



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Bilim Dalı

**TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE KAMU DEĞERİ ANALİZİ:
BAKANLIKLARIN WEB SİTELERİ ÜZERİNDEN BİR
ARAŞTIRMA**

Tuncay ÇOLAK

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2022

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE KAMU DEĞERİ ANALİZİ: BAKANLIKLARIN WEB
SİTELERİ ÜZERİNDEN BİR ARAŞTIRMA

Tuncay ÇOLAK

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Kamu Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2022

KABUL VE ONAY

Tuncay Çolak tarafından hazırlanan “Türk Kamu Yönetiminde Kamu Değeri Analizi: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma, 27 Mayıs 2022 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Hikmet Kavruk (Başkan)

Doç. Dr. Ayşegül Saylam (Danışman)

Prof. Dr. Doğan Nadi Leblebici (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

Prof.Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan “**Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge**” kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

24/06/2022

Tuncay ÇOLAK

¹ “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez danışmanının önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Arş. Gör. Tuncay ÇOLAK

TEŞEKKÜR

Tez yazım sürecimin her aşamasında yönlendirme ve değerli önerileri ile bana yardımcı olan değerli tez danışmanım **Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM'a**,

Kıymetli fikirlerini ve tecrübelerini paylaşarak çalışmamın zenginleşmesine büyük katkıda bulunan; Tez Sınav Jüri Üyelerim **Prof. Dr. Hikmet KAVRUK** ve **Prof. Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ'ye**,

Tez yazım aşamasında sürekli olarak beni destekleyip motivasyon kaynağı olan sevgili arkadaşlarım **Abdullah GENCO**, **Umay Tuba CURACI**, **Mahmut BAYRAM**, **CANDAŞ AYAN VE ERDEM GÜVEN'e**,

Tüm yaşamım boyunca yardım ve desteklerini her zaman arkamda hissettiğim **annem**, **babam**, **kardeşlerim** ve **tüm aileme**,

En içten sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

ÇOLAK, Tuncay. *Türk Kamu Yönetiminde Kamu Değeri Analizi Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi Ankara, 2022.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen yenilikler, ekonomik ve sosyal yaşamı etkilediği gibi kamu hizmetlerinin sunuş biçiminde de önemli değışiklere yol açmıştır. Teknolojinin gelişimiyle birlikte gündelik hayatta önemli bir yere sahip olan internet web siteleri kamu hizmetlerinin sunumunda kritik bir rol üstlenmiştir. Birçok kamu hizmeti kamu kurum ve kuruluşlarının internet web siteleri üzerinden sunulmaya başlanmış böylece hem zaman ve maliyetin azaltılması hem de sunulan hizmetin kalitesinin iyileştirilmesi amaçlanmıştır. Bu noktada vatandaş ve devlet etkileşiminin ana merkezlerinden biri olan Türkiye Cumhuriyeti bakanlıklarının web siteleri de bazı kamu hizmetinin elektronik ortamda sunulması açısından önemli bir araç haline gelmiştir.

Gerek elektronik ortamda gerekse yüz yüze ortamda sunulan kamu hizmetinin taşıdığı değerin ve niteliğinin değerlendirilmesi, kamu yönetimi alanında çok uzun zamandan beri üzerinde çalışılan önemli bir konudur. Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımının yönetim alanında telafi edemediği eksikliklere ve sorunlara alternatif çözümler sunan bir reçete olarak ortaya çıkan Kamu Değeri anlayışı, kamu hizmeti sunumunda nasıl değer üretebileceği ve üretilen değerin nasıl değerlendireceği konusunda çeşitli öneriler ve yöntemler sunarak kamu hizmetinin taşıdığı değerin ve niteliğinin değerlendirilmesine katkıda bulunmaktadır. Kamu değeri olgusu ilk kez Mark. H. Moore tarafından 1995 yılında yazılan “Kamu Değeri Yaratmak: Kamuda Stratejik Yönetim” başlıklı kitap ile gündeme gelmiş ve kısa sürede gerek akademisyenler gerekse kamu yöneticileri arasında popülerlik kazanmıştır. Ancak, kamu değeri kavramının net bir tanımının ortaya konulması ve ölçülmesi noktasında daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışma bu eksiklikleri gidermek amacıyla hazırlanmıştır. Bu çalışmada kamu değeri olgusunun kavramsal ve kuramsal çerçevesi net bir şekilde ele alınmış, kamu değerinin ölçümüne yönelik bir model geliştirilerek kamu değeri ölçümünün nasıl yapılabileceği konusunda bir öneri sunulmuştur. Türkiye Cumhuriyeti bakanlık teşkilatlarının web siteleri, web değerlendirme metrikleri ve kamu değerleri kriterleri ile detaylı olarak analiz edilmiş, değerlendirilmiş ve bu konuda da gerekli öneriler de bulunularak bakanlık web sitelerinin taşıdığı kamu değerinin artırılmasına bir nebze katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

Anahtar Sözcükler

Kamu Değeri, Mark H. Moore, Bakanlıkların Web Siteleri, Kamu Değeri Ölçümü

ABSTRACT

ÇOLAK, Tuncay. *Public Value Analysis in Turkish Public Administration: A Study on Ministries' Web Site*, Master's Thesis, Ankara, 2022.

