açmasıdır (Öztürk ve Zeybek, 2021:3).

IoT ağına bağlı sensör ve aygıt sayısı hızla arttıkça kullanıcı bilgisi olsun veya olmasın kişisel veri yığınları meydana gelmektedir. Bu hızlı genişleme, beraberinde potansiyel riskleri ve kontrol ihtiyacını getirmektedir. Özellikle gizlilik unsuru, bireysel, toplumsal ve kurumsal bilgilerin yönetilmesini zorlaştıran bir hal alabilmektedir. Dijitalleşme ve bilgi çağı daha şeffaf ve açık sistemler geliştirdikçe, toplumlar ve özellikle bireyler açısından gizlilik zorlaşmaktadır. Ortamı tanıyan ve yer tespiti yapabilen akıllı teknolojiler nedeniyle kullanıcı eylemlerinin takibi mümkün olmaktadır. Bu durum beraberinde özel hayatı tehdit eden çeşitli riskleri getirmektedir. Kimlik saptama, yer tespiti ve takip, envanter saldırısı, yaşam döngüsü geçişleri ve profil oluşturma gibi tehditler, gizliliği ihlal eden ve özel hayatı tehlikeye sokan potansiyel riskler arasında yer almaktadır (Öztürk ve Zeybek, 2021:4-7). Bu riskleri aşmanın yolu gizliliğin korunmasına ilişkin iyileştirmeler ve kullanıcı bireylerin farkındalığından geçmektedir.

3.2. Dijitalleşme Sorunları

Dijitalleşen ve ağına bağlı hale gelen toplumlar, karmaşıklık, istikrar, gizlilik, güvenlik ve idareye yönelik bir takım tehdit durumlarıyla karşı karşıya kalabilmektedir (Dawes, 2008). Dijitalleşme süreçlerinde, elektronik araçların kullanımındaki artıştan kaynaklı karbon ayak izi, veri güvenliğini sağlamada görülen siber güvenlik sorunları ve BİT'e erişim oranından kaynaklı dijital uçurum veya bölünme gibi internet ve teknoloji kullanımından kaynaklı riskler, uygulayıcıların devamlı karşılaştıkları konular olmaktadır. Dijital teknolojilerin çevresel etkileri BM ve OECD gibi uluslararası kuruluşlar tarafından çok az tartışılıyor olsa da dijital karbon emisyonları oranının, kullanıcı sayısı ve kullanım miktarının artmasına bağlı olarak yükseleceği yönünde görüşler bulunmaktadır. OECD, yapay zekâ, Big Data ve dağıtık defter teknolojileri gibi

gelişmekte olan dijital yeniliklerin küresel açıdan hem umut verici hem de potansiyel yıkıcı etkiler taşıdıklarını belirtmektedir (Linkov, v.d, 2018:2-5).

İnternet, yarattığı ağ dışsallıkları, düşük işlem ve iş maliyetleri sonucu kurulmuş bir altyapı yeniliğidir. İnternet erişim ve kullanımına ilişkin orantısızlığı ifade eden dijital bölünme ise, kullanıcıların sosyo-ekonomik durumları, internete ulaşma ve dijital beceri unsurlarıyla ilişkili bir kavramdır. Dijital beceri, kamusal hizmetlerde memnuniyet derecesini etkileyen bir unsur şeklinde tanımlanabilir. Dijital beceri eşitsizliğini ve dijital uçurumu aşmak için devlet müdahalesi gerekmektedir. Dijital uçurum, dijital yönetimin etkinliğini ve dijital devletin olası müdahalelerini zayıflatan bilgi asimetrisi doğurmaktadır. Dijital uçurumu çözenin yolu genel refah ve istihdam edilebilirlik hedefiyle ilişkilendirilmektedir (Erkut, 2020:5).

Bir diğer risk durumu gizlilik, her türlü kişisel verinin korunmasını ifade etmektedir. Fiziksel alanlara müdahaleyi reddeden kişi mahremiyeti ve bireysel bilgilerin edinmesi, saklanması ve işlenmesi süreçlerinin kontrolünü içeren bilgi mahremiyetine yönelik olan gizlilik, ulusal veya küresel düzeylerde sorun teşkil edebilmektedir. Bu nedenle gizliliğin korunmasına yönelik birçok yasal çerçeve geliştirilmiştir. Bu konuya ilişkin uluslararası ilk düzenleme, 1949 tarihli BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nde yer alan madde 12, takip eden düzenlemelere öncülük etmiştir. Devamında düzenlenen 1950 yılında Avrupa Konseyi'nin Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nde yer alan 8. Madde, 1966 yılında BM Kişisel ve Siyasal Haklar Sözleşmesi'ne eklenen 'Mahremiyet Hakkı'nı kapsayan 17. madde, OECD'nin yayınladığı 1980'li Mahremiyetin Korunması ve Sınırlandırılması Veri Akışına Dair Rehber İlkeler ve 2016 yılında AB'nin 'Kişisel Verilerin İşlenmesinde Gerçek Kişilerin Korunması ve Bu Verilerin Serbest Dolaşımı' yönergesine bağlı Avrupa Parlamentosu (AP) tarafından oluşturulan 'Genel Veri Koruma Tüzüğü' bireylerin özel ve aile hayatlarına dair kişisel verilerinin korunması ve işlenmesini konu alan düzenlemeler gizliliğe ilişkin temel çerçeveyi oluşturmuştur (Yaman, 2020:74-76).

Gizliliğe yönelik politikalar geliştiren OECD, kişisel verilerin korunması ve işlenmesi işlemlerini belirli ilkelere bağlamaktadır. Buna göre; sınırlılık, kalite, amaca

özgünlük, kullanım sınırlaması, güvenlik, açıklık, bireyin rızası ve hesap verebilirlik kişisel verilerin korunmasında uyulması gereken ilkelerdir (Yaman, 2020:76).

Ulusal düzeyde 2000’li yıllarda başlayan düzenlemeler, 7 Nisan 2016 tarihli kanun çalışmasının tamamlanmasıyla sonuçlanmıştır. ‘6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’, özel hayatın gizliliğini, bireyin temel hak ve özgürlüklerini korumak amacıyla kişisel verileri kullanacak olan gerçek veya tüzel kişilerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektedir. 6698 sayılı kanun aynı zamanda, ilgili bireye kişisel verilere ilişkin bilgi edinme, verileri işleyen kişileri veya paylaşıldığı üçüncü kişileri öğrenme, verilerin silinmesini veya yanlışlıkların düzeltilmesini talep etme gibi haklar tanımaktadır (Yaman, 2020:77).

3.3. Dijital Yönetişim (E-yönetişim)

Yönetişim, 1980’lerden itibaren tasarlanıp uygulanan ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasını amaçlayan stratejiler bütünüdür. Bu mekanizmaya yeni teknolojiler, paydaşlar, piyasalar ve ağ sistemlerinin eklenmesiyle ‘yeni yönetim’ olarak da ifade edilen ‘dijital yönetim’ anlayışı gelişmiştir (Bilbil, 2019:24-25). Yönetişim kavramını yeni bir düzeye taşıyan yeni teknolojiler ve özellikle internetin doğuşu, devlet-vatandaş etkileşiminde denge ve açıklık sağlamayı amaçlayan, toplum merkezli bir yönetim anlayışın geliştirilmesine ve dijital yönetime aracılık etmiştir (Demirel, 2010:69). Dijital yönetim, ağ, internet ve teknolojik araçların kullanılmasıyla ilişkili olarak farklı biçimlerde tanımlanmaktadır.

Sandra Westerberg (2021:3), dijital yönetimi, bir kuruluşun BT uygulamalarıyla ilişkili yönetim süreçleri ve kararlarını ve mevcut-gelecek BT kullanımlarını kapsayan ‘BT yönetimi’ şeklinde tanımlamaktadır. İnternet kullanımıyla ilişkili olarak dijital yönetim, demokrasi ve iyi yönetim ilkelerinin geçerli olduğu, kaliteli hizmet sunumu, etkin kaynak yönetimi, geniş ölçekli katılım, bilgilerin etkin yönetimi ve kolay erişimini internet ortamında sağlayan ‘elektronik yönetim’ (e-yönetişim) mekanizması şeklinde tanımlanmaktadır. Bir başka tanımda ise dijital yönetim, tüm paydaşların yerel bilgi ağları ve ağ modelli organizasyonları kullanarak politika oluşturma süreçlerine katılım sağladığı, ağ temelli bir iletişim sistemi olarak ‘ağ

yönetişimi' şeklinde ifade edilmektedir. Bu bağlamda genel bir tanım yapmak gerekirse dijital yönetim, e-demokrasi, e-devlet veya e-iş gibi yeni kavramlar geliştiren, bilginin otomasyonu, paylaşımı ve dönüştürülmesiyle ilgilenen bir yönetim anlayışı olarak ifade edilmektedir (Özer, 2017:466-468). Bu çalışmanın devamında, dijital yönetim yani e-yönetişim ifadesi kullanılacaktır.

Uluslararası kuruluşlar ve devletler, dijitalleşme fırsatlarından yararlanmak ve bilgi çağına uymak için BT politikaları ve yatırımlarını öncelikli gündemleri haline getirerek, e-yönetişim stratejileri ve uygulama biçimleri geliştirmeyi hedeflemişlerdir. Bu noktada e-yönetişime dayanan yönetim anlayışı, devlet güvenilirliğini, verimli kaynak kullanımını, bilgiye eşit erişimi ve politika oluşturma süreçlerine katılımı arttıran yolsuzluk karşıtı bir mekanizma olarak büyük ilgi görmektedir. E-yönetişimin uygulama aracı olan ve belirli bir siyasi veya sosyal çevreye ait olmayan BİT ise, 'değer nötr' bir araç olarak hem otoriter hem de demokratik rejimler bünyesinde kullanılmaktadır (Beschel, Kim and Choi, 2016:1-3).

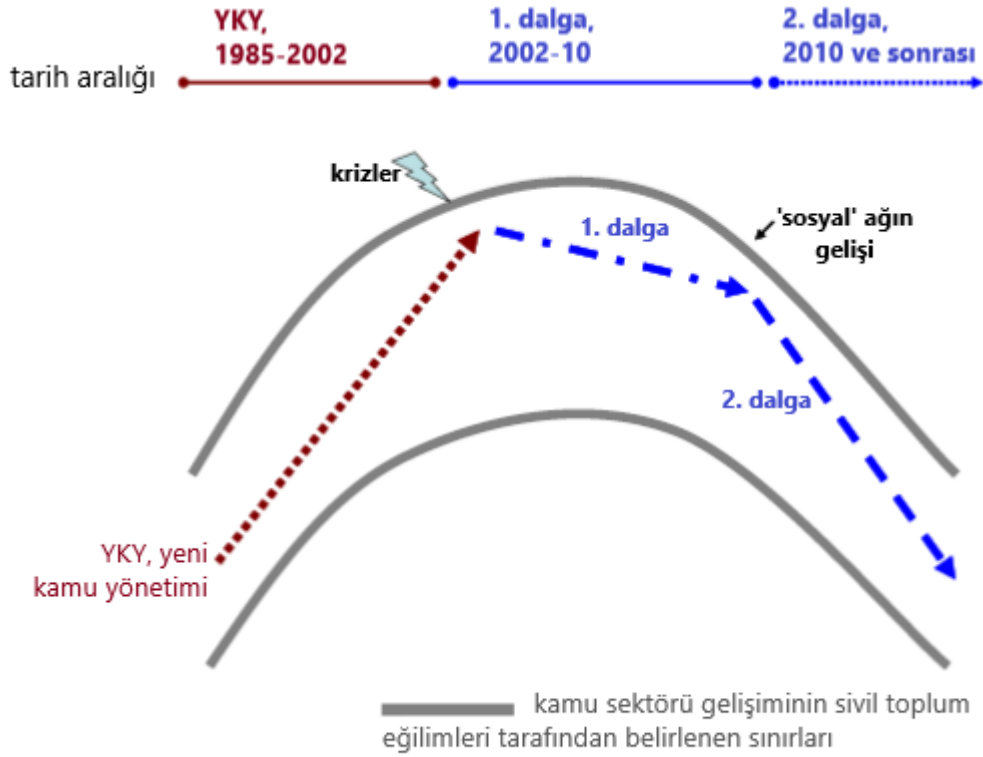
1990'ların ortasında başlayan ve 2000'li yılların başında hızlanan devletin dijitalleşme uygulamaları, yeni kamu yönetimi anlayışı için birtakım sonuçlar doğurmuştur (Dunleavy ve Margetts 2010:2). Özellikle, dahili ve harici iletişimde e-postaya geçiş, kurumsal bilgi ağlarında Web siteleri ve intranetlerin (kurum içi ağ) kullanımı, farklı müşteri grupları için e-hizmetlerin geliştirilmesi, internet alışveriş sistemlerinin geliştirilmesi (e-ticaret) ve elektronik veri kaydının tutulması gibi BT yenilikleri, kamu kurumlarının organizasyon ve yönetim yapısının yeniden yapılandırılmasında önemli etkiler yaratmıştır (Dunleavy vd., 2006:479).

Bu bağlamda Patrick Dunleavy ve Helen Margetts (2010:2), dijital yönetişimi iki dalga halinde incelemektedir; yeni kamu yönetimi (YKY) yaklaşımına cevaben gelişen ve 2002-2010 zaman aralığını kapsayan birinci dalga ve 2010'dan sonrasını kapsayan ikinci dalga dijital yönetim. Dijital yönetişimin birinci dalgası, teknolojik ve toplumsal değişimleri hızlandıran ve çevrimiçi süreçleri merkezileştiren ikinci nesil internet (web 2.0) hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla ikinci dalgaya evrilmiştir. İkinci dalga dijital yönetim, vatandaşın devletin politika süreçlerine doğrudan dahil olabildiği ve toplumsal yaşamı dönüştüren çevrimiçi ağların kullanımındaki artışla

bağlantılandırılmaktadır. Böylece ikinci nesil teknolojilerin ve çevrimiçi medyanın ivme kazandırdığı gelişmeler, devlet-vatandaş etkileşiminde yeni bir anlayış tetiklemiş ve özellikle internet ortamında ‘örgütsüz örgütlenebilen’ yeni organizasyon biçimleri oluşturulmuştur (Dunleavy ve Margetts, 2010:4-14).

Tablo 2:

1. ve 2. Dalga Dijital Yönetişimin Şekillenmesi



Kaynak: Dunleavy, P., & Margetts, H. Z. (2010). The second wave of digital era governance. In APSA 2010 Annual Meeting Paper, s.3.

Dunleavy ve diğerlerine göre (2006:467-468), yirmi yıllık kamu yönetimi anlayışının toplamı olan YKM yaklaşımı, yönetim anlayışının baskın gelmesiyle cansız bir fikirler setine dönmüştür. Yönetişim, YKM yaklaşımını geri dönüşü olmayan bir değişime dahil etmiştir. Yönetim mekanizmaları ve toplumsal aktörler arasındaki iletişim kanallarının desteklenmesinde ve bürokratik prosedürlerin yapılandırılmasında bilgi teknolojileriyle sağlanan değişimin önemine dikkat çekilmektedir. Söz konusu değişim, bilgi sistemleriyle bağlantılı çok çeşitli kurumsal, politik ve kültürel dönüşümleri

kapsayan geniş bir yelpazeyi ifade etmektedir. Bu nedenle kamu yönetiminde, son dönemin kurumsal ve yönetsel yenilikleri belirleyen dinamikler BT sistemleriyle bağlantılı görünmektedir.

E-yönetişim, özellikle kamusal hizmetlerin sunumunda ve düzenlenmesinde, vatandaşların veya kurumların vergi, ceza, ihale ve ruhsat işlemlerinde dijital teknolojilerin kullanılarak organizasyon yapısını ve kamusal iş akışlarını başkalaştıran uygulamaları ifade etmektedir. Uygulayıcılar, e-yönetişim uygulamalarıyla işlem maliyetlerini minimum seviyede tutmak ve etkin bir yönetim tarzını geliştirmeyi hedeflemektedir. E-yönetişim, bilgi edinme sürecindeki değişimi gösteren ‘otomasyon’, bilginin toplum geneline sunulduğu ‘bilgilendirme’ ve yeni bilgi süreçlerinin teşvik edildiği ‘dönüşüm’ aşamalarına odaklanmaktadır. Yönetişimden e-yönetişime geçişi ele alan Demokan Demirel (2010:69-72), e-yönetişim uygulamalarının ortak ve belirleyici yönlerine dikkat çekmektedir. Buna göre uygulamalar dört noktada kesişmektedir:

- Elektronik angajman; bilgi edinme ve bilgiyi aktarma işlemleri arasındaki sürecin hızlı değişimini tanımlamaktadır.
- Elektronik danışma; kamu personelinin vatandaşlar ve diğer gruplarla etkileşim ve iletişimini açıklamaktadır.
- Elektronik denetçilik; bir ağın altyapısı ve kapsamını yönetme işlemidir.
- Ağbağına sahip sosyal rehberlik; özellikle internet ve sosyal medya aracılığıyla hızlı ve detaylı biçimde bilgilerin aktarılmasını sağlama biçimi olarak ifade edilmektedir.

Dijital çağ yönetişiminin YKY yaklaşımına etkilerini inceleyen Dunleavy vd. (2006:480; 2010:3-4), bu etkileri üç farklı başlıkta sistematikleştirmektedir. Bunlardan ilki, YKY yaklaşımıyla zıt olan yeniden bütünleşme (reintegration) uygulamalarıdır. Amaç, dijital teknolojilerin olanaklarını kullanarak yeni kamu yönetiminin parçalı kurumsal hiyerarşilere ayırdığı farklı unsurları bir araya getirmek ve kamu hizmetleri sunumunda paylaşımlı hizmetler (shared services) kullanarak hizmet organizasyonu ve politikalarını radikal biçimde basitleştirmektir. Böylece, aktörler arasında iş birliği ve koordinasyonun sağlanarak katılımı arttıracak düşünülmemektedir. İkinci başlık ihtiyaç temelli bütünsellik (need-based holism) uygulamalarıdır. Bütünsel reformlar, kurumlar

ve müşterileri arasındaki etkileşimi yeniden yapılandırarak, gereksiz işlemleri, uyum maliyetlerini, denetim ve kalıpları geçersiz kılarak ilişkileri sadeleştirmeyi ve değiştirmeyi amaçlamaktadır. Sorunların çözümü için gerçek zamanlı (real-time) hareket eden ve vatandaş ihtiyaçlarına uygun karar alan çevik devlet yapılarını gerektiren kapsamlı bir aşamadır. Son başlıkta dijitalleşme değişikliklerine (digitalization changes) değinmektedir. Dijitalleşme, kamusal iş pratiklerinin merkezine itici güç olarak teknolojiyi yerleştiren ve bütün kamusal birimlerin ve iş akışlarının dijitalle uyarlanmasına yönelik bir aşamadır. Bu başlık, teknolojinin dönüştürücü yönüne odaklanmanın yanı sıra dijitalleşmenin toplum tarafından benimsenmesi ve kültürel etkilerini de incelemektedir. Bu bilgiler ışığında dijital yönetişimin, yeni kamu yönetimi pratiklerini farklı bir düzeye geçirdiğini ve tamamen olmasa da söz konusu yaklaşımın öldüğünü söylemek yanlış olmayacaktır.

E-yönetişim, ulusal veya uluslararası kurumsal sistemlerin bilgisayarlaştırıldığı, kamusal belge ve bilgi verilerinin çevrimiçi erişime açıldığı, çevrimiçi hizmetlerin geliştirildiği ve devlet-vatandaş veya vatandaş-vatandaş arasında ağ bağlantılı iletişim kanallarının kurulduğu farklı ve birbiriyle bağlantısı bulunan süreçler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım bağlamında e-yönetişim süreçlerinin, devlet bilgisayar sistemleri, çevrimiçi hizmet sunumu, işlem idaresi (transaction handling) ve e-demokrasi olmak üzere dört farklı faaliyet alanında evirildiği söylenebilir (Fisher, 2012:571). Genel olarak verimlilik ve etkililik ilkelerinin ön plana çıkarıldığı e-yönetişim faaliyetlerini iki ana model altında konumlandırmak mümkün; devlet-vatandaş birlikteliğine dayanan model ve hizmet sunumu modeli. Devlet-vatandaş birlikteliği modeli, klasik siyasetin sunduğu otoriter çerçevenin dışında, müzakere ve etkileşimin ön planda olduğu yeni bir devlet-vatandaş anlayışı geliştirmeyi hedeflemektedir. Hizmet sunumu modelinde ise, e-yönetişim anlayışının benimsendiği etkin ve verimli kamu hizmeti sağlamak amaçlanmaktadır (Demirel, 2010:71).

E-yönetişimin gelişimine bakıldığında iki temel etken göze çarpmaktadır; teknolojik yenilikler ve uygulayıcıların ilgisi. Bu nedenle dijital yönetişim, birbiriyle bağlantılı hedefler üzerinde ilerlemektedir; geliştirilmiş kamu hizmetleri, politika çerçevesi, idari ve kurumsal reform, vatandaş katılımı ve yüksek kaliteli ve düşük

maliyetli devlet icraatları. Bir bütün olarak e-yönetişim uygulamalarına bakıldığında, hizmet ve idari iyileştirmelerin yanı sıra demokratik süreçleri ve vatandaş, devlet, sivil toplum ve özel sektör etkileşimlerini içeren, e-devlet, e-demokrasi, e-belediye, e-katılım ve dijital vatandaş tipi gibi boyutların bütünü olduğu anlaşılmaktadır (Dawes, 2008:86-87).

Dijital uygulamalar, kurum içi veya kurumlar arası devamlı iletişim kanallarını ve işbirlikçi ilişkileri geliştirerek hem toplumsal sorunların çözümünde hem de devlet işlemlerinde uzman, yetenekli ve örgütlü kamuoyu oluşturmaktadır. Teknolojinin temin ettiği örgütlülük hali, durumlara özel ve geçici bir seyirde olsa da kolektif zekanın yıkıcı gücünü ortaya çıkaran niteliktedir. Facebook, Twitter, LinkedIn ve akıllı telefon gibi araçlar dijitalleşmenin sağladığı gücü kanalize etmektedir. Dijitalleşme, yenilik ve değişim talebi üzerinden özgürlüğü, eşitliği ve dolayısıyla demokrasiyi güçlendirmektedir (DeLone, 2018:211-212).

ABD eyaletlerinde ve yerel birimlerde dijital yönetişimin gelişimini araştıran Sharon Dawes (2008:87-89), e-yönetişime ilişkin teknoloji, politika ve uygulama adımlarını dönemsel olarak incelemiştir. İlk adımda e-yönetişimi 1990 yılı öncesi teknolojik ve politik temelleriyle inceleyen Dawes, bilgisayar sistemlerinin kamu yönetiminde hızlı benimsenmediğini belirtmektedir. 1990'lı yılların başında adem-i merkeziyetçilik ve hizmet yenilikleriyle gelişen e-yönetişim, kamu kurumlarının sınırlı bilgi paylaşımları sağlayan sistemlere entegrasyonunu sağlamaktadır. 1990'ların ortasında gelişmeler, genel olarak belirli kurum veya işleve özel kapsamı genişleyen ağlar, yeniden tasarlanan hizmetler ve eski tip kamusal web siteleri ve e-posta kullanımıyla kullanıcıların devlet kurumlarıyla etkileşimi mümkün hale getiren e-devlet uygulama örnekleri yönünde gerçekleşmiştir.

1990'lı yılların sonuyla birlikte e-yönetişim uygulamaları, kamu yönetimi düzeylerinde web kullanımının yaygınlık kazanması, bilgi talebini ve bilgi kaynaklarını arttıran kablosuz ağlar ve gelişmiş arama motorları, bilgi yönetim stratejileri ve BT yönetimini sağlamlaştırma girişimleriyle genişlemiştir. Bu dönemde teknolojik risklerin farkına varan bilinçli uygulayıcılar, eğitime ve takip sistemlerine yönelerek dijitalleşmenin potansiyel risklerinden korunmayla ilgili yeni bir alan yaratmışlardır. Son

olarak 2000 sonrası gelişmelere bakıldığında ise güvenlik, güçlendirme, bilgi paylaşımı ve depolanması ve seçimlere ilişkin e-yönetişim inovasyonları ön plana çıkmaktadır. Özellikle 11 Eylül saldırısından sonra devletlerde dikkatler, e-yönetişim girişimlerinden siber güvenliğe yönelmiş olsa da dijital hizmetler tekrar yatırımların odağı haline gelmiştir (Dawes, 2008:90-91).



Tablo 3:**E-yönetişime Yönelik Teknolojik, Politik ve Uygulama Konuları**

Zaman Aralığı	Teknolojik Uygulama	Onaylanmış Kanun ve Politikalar	Uygulama Konuları
1990 öncesi	Anabilgisayar bilgi sistemleri	- Bilgi Edinme Özgürlüğü - Gizliliğin Korunması - Evrak İşlerini Azaltma - Bilgisayar Güvenliği	- Temel ilkeler - Yüksek hacimli işlemleri destekleyen sistemler - Vergi mükellefinin yükünü azaltmak
1990'ların başı	- Masaüstü bilgisayar kullanımı - Yerel ağlar - İnternet tarayıcısı	- Ulusal Performans Değerlendirmesi - Performans yönetimi gereklilikleri	- Yeniden icat - Dahili verimlilik ve etkinlik - Tedarik reformu - Performans Yönetimi - Vatandaş hizmetleri
1990'ların ortası	- Tahsisli sınırlar arası ağlar - Piyasada mevcut İnternet - Erişilebilir e-posta	- Devlet BT yönetimi ve liderlik gereklilikleri - Çevrimiçi hükümet bilgilerinin düzenlenmesi - Telekomünikasyona erişim	- BT yatırım yönetimi - Baş bilgi yöneticileri (CIO) - Web siteleri - Çevrimiçi bilgi - Vatandaş hizmetleri - Dijital bölünme - Modernizasyon
1990'ların sonu-2000	- Kablosuz Ağlar - Mobil bilgi işlem ve iletişim - Gelişmiş arama araçları - Coğrafi mekan analizi - Veri madenciliği - Elektronik imzalar ve kimliğin doğrulanması - Virüs tespiti ve ağ koruması için araçlar - Güvenlik yazılımı	- Altyapı koruması - Devlet bilgilerinin erişilebilirliği - Çevrimiçi gizlilik korumaları - Elektronik ticaretin etkinleştirilmesi - Ülke çapında Y2K (2000 yılı) girişimi	- Vatandaş hizmetleri - Dijital bölünme - Mahremiyet - Ekonomik gelişme - Kuruluş BT yönetimi - Modernizasyon - Y2K (2000 yılı) tarih değişikliği
2000 sonrası	- Web 2.0 araçları - Genişletilebilir biçimlendirme dili (XML) - Açık belge formatı	- Çevrimiçi korumalar - Milli Güvenlik - Geniş kapsamlı e-devlet yasaları - Demokratik süreçlerde BT gereklilikleri - Çevrimiçi tüketici koruması - Elektronik ticaretin düzenlenmesi	- Güvenlik - Kurumlar arası sistemler - Bilgi paylaşımı ve entegrasyon - Kurumsal BT yönetimi - Kimlik - Özgünlük - Ekonomik gelişme - Elektronik kayıt yönetimi ve muhafazası - Oylama ve kampanyalar - Kullanıcı katkılı içerik

Kaynak: Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. Public Administration Review, s.88.

Yönetim süreçlerini iyileştirme ve kamusal değer yaratma potansiyeline rağmen yeni teknolojilerin ve dolayısıyla e-yönetişimin, devletler tarafından benimsenmesinin önünde çeşitli engeller bulunmaktadır. Yasal, sosyal, kurumsal veya teknolojik denklemlerden kaynaklanan engeller, e-yönetişim uygulamalarında üç önemli açıdan sonuç doğurmaktadır. Bunlardan ilki, e-yönetişim ve kullanıcı ilişkisinde caydırıcı ve kısıtlayıcı davranışların taleplere set çekmesiyle bağlantılandırılır. İkinci bariyer, e-yönetişim sağlayıcıları olan kamusal kuruluşların caydırıcı ve kısıtlayıcı davranışlar neticesinde arzı kısıtlamasıyla ilişkilendirilir. Üçüncü set ise, bilgiye, kamu hizmetlerine ve kullanıcılara erişim yollarının yeni teknolojilerle iyileştirilmesinin sınırlandırılmasıyla ilişkilendirilir (Meijer, 2015:198-199).

E-yönetişim süreçleri önündeki engelleri detaylı inceleyen Albert Meijer (215:199), e-yönetişimin önündeki engelleri beş aşama halinde incelemektedir. E-yönetişim ilk aşamada, yönetim süreçlerini dönüştürme düşüncesiyle geliştirilmekte ve değişime hazır olmayan uygulayıcıların statükocu tutumuyla karşılaşmaktadır. İkinci aşama örgütlerin, sınırlı kaynakları nedeniyle e-yönetişim ve diğer rekabetçi fikirler arasından seçiminden kaynaklanan politik ve organizasyonel engelleri içermektedir. Üçüncü aşamada, seçilen fikrin pilot uygulamasında görülen teknolojik, örgütsel ve toplumsal engeller söz konusu olmaktadır. Dördüncü aşama örnek uygulamada başarıya ulaşan fikrin, daha geniş ölçekli uygulamasında oluşan kapasite, altyapı ve finansal engelleri kapsamaktadır. Son olarak beşinci aşamada ise, teknolojik ve örgütsel engeller devam etmekle beraber güçlü teknolojik altyapı ve süreci benimseyen personel gerekliliği gibi çeşitli unsurlar etkili olmaktadır.

Meijer (2015:200-201) söz konusu engelleri etki alanlarına (devlet-vatandaş) ve türlerine (yapısal-kültürel) göre ayrıştırarak birtakım stratejik çözüm önerilerinde de bulunmaktadır. Yapısal devlet engelleri için e-yönetişim inovasyonunun değerini göstermek (yatırım getirisi), koordinasyonun sağlanması ve devletin çeşitli teşvik paketleriyle uygulamayı sübvansetmesi gerekmektedir. Kültürel devlet engelleri için teknolojinin negatif imajının düzeltilmesi, örgütsel değerlerin iyileştirilmesi ve personeli ikna edecek liderlerin varlığı önemli olmaktadır. Yapısal vatandaş engellerine bakıldığında ise gerekli teknolojiye erişimin sağlanması ve genişletilmesi, dijital

yeterlilik eğitimleri ve programları gibi uygulamalar gerekmektedir. Son olarak kültürel vatandaş engellerini aşmak için teknolojik araçların (e-yönetişimin) değerinin açıklamak ve toplumsal yaklaşımı değiştirecek ikna edici stratejiler önem arz etmektedir.

Tablo 4:
E-yönetişim İnovasyonu Önündeki Engeller

	Devlet	Vatandaş
Yapısal Engeller	Yasal kısıtlamalar, finansman eksikliği, personel ve beceri eksikliği, sınırlı siyasi ve idari destek, koordinasyon eksikliği, teknolojik kısıtlamalar	Teknolojik programların eksikliği, kısıtlı bilgi ve yeterlilik, kısıtlı zaman, yeniliğin günlük rutinelere entegre edilememesi
Kültürel Engeller	Değişime karşı direnç, yeniliğin hükümetin sağlamlığını baltalayacağı korkusu, bürokratik kültüre müdahale	İlgi eksikliği, devlete karşı güven eksikliği ve olumsuz imaj, faydanın anlaşılabilmesi, teknolojiye direnç

Kaynak: Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. Government Information Quarterly, 32(2), s.200.

Dijital yönetim sorunları, günümüzde sosyal ve örgütsel bağlamda daha da karmaşık hallerde ortaya çıkan bir seyir izlemektedir. Dawes (2008:91-93), çeşitli kuruluşları baz alan çalışmada e-yönetişime ilişkin önemli sorunların güvenlik, gizlilik, kimlik, BT yönetimi, sayısal uçurum, bilgi paylaşımı, işbirliği, uyum, elektronik kayıtlar ve arşiv konularıyla ilgili olduğunu belirtmektedir.

Dolayısıyla dijital dönüşümü gerçekleştirme veya yönetmede başarısız olmanın nedenleri çeşitlilik arz etmektedir. Öncelik belirlemede eksiklik (lack of urgency), kurumsal dönüşüme rehberlik edecek güçlü bir takım oluşturamama, stratejik vizyon belirleyememe, belirlenen vizyonu kuruluş bünyesinde kabul ettiremememe, yeni vizyona ulaşmanın önündeki engellerin kaldırılamaması, kısa dönem hedefleri kaçırmak, erken edinilen başarı nedeniyle nihai hedeften caymak ve örgüt kültüründeki değişimi kurumsallaştıramama (DeLone vd., 2018:213) gibi durumlar süreci olumsuz anlamda etkilemektedir.