Innovations in information and communication technologies have not only affected economic and social life, but also led to significant changes in the way public services are presented. With the development of technology, internet websites, which have an important place in daily life, have played a critical role in the delivery of public services. Many public services have started to be offered over the internet websites of public institutions and organizations, thus it is aimed to both reduce time and cost and improve the quality of the service provided. At this point, the websites of the ministries of the Republic of Turkey, one of the main centers of citizen-state interaction, have also become an important tool in terms of providing some public services in electronic environment.

Evaluating the value and quality of the public service provided both electronically and face-to-face is an important issue that has been studied for a long time in the field of public administration. The concept of Public Value, which emerged as a recipe that offers alternative solutions to the deficiencies and problems that the New Public Management approach cannot compensate for in the field of administration, contributes to the evaluation of the value and quality of the public service by offering various suggestions and methods on how to produce value in public service delivery and how to evaluate the produced value. The phenomenon of public value came to the fore with the book titled "Creating Public Value: Strategic Management in Government" written by Mark H. Moore in 1995 and quickly gained popularity among academics and public administrators. However, more work is needed to measure and a clear definition of the concept of public value. In this direction, this study has been prepared in order to eliminate these deficiencies. In this study, the conceptual and theoretical framework of the phenomenon of public value is clearly discussed, and a proposal is presented on how to measure public value by developing a model for the measurement of public value. The websites of the ministries of the Republic of Turkey have been analyzed and evaluated in detail with web evaluation metrics and public values criteria, and it is aimed to contribute to the increase of the public value of the ministries' websites by making the necessary suggestions in this regard.

Keywords

Public Value, Mark H. Moore, Ministries Websites, Public Value Measurement

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ	xi
TABLolar DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: KAMU DEĞERİ YAKLAŞIMI	8
1.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	8
1.1.1. Kavramsal Çatışma Sorunu: Kamu Değeri Kavramı ve Diğerleri.....	9
1.1.2. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Gelişimi.....	11
1.1.3. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Çerçevesi.....	23
1.1.3.1. Mark H. Moore'un Kamu Değeri Çerçevesi.....	23
1.1.3.2. Barry Bozeman ve "Kamu Değerleri" Çerçevesi.....	26
1.1.3.3. Kamu Değerinin Esası (Psikoloji Temelli Kamu Değeri Yaklaşımı).....	29
1.1.3.4. Kamu Değeri Pragmatizmi.....	30
1.2. KURAMSAL ÇERÇEVE	32
1.2.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı.....	32
1.2.2. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı.....	34
1.2.3. Yönetişim ve E- Yönetişim Yaklaşımı.....	38

1.2.4. Kamu Değeri Yaklaşımının Kuramsal Konumu.....	43
1.2.5. Kamu Değerine Yapılan Eleştiriler.....	48
1.2.6. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Kamu Değeri.....	49
2. BÖLÜM: KAMU DEğERİNİN ÖLÇÜLMESİ.....	52
2.1. KAMU DEğERİNİN ÖLÇÜLME NEDENİ.....	52
2.2. KAMU DEğERİYLE İLGİLİ OLARAK ÖLÇÜLMESİ GEREKENLER.....	54
2.3. KAMU DEğERİ ÖLÇME YAKLAŞIMLARI.....	55
2.3.1. Kamu Değeri Puan Kartı: “Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlarda Stratejik Performans Ölçümü ve Yönetimi” Konusunda Bir Alternatif ve Cevap.....	56
2.3.2. Britanya Yayın Kuruluşu’nun Performansa Dayalı Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi.....	57
2.3.3. Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi.....	58
2.3.4. Rekabetçi Değerler Yaklaşımı.....	59
2.3.5. Kamu Değeri Haritalama Yaklaşımı.....	61
2.3.6. Performans Yönetim Sistemi.....	63
2.3.7. Kamu Değeri Yaratmak: Vaka Çalışmaları.....	65
2.3.8. Kamu Değerinin Ölçülmesi: Ölçek Geliştirme ve Yapısal Geçerlilik.....	65
2.4. KAMU DEğERİNİN ÖLÇÜMÜNDE ESAS ALINAN KRİTERLER	66
2.5. KAMU DEğERİNİN ÖLÇÜLME ZAMANI.....	67
3.BÖLÜM: T.C. BAKANLIKLARININ WEB SİTELERİ ÜZERİNDEN KAMU DEğERİ ANALİZİ.....	70
3.1. BAKANLIKLARIN WEB SİTELERİNİN ANALİZİ İÇİN DEğERLENDİRME KRİTERLERİ.....	76
3.1.1. İçerik.....	77