Bu bağlamda birçok açıdan çıkmaza girme olasılığı bulunan ve başarısı çeşitli dinamiklerin bir aradalığını gerektiren dijital yönetişimin, olasılıkları uygulayıcı ülkelere

göre değişecektir. Yine de genel bir tablo çizilecek olursa Dunleavy ve Margetts (2010:5), dijital yönetişimin geleceğine yönelik üç olası senaryo sunmaktadır. Buna göre; dijital yönetişimin durmasına veya tersi yöne çevrilmesine neden olabilecek bir kriz hali, dijital yönetişimin gelişiminde gerçekleşen bir duraklama aşaması veya kaynakların sınırlı olduğu bir zamanda verimliliği sağlayacak araç olarak dijital yönetişime yönelimin artması gidişatı belirleyecektir. E-yönetişim uygulamalarının kurumsal başarısı ise, idarenin gizlilik, bürokrasi, kırtasiyecilik, yozlaşma, statükocu ve yenilikçi olmayan organizasyon kültüründen kaynaklanan olası çıkmazlarını çözmesinden geçmektedir (Demirel, 2010:74-75).

3.3.1. Dijital Devlet (E-devlet)

1990’larda başlayan yeniden yapılandırma uygulamaları, devlet kurumlarını iş akışlarını yeniden düzenlemeye ve örgütsel ihtiyaçlardan ziyade ‘müşteri’ ihtiyaçlarına odaklanan yeni teknolojik uygulamalara entegrasyona yöneltmiştir. Bu esnada geliştirilen ‘elektronik devlet’ fikri, kamu politikalarını ve devlet işlerini iyileştirmek ve desteklemek, katılımı sağlamak ve mal/hizmet gruplarına hızlı ve kolay erişim için BİT kullanımı üzerinde temellendirilmiştir. OECD tanımına göre e-devlet, daha iyi kamu yönetimi, daha kaliteli hizmetler, daha demokratik politika süreçleri, paydaşlarla daha geniş etkileşim yolları sağlamak ve kamu reformunu sürdürmek için internet ve BİT kullanılmasıdır. DB bu tanıma ek olarak e-devleti, vatandaşın katılımı ve kamusal bilgiye erişimi sağlanarak güçlendirilmesi olarak tanımlamaktadır (Dawes, 2008:87).

E-devlet, hükümet uygulamalarının teknolojiden etkilenme biçimidir. Elektronik devlet, devlet-vatandaş, devlet-işletme ve devlet-devlet etkileşiminin BİT’e dayalı uygulamalarla yeniden yapılandırılmasını ifade etmektedir. E-devlet, hükümet uygulamalarının internetteki şeklinin, yönünün ve kapsamının katılımcı paydaşlar tarafından belirlendiği ve işleyiş bakımından e-yönetişim sürecine dahil edilen bir sistemdir (Erkut, 2020:4).

Dijital teknolojilerin kamu yönetimine uyarlanması, bilgilendirme, hizmete erişim ve hizmeti sağlama kanallarını hem dönüştüren hem de çeşitlendiren bir süreç doğurmuştur. Bu süreçle beraber geliştirilen e-devlet mekanizması, hem hizmet sunumu

ve erişimi sağlama hem de bilgilendirme işlevi gören çok yönlü bir dijital dönüşüm aracı olarak işlev görmektedir. Özellikle hizmet kalitesini iyileştirmekle ilişkilendirilen e-devlet, merkezi ve yerel kurumların yer aldığı, ‘erişime açık kamusal bilgi’ (open government data) platformu olarak da adlandırılan yenilikçi bir uygulamadır (Göçoğlu, 2020:619).

Dawes (2009:258) yaptığı araştırmalarda e-devletin, tanımlanan beş hedefinden (politika desteği, gelişmiş demokrasi, kurumsal reform) çevrimiçi hizmetler ve iyileştirilmiş yönetimin daha fazla vurgulandığını belirtmektedir. Ayrıca e-devletin BİT altyapısının yararlı ve sürdürülebilir olması için (i) ilgili tüm katman ve bileşenlerin bir bütün halinde tasarlanıp planlanması, (ii) uyarlanabilirlik (ölçeklenme, büyüme ve değişme), (iii) teknolojiyle ilgili insan ve süreçleri dikkate alması ve (iv) acil ihtiyaçlar ve uzun vadeli hedefler arasında denge kurulması gerektiğini belirtmektedir.

3.3.2. E-demokrasi

E-demokrasi, demokratik iş akışları ve demokratik kurumlar oluşturmak ve demokrasi anlayışını güçlendirmek için BİT kullanımı üzerinde gelişen dijital yönetim stratejisi olarak ifade edilebilir. İyi yönetim ilkelerinin ön planda olduğu e-demokrasi yaklaşımı, devletin diğer aktörlerle veya aktörlerin kendi arasında iş birliğini gerektiren, çevrimiçi müzakere, internet tabanlı oylama, dilekçe, çevre, yargı ve referandum gibi katılımı arttıran ve çözüm odaklı yenilikleri kapsamaktadır (Toprak, 2013:89-91).

Temsili demokrasi çıkmazlarının arttığı ve temsil mekanizmasının sorgulandığı 1990’larda devletler, siyasete güveni sağlamak, seçimlere azalan ilgi ve katılımı arttırmak ve iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği yönetim biçimleri geliştirmek için yeni bir yöntem arayışına girmiştir. Bu esnada e-yönetişim, yönetim süreçlerini daha verimli, daha açık ve etkileşimli hale getiren, bilgiye kolay erişim sağlamayı amaçlayan, yetkinin vatandaş düzeyine aktarılmasını öngören ve dolayısıyla demokrasiyi güçlendirecek sistem olarak uygulanmaya başlanmıştır. Bu bağlamda e-yönetişimin, demokrasiye etki düzeyi tartışılan bir konu olmuştur. E-yönetişimin demokrasiye etkisi, ilk etapta iki model üzerinden tartışılmaktadır. E-yönetişimin e-demokrasiye öncülük ettiği düşüncesiyle

geliştirilen ‘evrimsel model’ ve ikisinin uyum içerisinde geliştiği fikrine dayanan ‘tamamlayıcı model’ (Fisher, 2012:570).

Scott Wright (2006:236-237), evrimsel ve tamamlayıcı modellere ek olarak etki düzeyinin kontrol altında tutulduğu üçüncü bir perspektifle internet ve bilgi teknolojilerinin demokratik yönetimlere yansıma şeklini detaylandırmaktadır. İlk görüşe göre internet, demokratik sistemlerde devrim niteliğinde değişiklikler yaratacak potansiyeli taşımaktadır. Bu devrimci görüş, vatandaşın politika süreçlerine katılımı ve bilgiye erişimi önündeki engellerin yeni BİT ile kaldırıldığı ve böylece temsili demokrasinin geçerliliğini yitirdiğini savunmaktadır. İkinci perspektif interneti, temsili demokrasinin görünümünü sağlamlaştıran, sorunları çözmek için geleneksel uygulamaları veya katılım ve müzakere uygulamaları geliştiren bir kolaylaştırıcı veya sabitleyici güç olarak görmektedir. Üçüncü görüş ise değişime hem yön veren hem de direnen yerleşik otoritenin, devrimci yönlerini kontrol altına almak amacıyla interneti ve dolayısıyla yeni teknolojileri potansiyelleri sınırlandırılmış olarak benimsediğini savunmaktadır.

E-demokrasi ve teknoloji ilişkisini yansıtan bir diğer çalışma Avrupa Konseyi’nin 2008 yılında hazırladığı ve e-demokrasinin temel unsurlarının sıralandığı ‘Geleceğin Demokrasi Forumu’dur. Buna forumda e-demokrasi, demokrasiyi güçlendirmek için BİT’ten yararlanmak, demokrasi esaslarını gözetmek, olası riskleri saptamak ve tedbir almak, kişisel verilerin gizliliğini sağlamak, politik ve demokratik güvenirliliği ve aktif vatandaş katılımını arttırmakla ilişkili bir olgu olarak şekillendirilmektedir. Bu açıdan bakıldığında e-demokrasi, herkesin eşit şartlarda erişebildiği internet ağı, bireysel ve kurumsal dijital olgunluk ve şeffaf ve hesap verebilir yürütme sistemi gibi denklemlerle bağlantılı gerçekleşmektedir (Güler ve Şahnagil, 2017:19-20).

Genel kanıya göre, geniş ölçekli müzakere (consultation) ve danışma (deliberation) gibi e-yönetişim yöntemleri, katılımcıların gerçek zamanlı fikir alışverişlerinden doğacak mesaj ve temalarla alınan kararların kalitesini ve yerindeliğini arttırmaktadır (Wright, 2006:240). Teknoloji tabanlı uygulamaların, yönetim prosedürlerini açık ve şeffaf kılarak demokratikleşmeyi gerçekleştirecek alışkanlıklar

doğurduğu ve bunun da genel anlamda daha demokratik bir devlet var ettiği savunulmaktadır. Kamusal uygulamalarla devleti vatandaş (veya tüketici) odaklı hale getiren e-yönetişim, bireysel yetkilendirme, katılım ve etkileşim gibi demokrasiyi güçlendiren dinamiklerin önünü açmaktadır. Dolayısıyla, elektronik ortamda demokrasiyi canlandırmayı amaçlayan e-yönetişimin, son aşamasında veya etkisinin yüksek olduğu noktada, her halükârda e-demokrasiye aracılık ettiği düşünülmektedir (Fisher, 2012:571-572). Bunun dışında BİT'in, iletişim ve siyaset üzerindeki merkezi gücü baltalayan doğası nedeniyle zaten demokratik olduğu düşünülebilir. Bu aşamada yönetim mekanizmaları, BİT'in devrimci potansiyelini ortaya çıkaran ve süreci şekillendiren bir rol oynamaktadır. En nihayetinde e-demokrasi, e-yönetişimde hedeflenen bir aşama olarak görülmektedir.

E-demokrasi, kurumlar ve süreçlerin yanı sıra vatandaşlar ve yöneticiler açısından da birtakım yenilikçi uygulamaları getirmektedir. Zerrin Toprak (2013:86), bu yenilikleri vatandaş ve yönetici uygulamaları şeklinde gruplandırmaktadır. Buna göre inovasyon:

- Vatandaşlar açısından yerel, ulusal veya bölgesel düzeylerde kamusal düzene ilişkin ilgiyi ve katılımı arttırmak ve klasik oy kullanma mekanizmalarının yanı sıra internet tabanlı oy kullanma işlemlerine yönelikken,
- Yöneticiler açısından demokratik karar alma süreçlerini veya demokratik kurumları şeffaf kılmak, hesap verme mekanizmaları geliştirmek, kamu personeli ve siyasi temsilciler arasında tüm düzeylerde etkileşim ve iletişim kanalları kurmak, yeni teknolojilere dayanan oy kullanma yolları geliştirmek ve bu araçlara ilişkin güven, ilgi ve katılımı arttırmak ve personel-vatandaş için dijital beceri eğitimleri planlamak gibi birçok konuda stratejik planları kapsamaktadır.

E-demokrasi, oy kullanma işlemlerinden politik karar süreçlerine etki etmeye, kamuoyu oluşturmada sivil toplum faaliyetleriyle entegrasyona, aktörler arası iletişim biçimlerinden aktif vatandaş tipinin geliştirilmesine kadar geniş bir yelpazede bilgi ve iletişim teknolojilerin aracılık ettiği bir anlayıştır (Atmaca ve Karaçay, 2020:268). Ancak e-demokrasi uygulamalarında kilit bir noktada yer almasına rağmen teknoloji, tek başına yeterli olmamaktadır. E-demokrasi, kurumsal veya bireysel kullanıcı yeterliliği,

dijitalleşmeyle uyumlu organizasyon yapısı ve gerekli teknoloji altyapısının varlığıyla mümkün görülmektedir.

3.3.3. E-belediye

Kamu ifadesi, bir yanda toplumsal bir bütünü diğer yandan hizmet sağlayıcı devlet kurumlarını ifade etmek için kullanılmaktadır. Kamu hizmeti ise, devlet veya diğer hizmet sağlayıcı birimlerce (özel veya sivil toplum aktörleri), kamu yararı gözetilerek halka yönelik gerçekleştirilen sürekli faaliyetlerin toplamı şeklinde tanımlanmaktadır (Göçoğlu, 2020:616). Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamusal hizmet sunumunda eşit erişim sağlama, kullanıcı ihtiyaçlarına özel hizmet geliştirme, hizmet kapsamını genişletme ve kamunun ilgisini arttırmak ve bilgi aktarımını sağlamak amacıyla kamu kurumlarına entegre edilen dijital araçlardır (Toprak, 2013:85).

Dijitalleşme, kamu hizmetlerini katılımcı, sürdürülebilir, şeffaf, kişiye özel, gelişmelere duyarlı ve iş birliğine dayanan yenilikçi bir anlayışla yeni teknolojilere uyarlamıştır. Bu entegrasyon süreci önemli sonuçlar doğurmuştur. Öyle ki kamu kurumları, kamusal sorunların çözümünü aramaktan ziyade, çözüm üretecek ilgili birimleri buluşturarak çözüm üretmeye yönelmektedir. Bunu takiben, özellikle yerel birimlerde kişiye özel hizmet çeşitlerinin geliştirilmesi, yöneticiler ve vatandaşlar arasında sorumlulukların paylaşılmasını öngören dağıtık yönetim ve veri kümelerini kullanarak daha etkin ve verimli karar alan kurum anlayışı geliştirilmektedir. Aynı zamanda, kamu kurumunu finanse etmek üzere bir takım hizmetlerini ücretlendirme seçenekleri, ihtiyaca göre projeler arasında insan kaynağının yönetilmesi ve son olarak veri edinme ve analiz etme yöntemlerinin geliştirilmesiyle ulusal refahın yeni koşullar neticesinde iyileştirilmesi gibi uygulamalar kamu hizmetlerini ve dolayısıyla kurumsal kültürü daha inovatif bir evreye taşımaktadır (Göçoğlu, 2020:620-621).

Dijital dönüşüm, tüm düzeylerde paydaşlar arası karşılıklı etkileşimi ve paydaşların organize taleplere hızlı tepki vermelerini sağlamaktadır. Yerel yönetimler de bu dönüşümden payını almıştır. Özellikle kaynakların uygun ve verimli kullanılarak, düşük maliyetli, hızlı ve yerinde hizmet sağlanması noktasında önemli olan yerel yönetimler, demokratik rejimleri güçlendirmede büyük önem arz etmektedir. Adem-i

merkeziyetçi sistem anlayışı, Yerel Gündem 21 Programı ve kent algısının gelişmesiyle, yerel yönetimlerde hizmet yerinden yönetim ve vatandaşla birlikte yönetim pratikleri yaygınlaşmıştır (Kaypak vd., 2017:1800-1802).

Yerel yönetimlerde yenilikçi yaklaşımın itici gücü olan e-belediye uygulamaları, e-devlet mekanizmasının yerel idarelere yansıma biçimi olarak tanımlanabilir. E-devlet, kamusal iş akışlarında bilgi teknolojilerinin getirilerinden yararlanılarak, dijital anlamda kalifiye insan kaynakları ve nitelikli hizmet anlayışının geliştirilmesiyle ilişkilendirilmektedir. E-belediye ise BİT’le uyumlu hale getirilen belediye unsurlarının dijital dönüşümünü ve e-devletin yeni hizmet anlayışının yerel yönetimlere yansıma şeklini ifade etmektedir. Başka bir deyişle e-belediye, vatandaş girdilerinin söz konusu idare ve bölge halkının yararı gözetilerek BT üzerinden analizi ve işlenmesiyle alakalıdır. Bu bağlamda e-belediye, elektronik hizmet sunumun yanı sıra yapısal bir değişimin de göstergesidir. Değişim, personel nitelikleri, yöneten-yönetilen etkileşimi, yönetim anlayışı, paydaşlar arasında sorumluluk paylaşımı ve hizmet kalitesi ve çeşitliliği gibi birçok boyutta gerçekleşmektedir. BİT’in idari mekanizmaya entegre edilmesi, maliyet, denetim, açıklık, katılım, devamlılık ve etkinlik açılarından kurumu dönüştürmektedir (Karaca ve Öztürk, 2019:529-530).

Yerel yönetim birimleri arasında etkin işlev gören belediye kurumları, yetersiz kaynak, tam anlamıyla uygulanamayan özerklik, sürdürülebilir olmayan hizmetler ve verimsiz kaynak kullanımı gibi temel sorunlar görülmektedir. Bu bağlamda internet ve bilgisayar sistemleri gibi dijital teknolojilerin belediyelere entegre edilerek hizmetlerin sürdürülebilirliği, etkin ve verimli kaynak kullanımını sağlanacağı yönünde ortak bir kanı mevcuttur. Bu aşamada, hizmet anlayışını iyileştirmek amacıyla geliştiren ve e-devletin tamamlayıcı parçası olarak görülen dijital belediye (e-belediye) uygulamalarının başarısı, özellikle yerel yöneticilerin e-devlet yaklaşımları, belediye organlarının ‘teknoloji kültürü’ ve personelin bu süreçleri sahiplenme ve benimseme derecesiyle ilişkilendirilmektedir (Kaypak vd., 2017:1807-1809).

Akademik olarak 90’lı yıllardan itibaren ön plana çıkan (yerel) yönetim, Avrupa Siyaset Bilimi Konsorsiyumu’nun “Avrupa’nın Değişen Yerel Yönetişi” isimli çalıştayında (1995) yerel yönetim ve siyaset alanında ortaya çıkışının ilk sinyallerini

vermiştir. Yönetişim, yerel kamusal alanda çağdaş toplu karar verme ve kolektif eylem kalıplarının karakterize edilmesinde uygun bir araç olarak kabul görmektedir. Yerel yönetim, yerel yönetim sorumluluklarının geniş bir politika ve hizmet alanını içeren, çeşitli aktörlerin yerelde kamusal karar alma süreçlerine katıldıkları, bölgeye dayalı çok merkezli bir yönetim mekanizması şeklinde tanımlanmaktadır (Denters, 2011:313-329).

Stoker'a göre (1996'dan aktaran Denters, 2011:313-329) yerel yönetimler, aktif bir siyasi katılım için merkezi hükümet seviyesinden daha fazla fırsat ve erişilebilirlik sunmaktadır. Bunun nedeni yerel yönetimlerin, yerele ilişkin sahip olduğu bilgi üstünlüğü (yerin dehası-genius of place) sayesinde daha etkili politikalar oluşturma, etkin hizmet sunma ve vatandaşın dikkatini yerel meselelere çekerek katılımı sağlama becerisine sahip olmalarıdır.

3.3.4. Katılımcı Yönetişim (E-katılım)

Vatandaşın, bireysel hayatını ve içinde yaşadığı kenti ilgilendiren kararlara katılım sağlaması yeni bir durum değildir. Aksine vatandaş katılımının kökleri, doğrudan demokrasiye örnek gösterilen Antik Yunan şehir devletlerine kadar uzanmaktadır. Nüfustaki artış, karar alınan konuların karmaşık ve çeşitli hale gelmesi bireylerin kendilerini temsil etmelerini ve karar alma süreçlerinde eşit şekilde yer almalarını zorlaştırmıştır. Bu nedenle, herkese eşit temsil edilme hakkı sunan ve aynı veya benzer çıkarları adaletli şekilde politika süreçlerine dahil eden 'temsili demokrasi' mekanizması geliştirilmiştir.

Yirminci yüzyılın ikinci yarısına gelindiğinde, devlet yaklaşımlarının yanı sıra temsili demokrasinin ve dolayısıyla siyasi kararların da meşruiyet ve etkinlik bakımından tartışılmaya ve sorgulanmaya başlandığı bir aşamaya geçilmiştir. Üretici egemen ve aşırı bürokratik geleneksel yönetimlerin, vatandaş talep ve görüşlerine duyarsızlaştığı ve kaynak israfına ve verimsiz hizmet sunumuna neden olduğu düşünülmeye başlanmıştır. Tartışmalar ve kısmen sivil toplumun kamuya etkili muhalefeti (McLavery, 2011) sonucunda politikaya ve demokratik yönetimlere vatandaş odaklı birtakım yeni unsurlar ve müdahale biçimleri dahil edilerek siyasi ve idari yönetime katılım, demokratik yönetim sistemlerinde temel ilke olarak kabul görmüştür (İzci ve Sarıtürk, 2019:498-517).

Katılım, modern devlet demokrasisini ve demokratik toplum yapılarını ilgilendiren, ilgili kişilerin politik karar alma süreçlerini tartıştıkları müzakere platformları üzerinden taleplerini görünür kılmasını sağlayan ideal bir sistem olarak tanımlanmaktadır (Toprak, 2013:76). Katılım özü itibarıyla, siyasi gücün ve kaynakların adil dağılımı, adem-i merkeziyetçilik, daha geniş ölçekli ve şeffaf bilgi dolaşımı, işbirliğine dayanan ortaklıkların oluşturulması, paydaşlar arasında iletişime önem verilmesi, daha etkin ve şeffaf kararlar alınması ve böylece hesap verebilirliği artırılması esaslarına dayanmaktadır. Toplum ve idarenin demokratikleşmesine katkıda bulunan katılım, vatandaşlardan veri akışı sağlayarak kamu hizmetlerini etkinlik ve uygulama ölçülerinde iyileştirmeyi amaçlamaktadır (İzci ve Sarıtürk, 2019).

Yeni bir karar alma ve katılım biçimi olarak işlev gören yönetim (İzci ve Sarıtürk, 2019), katılım ve müzakere üzerinde temellenen güçlü bir demokratik idare biçimini, güçlü bir sivil toplumu ve aktif vatandaşlığı öngörmektedir. Geleneksel yaklaşımlardan farklı olarak yönetim, yönetim sürecinde yer alan aktörlerin etkileşimini, örgütlerin, kişilerin, kuruluşların ve hükümet dışı grupların katılımını öngörmektedir (Özbek, 2018:1-26). Yeni katılımcı uygulamalar içeren yönetim mekanizması, temsili demokrasilerde düşük katılım oranını iyileştirmek için vatandaş ilgisizliğine neden olan politik sorunları çözmeyi amaçlamaktadır (McLavery, 2011).

Katılımcı yönetim ifadesi ise, hizmet sunumunda ve sorunların çözümünde yaşanan dönüşümleri ve vatandaş odaklı uygulamaları açıklamak için kullanılmaya başlanmıştır. Devlet-vatandaş etkileşiminin biçimiyle bağlantılı olarak katılımcı yönetim modelleri farklı düzeylerde gelişebilmektedir. Bu durumda katılım, pasif alıcı olan vatandaşa tek taraflı bilgi akışının sağlandığı ‘idari model’, idari birimlerin, birey-devlet iletişimini kolaylaştıran ve insanları bilgilendiren bilgi sistemlerini kullandığı ‘danışmanlık modeli’ ve insanların, yönetim aşamalarına katılım sağlayacak ve sivil toplum oluşturacak yeterli bilgiye sahip olduğu ‘katılımcı model’ bünyesinde gerçekleşebilmektedir. Katılımcı yönetimde amaç, seçmeni örgütlü ve organize hale getirerek taleplerini siyasi-idari çıktılara ve kamusal değerlere dönüştürmektir (İzci ve Sarıtürk, 2019:498-517).

Dijital teknolojiler, iş akışları ve organizasyon yapılarının yanı sıra vatandaş tipini de dönüştüren bir seyir izlemiştir. Sosyo-ekonomik, siyasal ve bireysel hak ve yükümlülüklerle sınırlı vatandaş tipi, dijital vatandaşa evrilmiştir. Dijital vatandaş, dijital okuryazarlık bilgi ve becerisine sahip, sosyal, siyasal ve toplumsal yaşamının hak ve sorumluluklarını yerine getirmek için BİT'i yasal ve etik sınırlar çerçevesinde kullanan bireydir. Dijital vatandaş, akıllı telefon, tablet, bilgisayar ve cep telefonu gibi iletişim araçları veya uygulamalar ve sosyal medya platformları üzerinden bilgi akışı sağlayabilen ve bilgi üretimine katkısı bulunan kişilerdir (Yaman, 2020:63-64).

Kamusal, özel ve sivil toplum paydaşlarını kapsayan dijital katılım, ifade özgürlüğünü ve dolayısıyla demokratik yönetimi besleyen bir süreçtir. Dijital platformlar üzerinden organize olan, kamu politikası oluşturma süreçlerinde yer alan, ihtiyaç ve görüşlerini dile getiren ve fikirlerini paylaşan bireyler, yönetim sistemini dönüştürebilecek yeni vatandaş merkezli katılım ve etki biçimleri kullanmaya başlamaktadır. Vatandaş girdilerinin toplandığı ve sivil toplum kuruluşlarının oluşturduğu platformlar, e-dilekçe (e-petitioning) veya e-müzakere (e-consultation) gibi prosedürler dijital katılımın en yaygın iletişim biçimleridir. Bunun dışında telefon, Facebook, Twitter, Youtube ve benzeri sosyal veya dijital medya araçları da bu amaca hizmet eden uygulamalardır (Luna-Reyes, 2017:198-199).

Beklenti ve ihtiyaçların daha iyi anlaşılmasını sağladığı için bir 'erken uyarı sistemi' gibi işlev gören dijital katılım, zaman alıcı ve bazen pahalı olması nedeniyle avantajları kadar dezavantajları da olan bir süreçtir. Bu olumsuzlukların önlenmesi, kuruluşların kapasite geliştirmesi ve personeli eğitmesiyle mümkün görünmektedir. Doğrudan müdahaleci veya siyasal temsilci ve aracı kurumlar tarafından sağlanabilen katılımı hedef yönetişimdir. Yönetişim, hükümet dışı aktörlerin yönetime katılımı ve yetki paylaşımının yasal şekli ve demokrasiyi güçlendiren bir yaklaşım olarak rol oynamaktadır (İzci ve Sarıtürk, 2019).

Son dönemde, karar alma ve seçim süreçlerinde yeni bir katılım modeli olan elektronik oylama pratikleri denenmektedir. E-oylama uygulamaları, siyasete katılım oranını arttırmak, oy kullanma ve sayma sürecini kolaylaştırmak ve ilgili maliyetleri azaltmak gibi amaçlarla geliştirilen ve uygulayıcıların yeni teknolojilere ilgisinin bir

sonucu olan katılım biçimi olarak açıklanmaktadır. Uygulamada çeşitlilik gösteren e-oylama araçları arasında uzaktan oylama ekranı (remote kiosk voting), internetten oylama, telefonla oylama, mesajlaşma, dijital televizyon veya oy kullanma yerlerinde bulunan elektronik oy verme makinesi gibi mekanizmalar yer almaktadır. E-oylama pratikleri, kolay erişim ve yüksek hız avantajına rağmen, mevcut bilgisayar tabanlı sistemlerden farklı ve daha ciddi riskleri beraberinde getirdiğine dair eleştirilmektedir. Güvenlik açıkları, büyük ölçekli dolandırıcılık, hizmet reddi ve anonim oylamaların denetim zorluğu gibi e-oylama riskleri tıkanıklığa neden olabilmektedir. Dolayısıyla, çalışmalar geniş çaplı bir e-oylama örneğinin, hele ki elektronik bir genel seçim ihtimalinin uzak olduğunu göstermektedir. Halihazırda yerel belediye uygulamaları üzerinden elektronik veya mobil katılım denemeleri yapılıyor olsa da ulusal ölçekte benzer uygulamaların neden olacağı güvenlik risklerinin, elde edilecek faydadan daha ağır sonuçlara yol açacağı belirtilmektedir (Wright, 2006:245-247).

4. YENİLİKÇİ YÖNETİŞİM UYGULAMASI OLARAK 'BİZİZMİR' ÖRNEK İNCELEMESİ

Teknolojik veya bilimsel, kaynağı fark etmeksizin dönüşüm, kendini belirli bir aşamada tamamlamaktadır. Bu seviyeden sonra asıl amaç dönüşümü yaratıcı ve yenilikçi perspektiflerle sürdürülebilir kılmaktır (Bülbül, 2017:44). Bu nedenle son dönemde hem uluslararası kuruluşlar hem de devletler, özellikle performans odaklı ve etkin kamu hizmetleri geliştirmek ve değişikliğe gitmek konusunda hemfikir görünmektedir. Bu sürdürülebilirlik ve inovasyon arayışı, piyasa ve özel sektör faaliyetleri, sivil toplum, kurumlar ve bireysel refah üzerindeki etkisi herkesçe bilinen ve hedeflenen yönetim anlayışıyla gerçekleşmektedir.

Yeni yönetim modelleri genel olarak, devlet kurumları ve aktörler arasındaki politik süreçlere dayanan ve hiyerarşik olmayan yönlendirme biçimleri üzerinden tanımlanmaktadır. Ağ yönetimi, çok düzeyli yönetim ve demokratik yönetim gibi yenilikçi yönetim de yönetim mekanizmasının belirli dinamiklerini veya özelliklerini ifade etmek için ortaya atılan kavramlardan biri olarak açıklanmaktadır.

Kısaca yeni bir şey yapmak olarak ifade edebileceğimiz yenilik, bir şeyi yaratma uğraşını veya yaratılma sürecini veya bir durumdan sağlanacak faydayı maksimize etmek için yeni kaynak oluşturma girişimini tanımlamak üzere kullanılmaktadır. Yenilik, süreklilik arz eden bir süreç, bir değişim aracı, sosyo-ekonomik fayda sağlayan bir unsur, rekabet aracı, sorun çözme yöntemi, çevreye uyum sağlama aracı veya yayılmacı bir kültürel değer olarak farklı açılardan nitelenmektedir (Bülbül, 2017:46-49).

Yenilik, bir fikir veya bir uygulama şekli olarak kullanılabilir. Tamamen yeni bir şeyin icadı ve başka bir duruma, döneme veya mekana adaptasyonun konusu olabilmektedir. Yenilik ilk etapta, kuram ve literatür açısından, teknolojik bir inovasyonla deneyimlenen ve kabul gören yeni bir 'şeyin' gelişimiyle tanımlanmaktadır. Yönetişim ve hizmet yenilikleri söz konusu olduğundaysa, somut bir 'şeyden' ziyade hizmet sunan ve tüketen arasındaki etkileşim biçimindeki dönüşümden bahsedilmektedir. Bu aşamada değişim sürecinin yanı sıra etkileri ve sonuçları da önemli olmaktadır (Hartley, 2005:27).

Yenilik ihtiyacı çeşitli durumlarda doğmaktadır. Kurumlar, ürünlerini ve pazarlarını geliştirme, verimliliği ve kaliteyi artırma veya değişiklikleri yakalama ve uygulama gibi amaçlarla yenilik arayışına girmektedir. Diğer yandan yenilik ihtiyacının doğmasına, beklenmedik durumlar, beklenti-sonuç uyumsuzlukları, süreç ihtiyaçları, endüstri ve pazar değişimleri, demografik değişimler ve yeni bilgiler neden olabilmektedir (Bülbül, 2017:49).

Yenilikçi uygulamalar, faaliyet alanlarına göre çeşitlilik göstermektedir. Ürün yeniliği, hizmet sunumunda yeni yöntemler içeren hizmet yeniliği, kurumsal süreçlerin tasarlandığı süreç yeniliği, yeni koşullar veya kullanıcılarla ilişkili konum yeniliği, yeni kurumsal amaçlar veya hedefleri içeren stratejik yenilik, yeni vatandaş katılımı yolları ve demokratik kurumları ilgilendiren yönetim yeniliği ve yeni bir dil-kavram oluşturulan retorik yenilik inovasyon türleri arasında sayılmaktadır (Hartley, 2005:28). Bu uygulamalar, yaratmış oldukları değişimin ve farklılığın boyutuna göre radikal ve ‘artımsal’ (aşamalı) yenilik, gerçekleştirildikleri düzeye göre bireysel, örgütsel ve toplumsal yenilik ve teknolojik araçların kullanım oranına göre teknolojik yenilik ve teknolojik olmayan yenilik şeklinde ayrıştırılmaktadır (Bülbül, 2017:50). Çalışmanın içeriğiyle bağlantılı olarak hizmet yeniliği, teknolojik yenilik ve radikal-artımsal yenilik biçimlerine değinilecektir.

Hizmet konusundaki yenilik, uygun, etkin ve verimli kamusal hizmet sağlamak amacıyla mevcut hizmetlerin niteliklerinde, tüketiciye ulaştırılma yöntemlerinde veya hizmet çeşitliliğinde değişime gidilmesiyle alakalıdır (Bülbül, 2017:51). Türkiye’de kamu yönetimi inovasyonları genel olarak hizmet kalitesi ve çeşitliliğe yönelik geliştirilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) inovasyona etkisi üzerine çalışmalara bakıldığında ise, BİT yatırımlarının geniş oranda yenilikçi uygulamalar doğurduğu görülmektedir. Dolayısıyla BİT piyasasındaki genişlemenin, ülkeler bazında yenilikçi uygulamaları arttıracığına dair genel kanı mevcuttur. BİT bilgiyi daha şeffaf ve erişilebilir kılarak rekabeti teşvik eden ve arttıran bir seyir izlemektedir. Böylece Ar-Ge süreçlerini hızlandıran, teknolojik izlemeyi kolaylaştıran ve kodlanan verileri sınır içinde veya dışında yaygınlaştıran BİT, yenilikçi girişimleri mümkün kılmaktadır. Burada

dikkat edilmesi gereken, yenilikçi süreçleri kolaylaştıran BİT'in tek başına yeniliğe dönüşmediğidir (Collado, 2003:20-23).