3.1.1.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin İçerik Analizi	77
3.1.2. Kullanılabilirlik.....	79
3.1.2.1. Kırık Linkler	81
3.1.3. Kalite	82
3.1.3.1. Güncelleme Sıklığı.....	83
3.1.3.2. Görsel Unsurlar	84
3.1.3.3. Çevrimiçi İşlemler.....	86
3.1.3.4. Web Sitesi Düzeni.....	88
3.1.4. Güvenirlilik.....	90
3.1.4.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Güvenirlilik Analizi	91
3.2. KAMU DEĞERİ ÖLÇÜMÜNE İLİŞKİN KRİTERLER.....	93
3.2.1. Erişebilirlik	93
3.2.1.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Erişebilirlik Analizi.....	95
3.2.2. E-Katılım	96
3.2.2.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin E-Katılım Analizi.....	97
3.2.3. Şeffaflık	99
3.2.3.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Şeffaflık Analizi.....	99
3.2.4. Cevap Verilebilirlik.....	102
3.2.4.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Cevap Verilebilirlik Analizi	102
3.2.5. İletişim.....	103
3.2.5.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin İletişim Kriteri Açısından Analizi.....	104
3.2.6. Çıkarların Dengelenmesi	106
3.2.6.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Çıkarların Dengelenmesi Kriteri Açısından Analizi.....	106
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	108
KAYNAKÇA.....	119

EK 1. ORİJİNALLİK RAPORU.....	133
EK 2. ETİK KOMİSYON MUAFİYET FORMU	135

KISALTMALAR DİZİNİ

- ABD :** Amerika Birleşik Devletleri
- BBC:** Britanya Yayın Kuruluşu
- BM:** Birleşmiş Milletler
- BİT:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- GKY:** Geleneksel Kamu Yönetimi
- HTTPS:** Güvenli Köprü Metni Aktarım Protokolü
- IMF:** Uluslararası Para Fonu
- KDY:** Kamu Değeri Yaklaşımı
- SEF:** Sosyal Ekonomik Fayda
- OECD:** İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı
- T.C. :** Türkiye Cumhuriyeti
- YKİ:** Yeni Kamu İşletmeciliği

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Gelişiminde Ön Plana Çıkan Araştırmacılar ve Örnek Yayınlar	19
Tablo 2. Kamu Değeri Paradigması'nda Temel Akımlar	20
Tablo 3. Kamu Değeri Yaklaşımı Çerçevesi	23
Tablo 4. Kamu Değeri Başarısızlık Kriterleri	28
Tablo 5. Yeni Kamu İşletmeciliği Tarihsel Gelişim Süreci (İngiltere- Pollitt)	36
Tablo 6. Kamu Değerinin Kuramsal Konumu (Karşılaştırmalı Analiz)	46
Tablo 7. BBC Performansa Dayalı Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi	58
Tablo 8. Kamu Değerleri Ölçüm Çerçevesi	59
Tablo 9. Kamu Değeri Haritalama Yaklaşımı	62
Tablo 10. Kamu Değeri Ölçeği	66
Tablo 11. Aşamalara Göre Ölçüm Türü	68
Tablo 12. Yaygın Olarak Kullanılan Web Site Değerlendirme Metrikleri	72
Tablo 13. Doğrudan ya da Dolaylı Olarak Web Sitelerinin Kamu Değeri Analizine İlişkin Önemli Çalışmalardan Bazıları	74
Tablo 14. Bakanlık Web Sitelerinin İçerik Analizi	78
Tablo 15. Bakanlık Web Sitelerinin Kullanılabilirlik Analizi	80
Tablo 16. Bakanlık Web Sitelerinin Kırık Link Analizi	82
Tablo 17. Bakanlık Web Sitelerinin Görsel Unsurlar Açısından Değerlendirmesi	85
Tablo 18. Bakanlıkların Web Sitelerinin Düzen Denetimi	90
Tablo 19. Bakanlıkların Web Sitelerinin Güvenirlik Analizi	92
Tablo 20. Bakanlıkların Web Sitelerinin Düzen Denetimi	94
Tablo 21. Bakanlıkların Web Sitelerinin Erişilebilirlik Analizi	95
Tablo 22. Katılım Düzeyleri	97
Tablo 23. Bakanlıkların Web Sitelerinin E-Katılım Açısından Analizi	98
Tablo 24. Bakanlık Web Sitelerinin Şeffaflık Açısından Analizi	100
Tablo 25. Bakanlık Web Sitelerinin Cevap Verilebilirlik Analizi	103
Tablo 26. Bakanlıkların Web Sitelerinin İletişim Kriteri Açısından Analizi	105
Tablo 27. Bakanlık Web Sitelerinin Çıkarların Dengelenmesi Kriteri Açısından Analizi	107
Tablo 28. Kamusal Değerlerin Değerlendirme Detayları	115