Radikal yenilikler, bireysel, örgütsel ve toplumsal yarar sağlamak amacıyla üretilen tamamen yeni mal veya hizmetleri kapsamaktadır. Bu tür yenilikler, mevcut konjonktürü dönüştüren, yeni koşullara yol açan veya mevcut mal-hizmet grubunu eskiten sonuçlar içermektedir. Bir diğer yenilik türü artımsal veya aşamalı yenilik, mevcut olanın kademeli değişim, farklılık veya iyileştirme yaşamasıdır (Bülbül, 2017:50-51). Örneğin; televizyon icadı radikal bir yenilikken, televizyonun internet ağına bağlanabilir olması artımsal yeniliğe örnektir.

Yerel yönetimlerde yenilik ihtiyacı ise çeşitli sebeplerden doğabilmektedir. İyi bir yerel idare yapısı, yerel hizmetleri vatandaşların veya vergi mükelleflerinin ihtiyaçlarını tatmin edecek şekilde sağlamanın yanı sıra yöresel sorunların çözümü ve yerel refahın devamlılığı için yüksek performans göstermeyi de gerektirmektedir. Dolayısıyla yerel yönetimler, değişken koşullara uyum veya sorunlarla baş etme noktasında esnek kurum kültürüne, güncel bir gündeme ve yenilikçi bir yaklaşıma sahip olmalıdır. Yerel yönetimlerde reformları inceleyen Tony Bovaird ve Elke Löffler (2002:9-24), çeşitli zorlukların yenilikleri tetiklediğine dikkat çekmektedir. İlk etapta, 1980 ve 1990'lı yıllarda, merkezi yönetim veya yerel idare kaynaklı bütçe açıkları, düzensiz vergi gelirleri ve belediyelere yapılan mali baskılar düzenlemelerin ana nedeniyken, 21. yüzyılda zorluklar çeşitlenerek daha kapsamlı yapılandırmalar gerektiren bir hale gelmiştir. Bovaird ve Löffler, bu zorlukları beş kümede toplamıştır. İlk sırada ekonomik yoksunluk, suç ve vandalizm, yaşlı kesimin yaşam koşulları ve akıl sağlığı bozulan kişilerin izolasyonu gibi çözüm bekleyen toplumsal sorunların yarattığı siyasi baskı yer almaktadır. Devamında ikinci sırada bilgi ve iletişim teknolojilerinin, devlet ve devlet dışı aktörler arasında hizmet sunumu işlemlerinin dışında kamusal problemlerin çözüm arayışında da kullanılmak istenmesi; üçüncü sırada yerel otoritelerin dijital teknolojilere olumlu yaklaşımıyla hızla gelişen yerel medya kanallarının yarattığı baskı; dördüncü sırada yerel yönetimleri ekonomik anlamda hem görünür kılan hem de küresel piyasalarla karşı karşıya bırakan küreselleşme paradigması; son olarak yeni teknolojilerin (bilgi-iletişim) talep ve kullanım oranlarının artmasıyla, yerel yaşam kalitesini

geliştirmek için sınırlı ancak etkili (çevre ve toplum güvenliği gibi) bir sivil toplum geliştirme isteği yerel yönetimlerde dönüşümü gerektiren konular olmuştur.

Yönetişim ve kamu hizmetlerinde yenilikçi uygulamalar üzerinde çalışan Jean Hartley (2005:28-30) ise, inovasyonun geliştirilme ve uygulanma süreçlerine ilişkin, küresel konjonktürü ve politikacılar, yöneticiler ve nüfusun tutumunu anlatan kavram ve varsayımları içeren bir model sunmaktadır. Tablo 5'te sunulan bu model, yönetim ve hizmet sunum biçimlerine dayanan geleneksel kamu yönetimi, yeni kamu yönetimi ve vatandaş merkezli yönetim veya ağ yönetimi paradigmalarını kapsamaktadır. Savaş sonrası dönem ve 1980'lerin erken dönemine hakim görüş olan kamu yönetimi yaklaşımı, kamu hizmetlerini merkezi, bürokratik ve kurallara bağlı bir yaklaşımla sağlamaktaydı. Hizmetler güç ve otorite sahibi olan devlet adına, seçilmiş temsilciler üzerinden sağlanmaktadır. Bir diğer paradigma 1980'lerden itibaren geliştirilen ve neo-liberal ekonominin dinamiklerine dayanan bir yönetim biçimi yeni kamu yönetimi (YKY) yaklaşımıdır. Yenilikçi uygulamaların daha çok örgütsel yapı ve iş akışlarıyla alakalı olduğu YKY, sağlık, eğitim ve yerel yönetimlerde alıcı-sağlayıcı ayrımını ve müşteri anlayışını ön plana çıkarmaktadır. 1990'ların sonuyla beraber devlet ve piyasaya alternatif olarak geliştirilen ağ tabanlı yönetime geçiş başlamıştır. Ağa bağlı yenilik anlayışı, politika yapıcılara ve vatandaşlara (aşağıdan yukarıya yeniliklerde) yeni fikirlere ve yenilikçi uygulamalara liderlik etme işlevi yüklemektedir.

Tablo 5:

Rakip Paradigmalar: Yönetişim ve Kamu Yönetiminin Değişen İdeolojik Kavramları

	<i>Geleneksel Kamu Yönetimi</i>	<i>Yeni Kamu Yönetimi</i>	<i>Ağ Tabanlı Yönetişim</i>
<i>Bağlam</i>	İstikrarlı/değişmez	Rekabetçi	Sürekli değişen
<i>Nüfus</i>	Türdeş/homojen	Bireysel/atomize edilmiş	Çeşitli
<i>İhtiyaçlar/sorunlar</i>	Profesyoneller tarafından tanımlanan basit ihtiyaçlar	Piyasa üzerinden iletilen ihtiyaçlar	Karmaşık, değişken ve riske eğilimli ihtiyaçlar
<i>Strateji</i>	Devlet ve üretici merkezli	Piyasa ve müşteri merkezli	Sivil toplum tarafından şekillendirilmiş
<i>Aktörler arası yönetim</i>	Hiyerarşiler Kamu görevlileri	Piyasalar Alıcılar ve sağlayıcılar Müşteriler ve yükleniciler	Ağlar ve ortaklıklar Sivil liderlik (civiv leadership)
<i>Anahtar kavramlar</i>	Kamu malları	Kamu tercihi	Kamu değeri

Kaynak: Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. Public money and management, 25(1), s.28.

Yenilikçi anlayış, kurumların bir fonksiyonu veya örgütsel yapının bir bölümüne has sorumluluk şeklinde açıklanmaktadır (Bülbül, 2017). Ancak bu süreç kurumlar kadar yöneticiler açısından da bir başkalaşım getirmiştir. Karar alma ve uygulamada kamusal, özel ve sivil toplum aktörleriyle iş birliği; yerel strateji, planlama, kaynak kullanımı ve hizmet sunumu süreçlerine paydaşların katılımı; yerel kamu kurumları ve paydaş ağlarında bilgi yönetimi ve sürdürülebilirlik yerel yetkililerin yeni gündemleri haline gelmektedir.

Yerel yönetimlerde yenilikçi uygulamalar akıllı veya teknolojik kent algısını da geliştirmektedir. Özellikle son zamanlarda gelişen akıllı şehir (smart city) algısı, klasik kent hizmetleri ve şehir yönetişiminin değişmesi noktasında belediyelere yeni görev ve uygulama alanları açmaktadır. Teknolojik yenilik ve daha gelişmiş bir kentsel deneyim hedefi bu algının merkezinde yer almaktadır (Balena vd., 2013:529). Ancak teknolojinin tek başına yeterliliği bu aşamada da tartışılmaktadır. Dolayısıyla asıl mesele teknolojiye ek olarak iyi planlanmış bir politika çerçevesinin varlığı olmaktadır. Akıllı şehirler ve yenilikçi yönetim sistemleri üzerine çalışan Diana Soeiro (2021:106-108), asıl güçlüğün

yönetişim açısından oluştuğunu belirtmektedir. İlk aşamada 1800'lerin Batı Amerika'sında, verimli ve kendi kendine yeten şehirleri ifade etmede kullanılan akıllı şehir terimi, 1990'lara gelindiğinde sürdürülebilir kentleşmeyi öngören 'akıllı büyüme' görüşü altında yeniden ön plana çıkmıştır. Akıllı şehir, kent planlaması, kalkınması ve yönetilmesinde teknolojik yeniliklerin kullanılma şekliyle ilgili çok boyutlu bir kavramdır. Literatürde dijital şehir, sürdürülebilir şehir, teknoloji merkezli şehir, yaratıcı şehir veya bilgi şehri gibi farklı tanımlamaları bulunmaktadır.

Akıllı şehirlerde yenilik algısı bilgi üretimi-aktarımı evrelerinde ve ekonomik gelişmede ana unsurlardan biri olarak kabul görmektedir. Akıllı kent politikaları ne kadar yenilikçiye, ekonomik kalkınma oranlarının da o ölçüde büyük olacağı düşünülmektedir. Ancak sürdürülebilirlik ve yenilik kavramlarının ekonominin dışında toplumsal ve politik düzeylerde de kabul görmesi ve yaygınlaşması gerektiği belirtilmektedir (Soeiro, 2021:107).

Soeiro (2021:105-109), şehirlerin geleceğini, yerel yönetim inovasyonunu teşvik eden ve bir şehir veya bölge etrafında ağa bağlı yenilik geliştirme amaçlı kullanılan kullanıcı merkezli uygulamalarda görmektedir. Bu uygulamalarda ilgili paydaşların belirlenmesi, çıkarlarının ve yaklaşımlarının kabul edilmesi ve iletişim yöntemlerinin dikkatle oluşturulması gerekmektedir. Böylece yenilikçi yönetim, akıllı şehir olgusuyla da bütünleştirilmektedir. Bu açıdan bakıldığında yenilikçi yaklaşımlarla geliştirilen e-belediye uygulamaları, yalnızca çevrimiçi hizmet sunumu sağlamasıyla değil aynı zamanda karar alma süreçlerine doğrudan ve etkin vatandaş katılımını ve farklı paydaşlarla çeşitli iletişim biçimlerini yönetim ilkelerini gözeterek ön plana çıkarması nedeniyle kent işleyişinde önemli rol oynamaktadır. Bu bağlamda çalışmanın örneklemini olan 'Bizİzmir' uygulamasına geçmeden önce Türkiye'de dijital yönetim uygulamalarına/düzenlemelerine değinilecektir.

Türkiye'de dijital yönetim uygulamaları 1980'li yılların sonuna dayanmaktadır. Ancak e-yönetişim ve kamuda dijital girişimler yoğun olarak AB uyum süreçlerinde aday ülkeler için geliştirilen ve elektronik devlet, eğitim, çevre, sağlık, çalışma, ulaştırma, güvenlik ve erişilebilirlik altyapılarını geliştirmeyi hedefleyen 2001 tarihli e-Avrupa+ Planı ile başlatılmıştır (Atmaca ve Karaçay, 2020:269; Şengül ve

Balıkçı, 2021:420). TÜBİTAK, e-Avrupa+ eylemlerini gerçekleştirmek üzere çeşitli ‘dijital Türkiye’ çalışmaları gerçekleştirmiştir (Demirel, 2010:82). Takip eden süreçte karar alıcılar, AB eylem planlarıyla entegre şekilde çeşitli kamu projeleri, stratejik plan ve politik düzenlemeler oluşturdular. Merkezi ve yerel yönetimlerde uygulanan bu girişimler, genel olarak kamusal hizmet iyileştirmeleri ve devlet-vatandaş etkileşimine odaklanmaktadır.

Yerel yönetimlerde yenilikçi ve dijital perspektifle geliştirilen ve elektronikleşme ve demokratikleşme girişimlerine katkıda bulunan üç kamu projesi mevcuttur. İlki 2001 yılında Devlet Planlama Teşkilatı, TODAİE (Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü) ve YYAEM’in (Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi) ortak girişimiyle, yerel yönetimlerin farklı pratik ve deneyimlerini karşılıklı paylaşımları amacıyla geliştirilen ortak bilgi havuzu YERELNET projesidir. Bir diğer uygulama ise İçişleri Bakanlığı ve TODAİE iş birliğiyle geliştirilen, bütün yerel idare birimlerine ait verilerin toplandığı, bu verilerin politika süreçlerinde işlenmesini hedefleyen ve 2001 yılında uygulanan Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesidir (YERELBİLGİ Projesi) (Güler, 2001:3). Üçüncü uygulama 2017’de onaylanan, yerel yönetimlerde dijital dönüşümü yönlendiren, yerel idarelerin ortak bir ağ yapısı ve veri kümeleri kullanarak çevrimiçi ortamda kamusal hizmet sunumunu ve iş akışlarını mümkün kılan e-Belediye Bilgi Sistemi Projesidir (Şengül ve Balıkçı, 2021:420-421).

Uygulayıcı mekanizmaların kaliteli, hızlı ve iyileştirilmiş kamusal hizmet sunumu ve katılımcı, etkin ve şeffaf bir yönetim yaklaşımının hedeflendiği bir diğer uygulama 2003-2004 dönemi için geliştirilen e-Dönüşüm Türkiye Projesidir. Bu projenin eylem planları arasında BİT politika ve mevzuatının e-Avrupa+ eylem planına entegre edilmesi, vatandaş katılımı, kamu idarelerinde iyi yönetim ilkelerini gerçekleştirmek, BİT kullanımını yaygınlaştırmak, koordine edilmiş etkin ve verimli kaynak kullanımı gibi başlıklar ön plana çıkmaktadır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2009). Ayrıca projenin koordinasyon, yönetim, takip ve değerlendirme sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatına (DPT) verilmiştir (Demirel, 2010:83).

Türk kamu yönetiminde dijital yönetim uygulamalarına hükümetlerin stratejik planları ve bazı politik düzenlemeleri de yön vermektedir. Söz konusu düzenlemeler

arasında yerel birimlerin yönetim yaklaşımı çerçevesinde iyileştirilmesini öngören ve 2014-2018 dönemini baz alan Onuncu Kalkınma Planı; dijital devlet yapılanmasına yönelik kurumsal ve yasal düzenlemeleri gerçekleştirmeyi hedefleyen 2019 tarihli Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı; iyi yönetim ilkelerini ön plana çıkaran, e-devlet politikalarını güçlendirmek amacıyla e-yönetişim stratejisi geliştiren ve 2019-2023 dönemine ait On Birinci Kalkınma Planı; e-devlet politikalarını güçlendirmeye odaklanan ve çeşitli teknolojik ve katılımcı yöntemlerle vatandaşlardan girdi sağlamayı amaçlayan 2020 tarihli Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı ön plana çıkmaktadır (Atmaca ve Karaçay, 2020:270-271). Strateji ve yasal düzenlemeler birbirlerini tamamlayıcı detaylı politikalar içermektedir. Genel olarak e-yönetişim yaklaşımı altında e-devlet ve e-demokrasi gibi kavramların altı çizilmektedir.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile dijitalleşmenin getirilerinden azami faydayı sağlamak ve bilgi toplumunun gereklerini yerine getirmek üzere çeşitli politika gündemlerinin altı çizilmektedir. Bilgi toplumunun çerçevesini sunan sekiz uygulama alanı arasında toplumsal sorunların çözümünde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılan yenilikçi çözümlerin ve kamu hizmetleri sunumunda kullanıcı odaklılığın ve etkinliğin geliştirilmesi başlıkları da yer almaktadır. Yenilikçi çözüm hedefleri arasında belediyelerin coğrafi bilgi sistemlerinin tamamlanması ve yaşayan laboratuvar uygulamalarının oluşturulması yer almaktadır. Kamu hizmetleri sunumunda ise e-devlet kullanımının ve hizmet çeşitliliğinin arttırılması, açık veri sağlayan kurum sayısını ve veri kümelerini genişletmek hedeflenmektedir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2015).