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Kamu Değeri Puan Kartı Oluşumunda Kullanılan Önemli Ölçütler	15
Şekil 2. Mark H. Moore'un Stratejik Üçgen Modeli	25
Şekil 3. Kamu Değeri Teorisini İçeren Teorik Bir Araştırma Modeli	26
Şekil 4. Dört Tümevarımlı Değerlendirme Yaklaşımı	30
Şekil 5. E- Yönetişimin Amacı	41
Şekil 6. Bilgi ve İletişim Teknolojisinin Kamu Hizmetlerine Getireceği Yenilikler 6E3H Modeli.....	50
Şekil 7. Talbot'un Rekabetçi Değerler Yaklaşımı Şeması.....	61
Şekil 8. Performans Yönetim Sistemi Kamu Değerleri Piramidi.....	64

GİRİŞ

Kamu yönetimindeki yaklaşımlar zamanla değişerek farklı boyutlara ulaşmıştır. Geride bırakılan yüzyılın sonlarına doğru (1979) Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) anlayışının katı, disiplinli ve bürokratik hizmet odaklı yapısı yerini Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) anlayışının vatandaşı müşteri olarak gördüğü, sadece sonuç odaklı, kamu hizmetlerinde piyasa yönelimli, sistematik yapıya bırakmıştır. Ancak YKİ de bazı eksikliklere çözüm olamamış bu nedenle 1990'lı yıllarda “kamu değeri” kavramı ortaya çıkmıştır. Bu kavram ilk kez Moore'un 1995'te çıkardığı “Kamu Değeri Yaratmak: Kamuda Stratejik Yönetim” isimli kitabıyla gündeme gelmiştir (Moore, 1995).

Moore kamu değeri ile ilgili herhangi bir tanım yapmamış ne olduğundan çok nasıl oluştuğu ile ilgilenmiştir. Moore (1995) göre, kamu değeri oluşması için kamu yöneticileri, toplum için hangi değerlerin önem taşıdığını araştırmalı, sonra bu değerlerle ilgili vatandaşların ihtiyaçlarını belirlemeli ve en son olarak da gerçekleştirilebilir hizmet ve çıktılar araştırılmalıdır (Gençosman, 2018).

Kamu değeri kavramını ilk kez somut bir şekilde tanımlayan, Kelly, Murgan ve Muers tarafından yazılan hazırlanan “*Kamu Değeri Yaratmak: Kamu Hizmeti Reformu İçin Analitik Bir Çerçeve*” (*Creating Public Value: An Analytical Framework For Public Service Reform*) isimli kitapta yapılmıştır. Bu kitaba göre kamu değerinin, kamu politikaları ve faaliyetlerinin iyileştirilmesinde ve kamu hizmetlerinin değerlendirilmesinde bir araç olarak kullanılabileceği belirtilmiştir (Kelly, Mulgan, & Muers, 2002).

Kamu değeri yaklaşımına Moore dışında, Kelly, Murgan ve Muers (*Creating Public Value- An Analytical Framework for Public Service Reform*, 2002), Bozeman, Sarawitz (*Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do*, 2002; *Public Value*

Mapping and Science Policy Evaluation., 2011; Public Values Theory: Three Big Questions, 2009), Stoker (Public Value Management: A New Narrative For Networked Governance?, 2006), Janine O’Flynn (From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications, 2007), Colin Talbot (Measuring Public Value: A Competing Values Approach., 2008), Alford, Hughes (Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management, 2008), Meynhardt (Public Value Inside: What is Public Value Creation, 2009) ve John Benington (“From Private Choice to Public Value?”, 2011) gibi birçok yönetim bilimci katkıda bulunmuştur. Hartley ve diğerleri (Leadership for Public Value: Political Astuteness as a Conceptual Link, 2019) ise tüm bu düşünürlerden faydalanarak dört temel akım geliştirmişlerdir. Yine bu akımlarla benzer nitelikte kamu değeri yaklaşımını esas alan dört temel çerçeve vardır. Bunlar: Moore’un (1995) yönetim odaklı “kamu çerçevesi”, Bozeman (2007)’ın kamusal düzeye odaklı “kamu değerleri çerçevesi”, Meynhardt (2009)’ın vatandaş psikolojisini esas alan “kamu değeri esası- psikolojik yaklaşım” çerçevesi, Alford ve Hughes’in (2008) ise “Kamu Değeri Pragmatizmi” olarak sıralanabilir.