İlk etapta teorik perspektiflerle geliştirilen dijital devlet politikaları, kamu kurumlarının ayrı uygulamalarda bulunmasına, kurumsal kaynakların verimsiz kullanımına ve kurumlar arasında dijital yeterlilik farklarına yol açmıştır. Bu nedenle, kurumsal ölçekli dönüşüm girişimlerinin işbirliği içinde ve koordine edilerek bir araya getirilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu aşamada, Türkiye'nin toplumsal koşulları, ülkenin kalkınma beklentileri ve bilgi toplumu stratejisi gözetilerek, dijital devlet uygulamalarına yön verecek temel unsurların ve hedeflerin belirlendiği 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu strateji ve eylem planı, ETKİN yani

‘Entegre’, ‘Teknolojik’, ‘Katılımcı’, ‘İnovatif’ ve ‘Nitelikli’ hizmet sunumu sağlayarak toplumun refah düzeyini geliştirmeyi amaçlamaktadır (Resmi Gazete, 2016).

Türkiye’de dijital dönüşümle ilgili bir diğer düzenleme, kamu yönetiminde yeni hükümet sistemine geçişin ardından Cumhurbaşkanlığı teşkilatının yeniden yapılandırılmasını öngören 2018 tarihli 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan dört ofisten biri olan Dijital Dönüşüm Ofisidir (DDO). Özellikle kamusal iş akışlarında bürokrasi ve kırtasiyecilik sorunlarının bertaraf edilmesiyle ilgilenen DDO, izleme, kontrol ve denetim sistemlerinin entegrasyonu ve kamuda dijitalleşme sürecini bir merkezden yönetmekle ilişkilidir. DDO, aynı zamanda e-devletten akıllı devlete (a-devlet) geçiş hedefiyle, dijital dönüşümü kurumsallaştırmayı ifade etmektedir (Avaner ve Fedai, 2019:151-158).

Son olarak Türkiye’de dijital dönüşümün yerel itici gücü olarak betimlenen belediyeler de dijitalleşmenin insan kaynakları kapasite gelişimine ve kurum başarısına, hizmet tedariki ve kullanımına (kolaylık sağlama veya yaygınlaştırma) ve organizasyonel yapıya etkilerinin ölçülmesi noktasında birçok araştırmaya konu olan birimlerdir (Şengül ve Balıkcı, 2021; Sayımer ve Küçüksaraç, 2019; Polat, 2006; Sayımer vd., 2019; Ateş ve Banazılı, 2020). Belediyeler ürün-hizmet sunumu, katılım, bilgi aktarımı ve diğer idari işlemleri web sitesi, e-devlet veya m-belediye uygulamaları üzerinden gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda merkezi veya yerel yönetimlere bağlı yenilikçi dijital belediye uygulamaları, şehir oluşumlarının sık değişen ve klasik veya sayısal haritacılıkla takip edilemeyen, coğrafi bilgileri anında algılama, aktarma ve etkin kullanmaya uygun sistemler olarak geliştirilmektedir (Balena vd., 2013:259-260). E-belediye uygulamaları, farklı erişim yolları sağlama, hizmet sunumunu aracısızlaştırma, belediye hizmetlerinin bir arada bulunduğu tek-durak hizmet anlayışını geliştirme, ürün-hizmet üretimi veya iyileştirilmesi konusunda kullanıcı işbirliği ve vatandaş odaklı yeni hizmet biçimlerinin geliştirilmesi gibi çeşitli unsurlara dayanmaktadır (Karaca ve Öztürk, 2019:533-535).

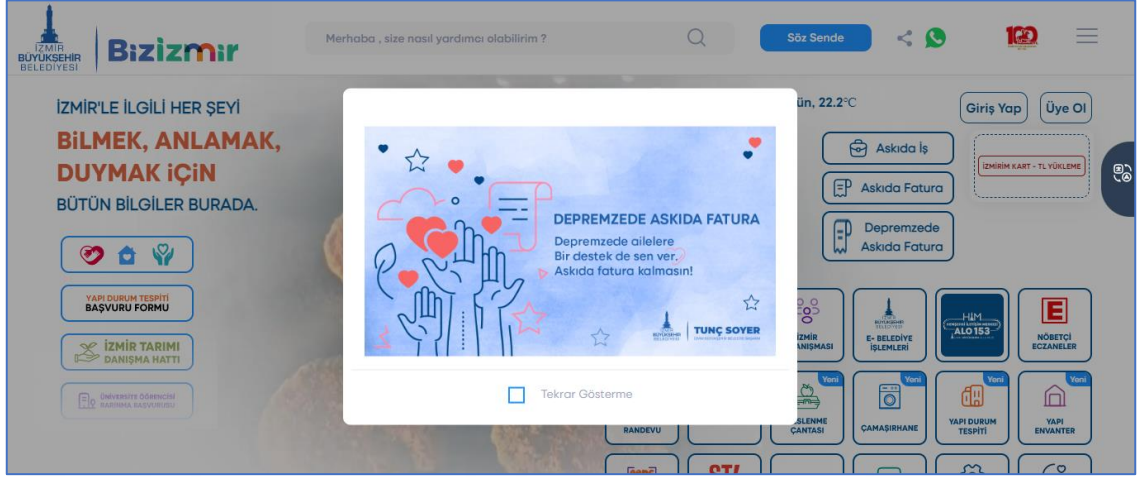
Çalışmanın devamında, tez yazınının teorik içeriğine uygun olarak İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından 2020 yılında kullanıma açılan ‘Bizİzmir’ dijital uygulaması incelenecektir.

4.1. Bizİzmir

Bizİzmir, İBB başkanı Tunç Soyer tarafından ‘kentın dijital meydanı’ şeklinde tanıtılmıştır. Soyer, bu uygulamayla şeffaf, katılımcı ve demokratik yerel yönetim anlayışının yeni bir zemine taşındığına dikkat çekerek, kentın birlikte yönetilmesi doğrultusunda dijital demokrasiye geçildiğini belirtmiştir. Vatandaş kullanımına 2020 yılında sunulan Bizİzmir projesi bilgi edinme (duy), birlikte hareket etme (paylaş) ve katılımı arttırma (katıl) dinamikleri üzerinde temellendirilmiştir (cumhuriyet.com.tr). Bu bağlamda incelenecek örnek olay incelemesi ‘Bizİzmir’ web sitesi, çeşitli çalışmalara (Argüden, 2018; Gençkaya, vd., 2021; Sayımer, vd., 2019; Holzer, vd., 2014; Önen, vd., 2018) dayanılarak içerik, kullanılabilirlik, hizmet çeşitliliği, gizlilik-güvenlik ve bireysel veya toplumsal etkileşim kriterlerine göre analiz edilecektir.

Bizİzmir web sitesine girildiğinde anasayfada İzmir dayanışma, veteriner randevu, nöbetçi eczane, şeffaf İzmir, şehir tiyatroları, genç İzmir, amaşırhane, yapı envanter, otopark, ulaşım, ihale ve çevrimiçi istek, şikayet veya ödeme işlemleri gibi çeşitli e-belediye hizmetleri bulunmaktadır. Uygulama aynı zamanda SMA’lı çocuklara umut ol/hayat ol, sünger kent, üniversite öğrencisi barınma başvurusu, askıda fatura/iş, depremzedeler için askıda kira, sürdürülebilir enerji ve eylem planı gibi projelerin vatandaşlara duyurulduğu, vatandaş katılımı ve dayanışmasının teşvik edildiği bir platform olarak işlev üstlenmektedir. Bu açıdan bakıldığında uygulamada “İzmir’le ilgili her şeyi bilmek, anlamak, duymak için bütün bilgiler burada” özdeyişiyle belediye-vatandaş ve vatandaş-vatandaş iletişimi geliştirmek amaçlanmaktadır (bizizmir.com).

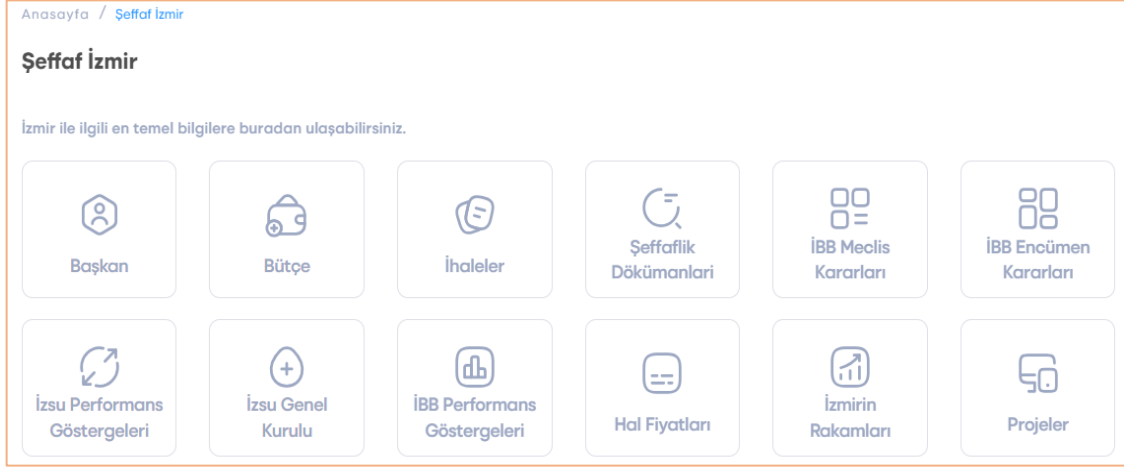
Şekil 1:Anasayfa



BİZİZMİR içerik bakımından belediye hakkında genel bilgi, belediye başkanına ilişkin veriler, misyon-vizyon ve hedeflerin bulundurulması, bütçe-mali-stratejik raporların, yazılı ve görsel basın materyallerinin varlığı, sosyal medya ve güncel iletişim bilgilerinin varlığı kriterlerine dayanılarak değerlendirilecektir.

Büyükşehir belediye verilerinin paylaşıldığı ‘şeffaf İzmir’ sekmesinde çeşitli dokümanlara yer verilmektedir. İlk sırada yer alan ‘başkan’ başlığında belediye başkanının mal beyanı ve ilk 500/550 gün projelerinin indirilebilir formatı yer almaktadır. ‘Bütçe’ye ilişkin veriler üç farklı iş alanında İBB, İZSU ve ESHOT gelir-gider grafikleri üzerinden kullanıcı bilgisine sunulmaktadır. Öte yandan ‘ihaleler’ bölümünden devam eden ve sonuçlanan İBB ihale bilgilerine, İZSU yapım, hizmet alım ve mal alım işlerine ilişkin bilgilere, ESHOT ihale bilgilerine ve İBB bünyesinde işlev gören şirket bilgilerine yer verilmektedir. Bütçe ve ihale verilerini içeren dokümanlar indirilebilir formatta bulunmaktadır.

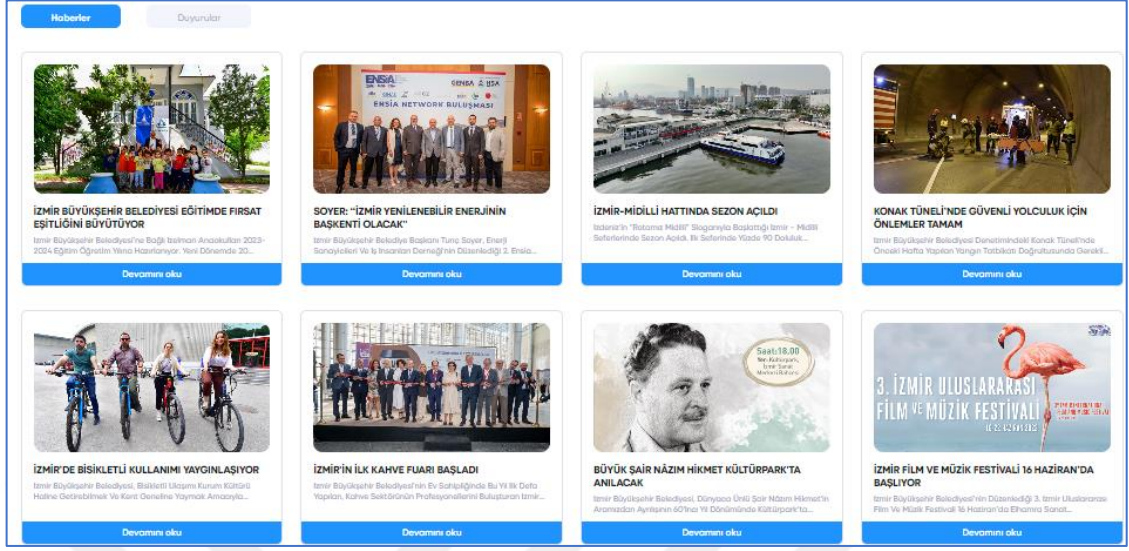
Şekil 2: Şeffaf İzmir



‘Şeffaflık dokümanları’ altında yıllık bütçe, kesin hesap, faaliyet ve stratejik raporlara yer verilmiştir. Bunun yanı sıra belediye misyon-vizyonunun yer aldığı, belediye hedeflerinin, fiziki ve insan kaynaklarının ve belediye organlarının yetki-görev-sorumluluklarının sıralandığı performans programları da indirilebilir formatlar halinde bulundurulmaktadır. Devamında İBB meclis kararları, İBB encümen kararları, İZSU performans göstergeleri, İZSU genel kurulu, İBB performans göstergeleri, hal fiyatları (meyve/sebze ve balık), İzmir’in rakamları (istihdam-işsizlik, eğitim, nüfus-yaş, dış ticaret, vb.) ve projeler (doğal yaşam, kültür-sanat, çevre, vb.) başlıklarıyla kente ilişkin veri kümeleri çeşitlendirilmektedir.

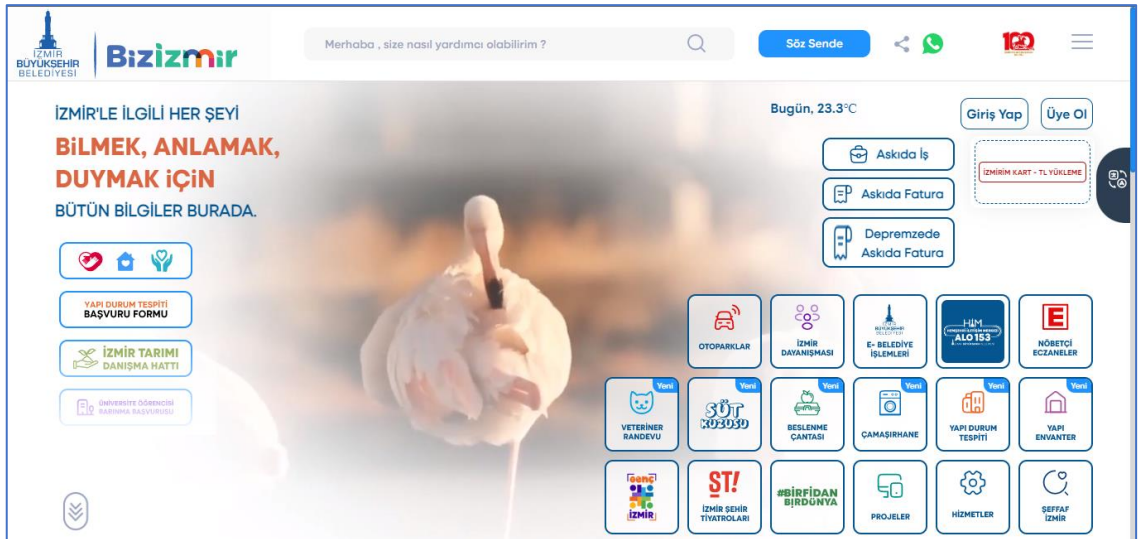
Uygulamanın anasayfasında kente ve belediyeye ilişkin haber ve duyurulara ayrıca yer verilmektedir. Duyurular kısmı genel duyurular, ulaşım duyuruları ve su kesintisi duyuruları olmak üzere başlıklandırılarak ilgili içerikler paylaşılmaktadır. Hem haber hem de duyuru alanında güncel içeriklerin paylaşıldığını görmek mümkündür. Web sitesine üyelik işlemleri ve sayfanın farklı dillere çevirisi de yine ilk ekrandan gerçekleştirilmektedir.

Şekil 3: Haberler ve Duyurular



Uygulamanın kullanılabilirlik özelliklerine göre değerlendirmesinde üç tık kuralına uyum, belediye renklerine uygunluk, sade/anlaşılır yazı rengi ve boyutu, web sitesine erişim kolaylığı, farklı dil seçenekleri, mobil uygulamanın varlığı, çevrimiçi formların ulaşılabilir ve kolay doldurulabilir olması, güncel etkinlik ve kent gündemi paylaşımlarının olması ve engelli vatandaş kullanımına uygunluk gibi kriterler dikkate alınmıştır.

Şekil 4: Bizizmir

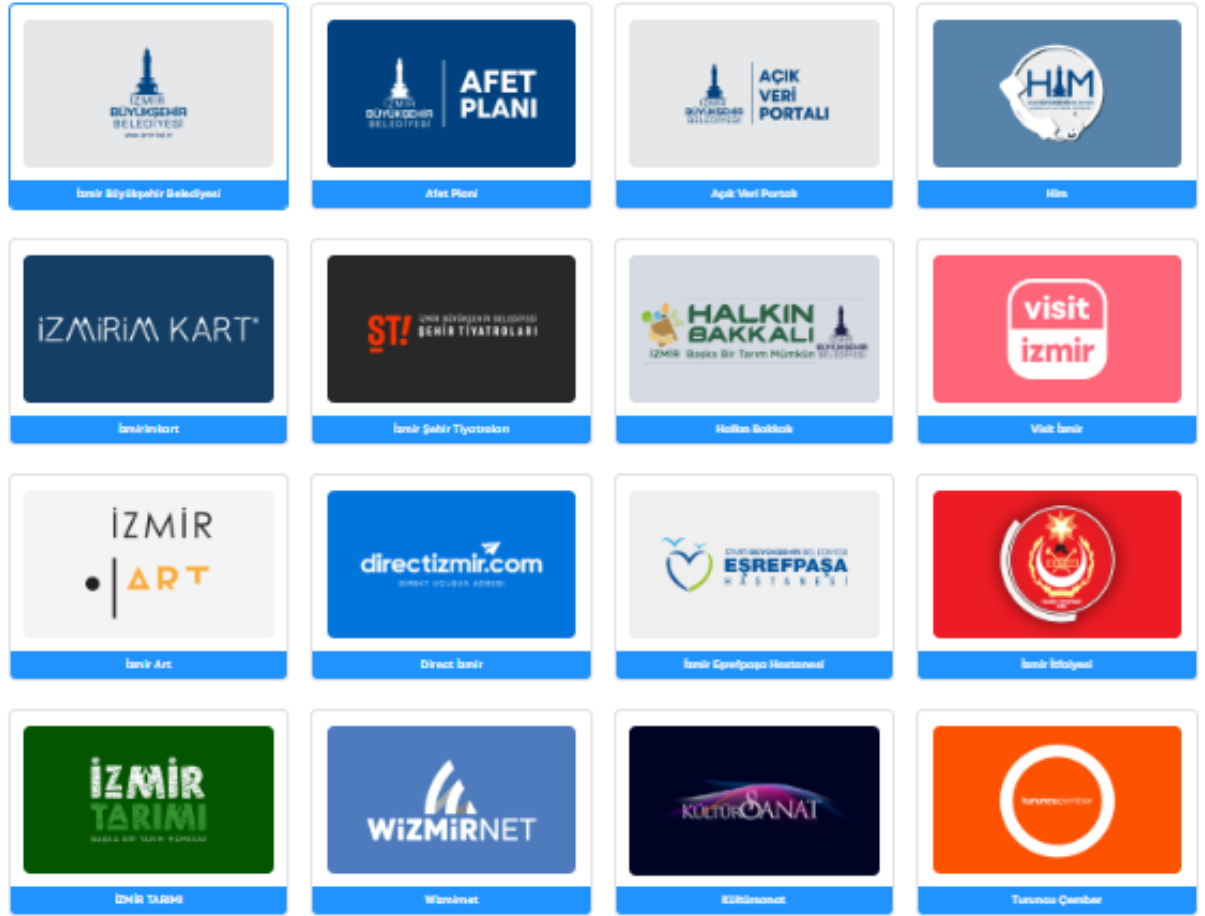


Bizİzmir dijital uygulaması incelendiğinde, belediyenin kurumsal renklerine yer verildiği, Türkçe karakter kullanımına uygun olduğu, erişimin kolay olduğu, web sitesi bünyesinde bulunan hizmet başlıklarına üç tık kuralı ile ulaşıldığı, mobil kullanıma uygun olduğu ve düzenli/güncel bilgilerin mevcut olduğu sonucuna varılmaktadır. Uygulama aynı zamanda sade, anlaşılabilir ve kullanımı kolay bir yapıya sahiptir. Web sitesinde yeşil alanlar, otoparklar, bisiklet yolları, sağlık, eğitim, nöbetçi eczaneler, kültür, sosyal hizmetler, müze ve afet/acil durum toplanma alanlarını gösteren 17 farklı harita bilgisi bulunmaktadır. Bunun yanı sıra farklı dillere çeviri seçeneği bulunan uygulamanın, engelli kullanımına uyumlu olmadığı görülmektedir.

Bir diğer başlık olan hizmet çeşitliliğinde uygulama ulaşım hizmetleri, kültür-sanat hizmetleri, meslek ve beceri kazandırmaya yönelik eğitim/kurs hizmetleri, su ve kanalizasyon hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, çevre, sağlık ve temizlik hizmetleri, arama kurtarma hizmetleri, turizm-tanıtım, konut edinme-imar-istimlak ve coğrafi-kent bilgi sistemleri gibi hizmet içerikleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Şekil 5: Hizmetler

Hizmetler



Bizİzmir uygulaması hizmet başlıkları açısından incelendiğinde 60 servis veya hizmet uygulamasının kısayoluna yer verildiğini görmek mümkündür. Bu bağlantılara tıklandığında ise her biri farklı web sitesine geçiş yaparak ilgili veriye veya hizmete ulaşılması sağlanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında İBB tarafından sunulan bütün hizmetler Bizİzmir uygulaması bünyesinde toplanarak kullanıcıların kolay erişebileceği bir dijital platform oluşturulduğu anlaşılmaktadır. Dijital belediyecilik anlayışıyla geliştirilen hizmet alanları arasında kültür-sanat, tarım, afet planı, turizm, ulaşım (deniz, hava ve kara yollarına yönelik), çevre, eğitim, toplumsal bilinç yaratmaya ilişkin dayanışma ve gönüllülük projeleri (süt kuzusu, askıda projesi, beslenme çantası, vb.), mezarlık bilgi sistemleri, kentsel dönüşüm (yapı durum tespiti), itfaiye ve iletişim servisleri bulunmaktadır.

Dijital uygulama değerlendirilirken dikkat alınması gereken bir diğer konu kullanıcı verilerinin işlenmesine ilişkin gizlilik ve güvenlik uygulamalarının varlığı olmaktadır. Bu aşamada web sayfasında gizlilik ve güvenlik politikasının varlığı, politikaya yönelik kullanıcı onayı, kişisel verilerin paylaşılması konusunda izin talebi ve web sitesinde profil oluşturma (kullanıcı adı-şifre veya dijital imza) kriterleri dikkate alınacaktır.

Şekil 6: Kayıt Ol

Kayıt Ol
Bizizmir'e kayıt olarak keşfe başlayın!

E-Posta

Adınız

Soyadınız
Soyadı alanını boş bırakınız.

Şifre
Şifre alanını boş bırakınız.

Doğum Tarihiniz*

Eğitim durumunuzu belirtiniz.

Çalışma durumunuzu belirtiniz.

T.C. Kimlik Numaranız

₺ (000) 000 00 00

☐ Engelli mi?

☐ Adres Bilgilerimi Ekle

☐ BizPuan Sözleşmesi hakkında

☐ KVKK Aydınlatma Metni'ni okuduğumu onaylıyorum.

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

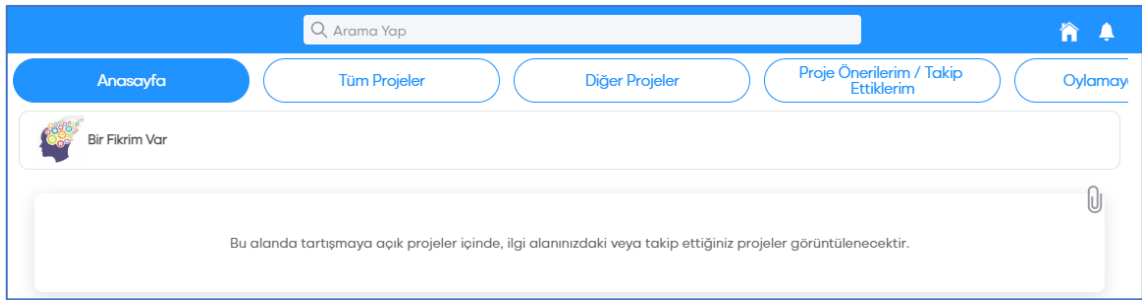
Kayıt Ol

Bizİzmir, üye olma aşamasında KVKK metni ve gönüllü aktivitelerden kazanılan BizPuan uygulamasına yönelik kullanıcı onayını zorunlu kılarak kullanıcının adres bilgisi ve engellilik durumu verilerinin girilmesini tercihe bırakmaktadır. Aynı şekilde HİM (Hemşehri İletişim Merkezi) başvuru işlemlerinde de KVKK metnine ilişkin kullanıcı rızası gözetilmektedir. Bunun dışında veri kümelerinin kullanımına veya varsa belediyenin kendi gizlilik/güvenlik politikasına dair bir bilgi bulunmamaktadır.

Son olarak Bizİzmirin bireysel ve toplumsal etkileşimine yönelik kriterler gözetilmiştir. Bu aşamada web sayfasının çevrimiçi dayanışmaya uygunluğu, belediye temsilcilerine mesaj seçeneği, çevrimiçi oylama ve e-belediyecilik hizmetlerinin oylandığı anketlerin varlığı aranacaktır. Web sitesine ilk bakışta anasayfada yer alan 'söz

sende', 'askıda iş/fatura' ve 'biz varız biz yanındayız' bağlantıları görülmektedir. Söz sende sayfası kullanıcıların kültür-sanat, yaşayarak öğrenme-kurumsal kapasite, doğa, demokrasi, ekonomi, yaşam kalitesi ve altyapıya ilişkin fikirlerini paylaşma platformu olarak dizayn edilmiştir. Buradan tüm projeler, diğer projeler, proje önerilerim/takip ettiklerim, oylamaya açılanlar ve oylaması sonuçlananlara ulaşmak mümkün görülmektedir. Arama motorundan sadece kullanıcı profillerine ulaşılabilen sayfada mevcut veya sonuçlanmış herhangi bir proje bilgisi veya dokümanı mevcut değil.

Şekil 7: Söz Sende (E-Katılım)



Bir diğer etkileşim aracı olan Bizİzmir yardımlaşma uzantısında 6 Şubatta meydana gelen depreme yönelik acil destek kampanyalarına yer verilmektedir; umut hareketi, bir yuva bir kira ve şartsız bağış. Umut hareketinde deprem yardım kampanyası yürütülmekte olup konteyner ve konteyner içi donanımına ilişkin yardım paketleri bulunmaktadır. İhtiyaç haritası ve İBB işbirliğinde 7 şubatta başlatılan 'bir yuva bir kira' sayfasında dayanışma konseri biletleri, kira-ev desteği sunma ve kira-ev destek talebi kısımları mevcut. Ayrıca sayfada depremde etkilenen illere göre haritalanmış ev ihtiyacı bilgisi, destek veren kişi sayısı, toplam destek miktarı ve paylaşılan ev sayısı gibi istatistikler de paylaşılmaktadır. Şartsız bağış bağlantısında ise İBB tarafından afet bölgesine sağlanacak destek ve hizmetleri karşılamak üzere kişi ve kurumlar tarafından yapılacak şartsız bağışlar için yurtiçi ve yurtdışı telefon ve e-posta bilgileri bulunmaktadır.

Şekil 8: Bizİzmir Yardımlaşma (Biz Varız Biz Yanındayız)



İzmir belediyesine ait Whatsapp, Youtube, Facebook, Instagram, Twitter ve LinkedIn hesaplarına uygulamanın ana ekranı üzerinden erişim sağlanabilmektedir. Ayrıca Hemşehri İletişim Merkezi (HİM) üzerinden çevrimiçi başvuru kayıt ve başvuru sorgulama butonları ve 7/24 hizmet-destek sunulan ALO 153 çağrı merkezi iletişim hattı bulunmaktadır. Belediye-vatandaş iletişimi bu kanallar üzerinden sağlanmaktadır.

Şekil 9: Başvuru Kayıt

"Başvurunuz mesai saatleri içerisinde işleme alınacaktır. ALO 153 Çağrı Merkezi'mizden 7/24 hizmet alabilirsiniz. Alağa, Bergama ve Menemen ilçeleri için 444 40 35 numaralı hattımız hizmete devam etmektedir."

Başvuru Kayıt

Ad	Soyad
E-posta	0501 234 56 78
T.C. Kimlik Numarası	Doğum Tarihi

Adres : ☒ Adres Belirt ☐ Konumu Haritadan Seç

☒ İletmek istediğiniz belgeleri buradan ekleyiniz.

Dosya Formatı: .png, .jpg, .jpeg, .rar, .zip, .mp4 olmalıdır. Maksimum Dosya Boyutu : 19 MB

Cevap İstiyor Musunuz? ☒ Evet ☐ Hayır ☒ Bilgilerimi Gizle

☐ KVKK Aydınlatma Metni'ni okuduğumu onaylıyorum.

☐ I'm not a robot 

5. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bilgi toplumuna geçiş, kamu yönetiminde yeniden yapılandırma uygulamalarına yenilikçi bir anlayış getirmiştir. Uygulayıcı mekanizmalar, dijital dönüşümle kamusal, özel ve sivil toplum iş kollarında ve sektörlerin birbirleriyle ilişkilerinde yeni faaliyet biçimleri ve yeni yönetim alışkanlıkları geliştirmeyi amaçlamıştır. Bu bağlamda kamuda geliştirilen inovasyon kültürü, özellikle kamusal hizmet anlayışı ve idare süreçlerinde, e-yönetişim mekanizması ve bu mekanizmanın altında gelişen e-demokrasi, e-belediye ve e-katılım gibi teknoloji kökenli anlayışlar üzerinde yükselen bir seyir izlemiştir. Amaç hizmet kalitesini ve yönetim prosedürlerini iyileştirmenin yanı sıra bu yenilikleri vatandaşların ve diğer paydaş gruplarının işbirliğiyle gerçekleştirmektir. E-yönetişim, kamusal hizmet sunumunu ve vatandaşın politika süreçlerine dahlini düşük maliyetli, hızlı, etkin, verimli ve sürdürülebilir biçimde sağlamayı hedeflemektedir. Dijital yönetim, kurumsal iyileştirmelerle zaman ve mekandan bağımsız anlık iş ve iletişim biçimleri geliştirmektedir. Esas itibarıyla e-yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin itici güç olduğu kapsamlı e-devlet politikaları ve ağ tipi örgütlenmeler ile yatay düzlemde bir araya gelen paydaşların sorumluluk, yetki ve kaynak dağılımını ifade eden dijital kurum kültürünün oluşturulmasıyla alakalıdır. E-yönetişim uygulamalarının faydalarını öngören OECD, AB ve BM gibi uluslararası örgütler, bu tür teknolojilerin kullanımını takibe alırken ülkelerin siyasi liderleri de e-yönetişim stratejileri geliştirmek ve uygulamak amacıyla önemli kaynaklar ayırarak BİT politikalarını ulusal gündemlerinde tutmaktadırlar.

Dijital teknolojilerin itici gücü olduğu dönüşüm süreci, bireylerin çevrimiçi ortama taşınan veriye ve hizmetlere doğrudan erişimini sağlamanın ötesine geçerek, örgütsel yapıyı ve devlet-vatandaş etkileşimini şeffaflık, hesap verebilirlik, eşitlik, iş birliği, katılım ve demokrasi ilkeleri çerçevesinde güçlendirmeye evrilmiştir. Dolayısıyla, tek taraflı bilgi akışının sağlandığı web sayfası, telefon veya e-posta araçlarından fazlasını ifade etmektedir. Kamu yönetiminde dijitalleşme, yönetim mekanizması, hizmet kalitesi ve devlet-vatandaş ilişki biçimleri üzerinde yoğunlaşan ve kamusal hizmet sunumunu aracısızlaştıran bir seyir izlemektedir. Yerel yönetimlerin yönetişime ve dijitalleşmeye entegre edilmesiyle vatandaşların ve hükümet dışı aktörlerin

politika süreçlerine doğrudan katılımı hedeflenmektedir. Yerel yönetimlerde dijital dönüşümün başarısı, internet ve teknolojilere herkesin eşit derecede erişebilmesine, dijital okuryazarlık oranına, sağlam bir altyapıya ve gizlilik-güvenlik önlemlerine bağlanmaktadır.