Tüm bu gelişmeler ışığında “Kamu Değeri” kavramı yönetim alanında yeni bir yaklaşım olarak kabul görmüş, bu yaklaşım ile birlikte kamu yönetimi alanında kamu mal ve hizmet esaslarından ziyade mal ve hizmetlerin toplum gözünde oluşturduğu değer esas alınarak günümüzdeki kamu yönetimi anlayışının temeli oluşmuştur. Kamu değeri kavramı vatandaş odaklıdır. Toplumun bireysel ve kamusal ihtiyaçlarını, beklentilerini esas alıp sunulan kamu mal ve hizmetlerine karşı toplumun geliştirdiği olumlu ya da olumsuz bakış açısı üzerinden değerlendirme yapmaktadır.

Günümüzde kamu değeri kavramını benimseyip kendi politika stratejilerini bu doğrultuda hazırlayan kamu kurum ve kuruluşları mevcut olmakla birlikte bu kurum ve kuruluşlar önemli başarılar elde etmiştir. Bu çalışma ile kamu değeri yaklaşımının daha çok yaygınlaşması ve bu yaklaşımın uygulanmak istendiğinde kullanılacak olan ölçüm, değerlendirme ve analiz süreçleri anlatılmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın Konusu, Önemi ve Kapsamı

Kamu kurum ve kuruluşları toplumun gözünde kamu değeri oluşturabilmek için mal ve hizmet arz ettiği gibi sundukları mal ve hizmetler hakkında ve kendi kurumsal kimlikleri hakkında bilgi de arz etmelidir. Bunun için günümüzde en geçerli yol kullanımı ve ulaşımı kolay olan web siteleridir. Oluşturulan web siteleri ile hem sunmak istedikleri hizmeti gerçekleştirebilir hem de vatandaşları bilgi sahibi olmak istedikleri konuda tatmin edebilirler. Dolayısıyla web siteleri de toplumda kamu değeri oluşturan etmenlerden birisidir. Hatta günümüzde en çok kullanılan sistematik yapılardan bir tanesidir. Kamu kurum ve kuruluşları da amaçları gereği bu web sitelerinden yararlanmaktadırlar. Ancak bu web sitelerinin vatandaşlara ne kadar fayda sağladığı ve ne ölçüde değer oluşturduğu ölçüm ve analiz yapılmadan bilinmemektedir. Bu çalışma ile Türkiye Cumhuriyeti devlet yapısında önemli bir yere sahip olan bakanlık teşkilatlarının web sitelerini incelenmiş ve oluşturdukları kamu değeri açısından ölçüm ve analizlere tabi tutulmuştur. Bu analizleri yaparken birçok farklı yazılım kullanılmıştır. Analiz edilmek istenen ana ve alt kriterler kategorilendirilerek kamu değerine ilişkin ölçümler hem kolaylaştırıp hem de daha anlaşılır hale getirilmiştir.

Gelişen teknoloji, zamanla değişen hayat şartları ve daha birçok etken kamu kurum ve kuruluşlarını sosyal, ekonomik, idari, kültürel ve küresel anlamda gelişmek zorunda bırakmıştır. Bu anlamda kamu mal ve hizmetleri ve dolayısıyla kamu değeri de değişmeye mahkûmdur. İşte bu nedenle durağan bir yapıya sahip olmayan kamu değerinin sürekli ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekir. Ayrıca sadece toplum açısından değil kamu örgütlerinin kendilerini değerlendirmesi açısından da kamu değeri ölçümü oldukça önemlidir.