Türkiye’de yerel ve merkezi yönetimlerin geliştirdiği çeşitli projeler kamu yönetiminde dijital yönetime ve yeniliklere öncülük etmiştir. Kamu yönetiminde dijital teknolojilerin kullanımı büro işlemlerinin bilgisayarlaştırılması ve verilerin otomasyonu ile başlamıştır. Ancak teknolojik altyapı yatırımları AB’nin üye ve aday ülkelere sunduğu programlar neticesinde hız kazanmıştır. Üyelik koşullarını sağlama ve teşviklerden yararlanmayı amaçlayan uygulayıcılar e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Dijital Dönüşüm Ofisi gibi girişimlere imza attılar. Yerel yönetimlerde ise belediyeler arasında bilgi aktarımına odaklanan YERELNET ve belediye verilerinin tek merkezde toplamayı ve karar alma süreçlerinde işlemeyi amaçlayan YERELBİLGİ Projesi geliştirilmiştir. E-devlet stratejisinin yerel ayağı olan e-belediye uygulamaları ise, yerel yönetimlerde yenilikçi hizmet anlayışı, aktif vatandaş katılımı ve yönetimi güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu tür dijital yönetim projeleri, esas itibarıyla bilgi toplumunun ortaklaşa yönetimi ve katılımcı aktörlerin işbirliğiyle bağlantılıdır.

Çalışmada İzmir Büyükşehir Belediyesinin 2020 yılında kullanıma sunduğu Bizİzmir uygulamasının dijital yönetim bakımından incelenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda e-belediye uygulaması içerik, kullanılabilirlik, hizmet çeşitliliği, gizlilik-güvenlik ve bireysel-toplumsal etkileşim dinamikleri üzerinden incelenmiştir. Bizİzmir, ilk etapta belediyenin faaliyetlerine, meclis-encümen kararlarına, bütçe ve stratejik raporlarını vatandaş bilgisine sunmasıyla şeffaflık ve hesap verebilirliği mümkün kılmaktadır. Devamında web sitesi bünyesinde sunulan iletişim kanallarının çeşitli ve aktif olması belediye-vatandaş ve vatandaş-vatandaş etkileşim biçimlerinin gelişimine ve kaliteli ve etkin kamu hizmet sunumuna katkı sağlamaktadır. Belediye başkanına ilişkin bilginin mal beyanı ile sınırlı olması, engelli kullanıcıların kullanımına uygun olmaması ve belediye hedef, misyon-vizyon ve belediye organlarının raporlarda yayınlanıyor

olması (repolara bakılmadığı takdirde ulaşılabilirliği mümkün olmayabilir) uygulamanın eksi yönleri olarak tanımlanabilir.

Çalışmanın teorik içeriği ve Bizİzmir web sitesi verileri göz önünde bulundurulduğunda, dijitalleşmenin belediyeçilik anlayışını dönüştürdüğünü söylemek yanlış olmayacaktır. Kurumlar açısından önemli olan kullanıcıları dijitalleşmeden kaynaklanan potansiyel risklerden koruyacak düzenlemelerin yapılmasıdır. Ayrıca hem personeller hem de kullanıcılar arasında sürecin sahiplenmesi için eğitim ve teşvik programlarının geliştirilmesi, kurumsal gizlilik anlayışı ve dijital kültürün varlığı da dijitalleşme girişimlerinin başarısını belirleyecek önemli unsurlardandır. Bu minvalde yenilikçi yönetim uygulamalarından biri olan Bizİzmir'in etkin hizmet sunumuna, hizmet çeşitliliğine ve belediyenin fiziki ve insani kaynaklarının gelişimine etki düzeyi araştırılması gereken bir konu olacaktır.

Sonuç olarak Bizİzmir yenilikçi yönetim çerçevesinde değerlendirildiğinde hizmet sunumunda yeni yöntemleri kullanmasıyla hizmet yeniliği, yeni katılım araçları sunmasıyla yönetim yeniliği ve kurumsal iş süreçlerinin yeniden tasarlandığı süreç yeniliğine örnek olarak gösterilebilir. Aynı zamanda yarattığı değişimin etki düzeyine göre radikal ve artımsal yenilik biçimine de dahil olmaktadır. Bu bağlamda İzmir Belediyesinin veri otomasyonuna ilişkin girişimleri radikal yenilikken belediye verilerinin Bizİzmir üzerinde paylaşılması artımsal yenilik şeklinde yorumlanabilir. Uygulama ayrıca kurumsal ve bireysel ölçekte teknolojik araçların kullanımına bağlı olarak yenilik arz ediyor olması nedeniyle bireysel-örgütsel ve teknolojik yenilik kümelerinde de yer almaktadır.

KAYNAKÇA

Ansell, C., & Torfing, J. (2016). Introduction: theories of governance. In Handbook on theories of governance. Edward Elgar Publishing.

Argüden, Y., Ögücü Şen, F., Toksöz, F., Arıkboğa, E., İzci, İ., & Salihoğlu, E. (2018). Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim (s. 5-13,37-46). İstanbul: Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları.

Atmaca, Y., & Karaçay, F. (2020). Türkiye'deki Kamu Yönetimi Reformlarında Dijitalleşme ve E-Yönetişim. *International Journal of Management and Administration*, 4(8), 260-280.

Avaner, T., & Fedai, R. (2019). Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine. *Amme İdaresi Dergisi*, 52(2).

Balena, P., Bonifazi, A., & Mangialardi, G. (2013, June). Smart communities meet urban management: Harnessing the potential of open data and public/private partnerships through innovative e-governance applications. In *International Conference on Computational Science and Its Applications* (pp. 528-540). Springer, Berlin, Heidelberg.

Beschel Jr, R. P., Kim, S., & Choi, C. (2016). Digital government in developing countries: Reflections on the Korean experience. Bringing government into the 21st century: The Korean digital governance experience, 1-11.

Bevir, M. (2011). Democratic governance: A genealogy. *Local Government Studies*, 37(1), 3-17.

Bevir, M. (2011). Governance as theory, practice, and dilemma. The SAGE handbook of governance, 1-16.

Bevir, M., & Rhodes, R. A. (2011). The stateless state. *The SAGE handbook of governance*, 203-217.

Bilbil, E. T. (2019). *Yönetişim ve yönetimsellik: kentsel mekân ve ortam*. Siyasal Kitabevi.

Bilgi Toplumu Dairesi. (2009). E-Dönüşüm Türkiye. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/> Erişim Tarihi: 01.01.2023.

Bilgi Toplumu Dairesi. (2015). Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2015-2018. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2020/07/2015-2018-Bilgi-Toplumu-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf> Erişim Tarihi: 01.01.2023

Bovaird, T., & Löffler, E. (2002). Moving from excellence models of local service delivery to benchmarking ‘good local governance’. *International Review of Administrative Sciences*, 68(1), 9-24.

Bülbül, T. (2017). Yenilik yönetimi. *Pegem Atıf İndeksi*, 44-71.

Chhotray, V., & Stoker, G. (2009). Corporate Governance. In *Governance Theory and Practice* (pp. 144-164). Palgrave Macmillan, London.

Chhotray, V., & Stoker, G. (2009). Governance and International Relations. In *Governance Theory and Practice* (pp. 76-96). Palgrave Macmillan, London.

Chhotray, V., & Stoker, G. (2009). Introduction: Exploring Governance; Governance: From theory to practice. In *Governance Theory and Practice* (pp. 1-15; 214-247). Palgrave Macmillan, London.

Collado, J. C. (2003). “ICT and Innovation,” in *Future direction of innovation policy in Europe*. Innovation Paper, 31, 20-24.

Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, 68, S86-S102.

Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257-264.

DeLone, W., Migliorati, D., & Vaia, G. (2018). Digital IT governance. In *CIOs and the Digital Transformation* (pp. 205-230). Springer, Cham.

Demirel, D. (2010). Yönetişimde yeni bir boyut: e-yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, 466, 65-94.

Denters, B. (2011). Local governance. In *The SAGE handbook of governance* (pp. 313-329). Sage Publications.

Digital 2022: Turkey, In 'Digital in 2022 Global Overview' Report <https://datareportal.com/reports/digital-2022-turkey> Erişim tarihi: 01.01.2023.

Dunleavy, P., & Margetts, H. Z. (2010). The second wave of digital era governance. In *APSA 2010 Annual Meeting Paper*.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 467-494.

Durgun, S., & Aydın, A. (2019). Türkiye'nin Yönetişim Performansına İlişkin Bir Değerlendirme. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(43), 538-550.

Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: are we there yet?. *Sustainability*, 12(3), 860.

Ferit, İ. Z. C. İ., & SARITÜRK, M. (2019). Demokratik Toplumlarda Halkın Yönetime Katılımı: Yönetime Katılım ve Yönetişim İlişkisi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 498-517.

Fisher, E. (2012). E-governance and e-democracy: Questioning technology-centered categories.

Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628.

Güler, B. A. (2001). Yerel yönetimler ve İnternet. *HABİTAT II İstanbul*, 5.

Güler, B. A. (2003) Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye. *Praksis Dergisi*, 9 Kış-Bahar, 93-116.

Güler, T., & Şahnagil, S. (2017). Dijital Demokrasi ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2), 16-29.

Hall, I., & Bevir, M. (2011). Global governance. The Sage handbook of governance. London: Sage Publications, 352-366.

Hamza, A. T. E. Ş., & Banazılı, A. M. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(2), 298-309.

Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public money and management*, 25(1), 27-34.

Holzer, M., Zheng, Y., Manoharan, A., & Shark, A. (2014). Digital governance in municipalities worldwide (2013-14). *E-Governance Institute*.

<https://www.bizizmir.com/> (Erişim Tarihi: 30.05.2023).

<https://www.cumhuriyet.com.tr/haber/bizizmir-acildi-bizizmir-nedir-nasil-kullanilir-1721827> (Erişim Tarihi: 30.05.2023).

Karaca, Y., & Öztürk, N. K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.

Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bimay, M. (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1798-1813.

Kazancigil, A. (1998). Governance and science: market-like modes of managing society and producing knowledge. *International Social Science Journal*, 50(155), 69-79.

Klijn, E.H. (2008), Governance and Governance Networks in Europe: An Assessment of 10 years of research on the theme, *Public Management Review*, vol. 10, issue 4: 505-525

Kooiman, J. (1999). Social-political governance: overview, reflections and design. *Public Management an international journal of research and theory*, 1(1), 67-92.

Korkmaz, H. (2021). İyi Yönetişim Ve İnsani Kalkınma: Afrika Ülkeleri Örneği. Astana Yayınları, 76-83.

Leftwich, A. (1993). Governance, democracy and development in the Third World. *Third World Quarterly*, 14(3), 605-624.

Leitão, J., Alves, H., & Pereira, D. (2016). Open Innovative Governance, Municipalities' Transparency and Citizens' Quality of Life: Are They a Perfectly Matched Trilogy?. In *Entrepreneurial and Innovative Practices in Public Institutions* (pp. 169-188). Springer, Cham.

Levi-Faur, D. (2012). From “big government” to “big governance”. *The Oxford handbook of governance*, 3-18.

Linkov, I., Trump, B. D., Poinssatte-Jones, K., & Florin, M. V. (2018). Governance strategies for a sustainable digital world. *Sustainability*, 10(2), 440.

Luna-Reyes, L. F. (2017). Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation. *Information polity*, 22(2-3), 197-205.

Lynn Jr, L. E. (2012). The many faces of governance: adaptation? Transformation? Both? Neither?. In *The Oxford handbook of Governance*, s. 49-64.

McLaverly, P. (2011). Participation. *The SAGE handbook of governance*, 402-418.

Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198-206.

Memduhoğlu, H. B. (2017). Yönetim düşüncesinin evrimi ve yönetişim. *Pegem Atıf İndeksi*, 2-39.

Önen, S. M., Karatepe, S., & Ozan, M. S. (2018). E-Belediyecilik Çalışmaları Kapsamında Web Sitesi Uygulamaları: İki Farklı Ülke Belediyesi Üzerinden Bir Karşılaştırma. *Kent Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar Ve Etkin Belediyecilik Uygulamaları* (Ed. Mehmet Mecek, Bekir Parlak, Emin Atasoy), Nobel Yayıncılık, Ankara, 1225-1236.

Özbek, Ç. (2018). Bir Yönetim Biçimi Olarak Demokrasi ve Yönetişim Üzerine Bir Değerlendirme. *Disiplinlerarası Bakış Açısı ile Yönetişim*, 1-26.

Özer, M. A. (2017). Yönetişimden dijital yönetişime: paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 457-479.

Öztoprak, A. A. (2011). Yönetişim yaklaşımı ve Belediyeler: Yönetişim göstergeleri açısından Malatya Belediyeleri araştırması. Selçuk Üniversitesi, Konya.

Öztürk, İ., & Zeybek, B. (2021). Dijitalleşme ve Etik Sorunlar: Nesnelerin İnterneti Teknolojisini Gözetim, Gizlilik, Güvenlik Kapsamında Değerlendirme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2021(55), 1-15.

Öztürk, Y. E. (2006). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Yönetişim Kavramı, Türkiye'de Uygulanabilirliği Ve Bir Yönetişim Aracı Olarak Yerel Gündem 21 Uygulaması (Mersin Örneği). *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(1-2), 229-256.

Piattoni, S. (2009). Multi-level governance: a historical and conceptual analysis. *European integration*, 31(2), 163-180.

Polat, R. K. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: TASAM Yayınları.

Rahman, L. (2016). Governance and Good governance: A theoretical framework. *Public Policy and Administration Research*, 6(10), 40-50.

Reijers, W., O'Brolcháin, F., & Haynes, P. (2016). Governance in blockchain technologies & social contract theories. *Ledger*, 1, 134-151.

Reisoğlu, İ., Çebi, A. (2020) 'Dijital Yeterlik ve Kurumsal Çerçevesel'. Dijital Yeterlik: Dijital çağda dönüşü yolculuğu, Pegem Atıf İndeksi, 1-16.

Resmi Gazete. (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı. <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160719M2-1-1.pdf> Erişim Tarihi: 01.01.2023.

Rhodes, R. A. (2007). Understanding governance: Ten years on. *Organization studies*, 28(8), 1243-1264.

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: governing without government. *Political studies*, 44(4), 652-667.

Robichau, R. W. (2011). The mosaic of governance: creating a picture with definitions, theories, and debates. *Policy Studies Journal*, 39, 113-131.

Ron, A. (2012). Modes of democratic governance. In *The Oxford handbook of governance*. Oxford University Press.

Rosenau, J. N. (2004). Governance in the Twenty-first Century. *Global Governance. Critical Concepts in Political Science*, 179-209.

Sayımer, İ., & Küçüksaraç, B. (2019). E-Yönetişim Bağlamında Belediyelerin Hizmet Sunumu Ve Belediye-Yurttaş Etkileşimine Etki Eden Faktörler: Kocaeli İli Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (37), 173-194.

Sayımer, İ., Dondurucu, Z., & Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 420-443.

Soeiro, D. (2021). Smart cities and innovative governance systems: A reflection on urban living labs and action research. *Fennia-International Journal of Geography*, 199(1), 104-112.

Stephenson, P. (2013). Twenty years of multi-level governance: 'Where does it come from? What is it? Where is it going?'. *Journal of European public policy*, 20(6), 817-837.

Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International social science journal*, 50(155), 17-28.

Şengül, R., & Balıkcı, Ö. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Yönetişim Üzerine Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 417-436.

Toprak, Z. (2013). E-Yönetişim ve E-Demokrasi. *Yönetişim, Çizgi Kitapevi, Konya*, 71-102.

Van Kersbergen, K., & Van Waarden, F. (2009). 'Governance' as a bridge between disciplines: Cross-disciplinary inspiration regarding shifts in governance and problems of governability, accountability and legitimacy. In *European Corporate Governance* (pp. 64-80). Routledge.

Westerberg, S. (2021). Public IT Governance for Digital Transformation: A grounded theory approach for model development.

Wright, S. (2006). Electrifying democracy? 10 years of policy and practice. *Parliamentary Affairs*, 59(2), 236-249.

Yaman, F. (2020) 'İletişim ve İşbirliği: Dijital Ortamlarda Vatandaşlık, Etik ve Kimlik Yönetimi', *Dijital Yeterlik: Dijital Çağda Dönüşüm Yolculuğu*, Pegem Atıf İndeksi, 55-81.

Yıldırım, Ö. K. (2018). Türkiye'de iyi yönetim. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 6, 273-289.

Yüksel, M. (2000). Yönetişim Kavramı Üzerine. *Ankara Barosu Dergisi*, 58(3), 145-159.

Zürn, M. (2010). Global governance as multi-level governance. In *Handbook on multi-level governance*. Edward Elgar Publishing.