Kamu değeri ölçülürken birçok yöntem mevcut olduğu gibi birçok kriter, teori ve kamu değeri ölçütü ortaya çıkar ve halen bu konuda çalışmalar da yapılmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları bu ölçümleri yaparken kendi kurumlarının uygulama alanlarına ve

kurumlarında uyguladıkları politikaya en uygun ölçüm teknik ve kriterlerini esas almalıdır. Yine ölçme ve değerlendirme işleminin yapılacağı zaman faktörü de doğru sonuç alabilmek için son derece önemlidir. Oldukça zor ve karmaşık işlemlerden oluşan bu değerlendirme süreci kamu değeri yaklaşımının olmazsa olmazıdır. Kamu değeri yaklaşımının esası toplum geri bildirimini olduğundan gerek toplumun gözünde oluşan değer, gerekse sunulan kamu mal ve hizmetinin kamu değeri oluşturup oluşturmadığı değerlendirilmek zorundadır. Yapılan bu çalışma bakanlıkların web sitelerinin kamu değeri açısından güçlü ve eksik yönlerinin tespiti açısından büyük önem taşımaktadır. Ayrıca bu çalışma web siteleri üzerinde kamu değeri ölçümünün nasıl yapılacağına ilişkin bir model önerisi sunarak gerek kamu gerekse özel kuruluşların web sitelerini kamu değeri açısından iyileştirmesi ve geliştirmesine fırsat sunmaktadır.

Çalışma da kamu değeri analizinin net bir anlam ifade edebilmesi için kamu değeri olgusunun kavramsal ve kuramsal çerçevesi çok detaylı şekilde alınmıştır. Çalışma kapsamında kamu değeri analizi tüm kamu kurum ve kuruluşların web sitelerine yönelik değil sadece T.C. bakanlıklarının web sitelerine yönelik gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın Araştırma Sorusu

Bu çalışmada T.C bakanlık teşkilatlarının web sitelerinin çeşitli web site değerlendirme metrikleri ve kamu değeri ölçüm kriterleri ile kamu değeri analizi yapılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, bu çalışmanın temel araştırma sorusu “Türkiye’de bakanlıkların web sitelerinde kamusal değeri nasıl arz edilmektedir?” biçiminde oluşturulmuştur. Alt araştırma soruları ise şu şekilde kurgulanmıştır: Bakanlıkların web sitelerinin kamu değeri analizinde hangi ölçütler kullanılmaktadır? Kamu değeri analizinde kullanılacak ölçütler nasıl tespit edilmelidir? Kamu değeri analizinde seçilen kriterlerin bakanlıkların web sitelerinin arz ettikleri kamusal değer açısından önemi nedir? Bakanlık web sitelerinin kamu değeri analizi neden önemlidir? Kamu değeri analizi için bir model geliştirmek mümkün müdür?

Çalışmanın Sınırlılıkları

Araştırmada, kamu değeri analizi sadece T.C. bakanlıklarının web siteleri üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma tüm kamu kurumlarının web sitelerini kapsayacak şekilde yapılmamıştır. Çünkü böyle bir çalışma için gerek her kamu kurumunun web sitesi olmaması nedeniyle kaynağa erişim gerekse yazım süreci olarak sınırlılıklar barındırmaktadır.

Bakanlık web sitelerinin güncellemeye, saldırılara, hatalara ve erişim problemlerine açık olması nedeniyle kamu değeri analiz sonuçlarının anlık olarak farklılıklar göstermesi çalışmanın önemli sınırlılıklarındandır. Çalışmada bu sınırlılık, kamu değeri ölçüm kriterlerinin belirli periyotlarla tekrar analiz edilmesiyle aşılmaya çalışılmıştır.

Araştırma, literatür taranarak elde edilen, geliştirilen ve uygulanan ölçme kriterlerinden yararlanılarak elde edilen verilerle sınırlıdır. Kamu değeri analizi için evrensel kabul görmüş ölçme kriterleri bulunmamaktadır.

Bazı bakanlık web sitelerinin sahip olduğu özel koruma sistemi nedeniyle kamu değeri analizinde kullanılan bazı ölçüm kriterleri ölçülememiştir.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada hem nitel araştırma yöntem ve teknikleri hem de nicel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılmıştır. Çalışmada doküman analizi ve içerik analizi araştırma tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini kamu değeri ve kamu değerinin ölçümüyle ilgili tüm

akademik çalışmalar ve bakanlıkların web sitelerinin barındırdığı bilgiler ve özellikler oluşturmuştur. Çalışmada kamu değeri analizinde kullanılacak ölçüm kriterlerinin saptanması için kamu değerine ilişkin literatür taraması yapılmış ve bu kriterlerin değerlendirilebilmesi için çeşitli yazılım programlarından yararlanılmıştır.

Çalışmanın Planı

Çalışmanın birinci bölümünde kamu değeri yaklaşımı kavramsal ve kuramsal çerçeve ekseninde detaylı olarak ele alınmıştır. Bu bağlamda, kavramsal çerçeve ekseninde kamu değeri kavramının tanımına ilişkin tartışmalar ve oluşan kavramsal çatışmalar, kamu değeri yaklaşımının ortaya çıkışı ve gelişimi anlatılırken; kuramsal çerçeve ekseninde ise kamu değeri yaklaşımının kuramsal konumunun daha iyi anlaşılması için GKY, YKİ, yönetim yaklaşımlarının tarihsel gelişim süreçlerinden başlayarak dayandıkları temel ilke ve düşünceler, gerçekleştirmek istedikleri amaçlar, karşılaştıkları problemler, oluşturdukları sonuçlardan bahsedilerek kamu değeri yaklaşımıyla karşılaştırmalı bir analiz yapılmıştır. Ayrıca kuramsal çerçeve ekseninde kamu değeri yaklaşımına yapılan eleştirilere ve kamu değeri yaklaşımı ile bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) arasındaki ilişkiye de yer verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümde ise kamu değeri ölçümü konusu aydınlatılmaya çalışılmıştır. Bunun için kamu değerinin neden ölçülmesi gerektiği, kamu değeri olarak nelerin ölçülebileceği, kamu değerinin nasıl ölçüleceği ve bunun için faydalanılabilecek yöntem, teknik ve yaklaşımlar (puan kartları, ölçüm çerçeveleri, vaka çalışmaları vs.), kamu değerinin ölçümünde göz önüne alınması gereken kriterler ve ölçüm işlemi kadar önemli olan doğru zaman faktörü ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise ilk olarak kamu değeri analizinde kullanılacak model için gerekli kriterlerin veya faktörlerin nasıl tespit edildiği ve hangi çalışmalardan yararlandığı anlatılmıştır. Daha sonra Türkiye Cumhuriyeti Devletine ait 17 bakanlık teşkilatının web sitelerinin vatandaşların gözünde oluşturdukları ve oluşturacakları kamu değeri bakımından kategorize edilmiş ölçütlerle ve analiz programlarıyla değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu kategorize edilmiş ana ölçütler, içerik, kullanılabilirlik, kalite, güvenilirlik, erişilebilirlik, e-katılım, şeffaflık, cevap verilebilirlik, iletişim, çıkarların dengelenmesi olarak sıralanabilir. Kullanılan analiz programları ise “*SortSite Evaluation 4.7.564.0*”, “*Xenu's Link Sleuth 1.3.8*”, “*Mozilla Update Scanner Programı 3.1.10*” iken CSS standartlarına uygunluğunu belirlemek için “<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>” internet adresindeki web tabanlı yazılım kullanılmıştır. Elde edilen kamu değeri analiz sonuçları, bunlara yönelik değerlendirmeler ve öneriler yine üçüncü bölümde ele alınmıştır.

Çalışmanın sonuç bölümünde ise geliştirilen kamu değeri analiz modeli ekseninde, 17 bakanlık teşkilatının web siteleri bütüncül bakış açısıyla değerlendirilmiş ve geliştirilen modelden yola çıkılarak, bakanlık web sitelerinin taşıdıkları kamu değeri açısından nasıl geliştirilebileceği ve iyileştirilebileceğine yönelik çıkarımlar yapılmıştır. Kısacası bu tez çalışmasında kamu değeri yaklaşımı bütüncül ve geniş bir perspektiften ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAMU DEĞERİ YAKLAŞIMI

Çalışmanın bu bölümünde, kamu değeri yaklaşımının kavramsal ve kuramsal çerçevesi detaylı şekilde ele alınacaktır. Kavramsal çerçeve bağlamında, kamu değeri olgusunun ne anlam ifade ettiği, kamu değeri olgusuyla; kamu malı, kamu hizmeti ve kamu çıkarı gibi olgular arasında yaşanan kavramsal çatışma sorunu ve kamu değeri yaklaşımının ortaya çıkış serüveni ve gelişimi anlatılırken; kuramsal çerçeve ekseninde ise yönetim alanında kamu değeri yaklaşımından daha önce popülerlik kazanmış GKY, YKİ, yönetim yaklaşımlarının ortaya çıkış süreçleri, gelişimleri ve dayandıkları temel ilke ve amaçlar Kamu Değeri Yaklaşımı ile karşılaştırmalı olarak ele alınarak KDY'nin kurumsal çerçevesi oluşturulmaya çalışılmıştır. Ayrıca kamu değeri yaklaşımına yapılan eleştiriler de kuramsal çerçeve ekseninde değerlendirilmiştir. Yine çalışmanın özünde yer alan bakanlıkların web siteleri teknolojinin bir ürünü olması nedeniyle kamu değeri yaklaşımı ile bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) arasındaki bağlantıya da kuramsal çerçeve bölümünde de yer verilmiştir.

1.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kamu değeri yaklaşımı, geleneksel kamu yönetiminin bürokratik, merkeziyetçi, katı hiyerarşik ve hantal bir yapıya sahip olması; YKİ'nin müşteri ve ekonomik verimlilik odaklı olması gibi getirilen eleştiri noktalarında mevcut sorunları gidermek amacıyla ortaya konan bir yaklaşımdır. 1990'lı yılların ortalarından itibaren kamu yönetiminin önemli bir bileşeni haline gelen bu yaklaşım gerek akademisyenler gerekse kamu yöneticileri tarafından takip edilen ve üzerinde çalışılan önemli bir yaklaşım haline gelmiştir.

Kamu değeri yaklaşımı, kamu faaliyet ve politikalarının oluşturulmasında yeni bir yaklaşım olarak hızla benimsenmesi ve popülerleşmesine rağmen, kamu değeri kavramının literatürde genel kabul görmüş bir tanımı mevcut değildir. Literatürde, kavramın tanımlanması ve açıklanması konusunda önemli eksiklikler ve karışıklıklar söz konusudur (Erten, 2021, s. 106). Kamu hizmeti değerlerindeki belirsizlikler, kamu değerinin nasıl ölçüleceği konusundaki uzlaşmazlıklar, kavramsal ve yorumsal çatışmalar kamu değeri kavramının net bir şekilde tanımlanması konusunda önemli sorunlar yaratmaktadır (Kocaoğlu & Saylam, Kamu Değeri ve Yerel Yönetimler, 2015).

Kamu değeri yaklaşımının doğru şekilde analiz edilebilmesi ve kamu değerinin tanımlanması ve ölçülmesi konusunda ortaya çıkan eksikliklerin ve zorlukların giderilebilmesi için, 'kamu değeri' olgusunun kavramsal çerçevesini detaylı bir şekilde oluşturmak büyük önem taşımaktadır.

1.1.1. Kavramsal Çatışma Sorunu: Kamu Değeri Kavramı ve Diğerleri

Kamu değeri kavramı üzerinde uzlaşmış ortak bir tanıma sahip olmamakla birlikte, bu kavram çoğu zaman kamu hizmeti, kamu yararı, kamu malı ve kamu çıkarı kavramları ile karıştırılmakta ve bu kavramlarla aynı anlamda yorumlanmaktadır. Ancak kamu değeri kavramı ile bu kavramlar arasında büyük ölçüde farklılıklar söz konusudur. Duguit'e (1954, s. 127) göre kamu hizmeti, toplumsal yaşam için zorunluluk arz eden ve özel sektör tarafından devamlı ve düzenli bir şekilde yürütülemediği için idarece üstlenilmesi gereken faaliyetlerdir. Kamu malı ise toplumun ortak kullanımına güdülenmiş veya herhangi bir kamu hizmetinin görülmesini sağlamak amacıyla devletin tasarruf ve denetimi altında bulunan mallardır. Kamu malı ve hizmeti, arzı devlet bütçesi tarafından karşılanan (Steiner, 1974, s. 245), tüketiminde rekabet olmayan, dışşallığın en uç biçimini teşkil eden (Jha, 1998) ve objektif anlayışa yatkın olgulardır. Kamu değeri ise kamu malı ve kamu hizmeti kavramlarından farklı olarak sadece devlet kurumları tarafından üretilen çıktı ve politikalara odaklanmaz, aynı zamanda bunların sonuçlarına ve bunlardan

faydalanan kamu için taşıdıkları değere odaklanır (Köseoğlu & Tuncer, 2014, s. 149). Devlet organlarının fonksiyonlarını yerine getirmesi ve devlet kurumlarının yürüttükleri hizmetlerin sonucunda bir kamu değeri ortaya çıkar. Ortaya çıkan bu kamu değeri toplumun tecrübesi, algı ve tercihleri aracılığıyla tanımlanır (Kelly, Mulgan, & Muers, 2002), bu nedenle kamu değeri olgusu, kamu malı ve kamu hizmetinden farklı olarak subjektif anlayışa yatkındır.

Kamu yararı kavramı ise Antik Roma hukukunda mülk ayrımının yapıldığı üç bölümden biri olan ‘res communes’¹ kavramından kaynaklanan, genel toplumun ve kamunun esenliği veya refahıdır. Kamu yararı ve kamu çıkarı; sunulan hizmet ve politikaların toplum için faydalı ve doğru yöntemler olduğunun siyasetçiler, bürokratlar hükümet ve baskı grupları tarafından dile getirilmesinde kullanılan terimler iken kamu değeri ise sunulan hizmet ve politikaların insanlar için olan değerini ve anlamını belirtmek için kullanılmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde kamu yararı ve kamu çıkarının; genel toplumun refahı, iyiliği ve faydası gibi biçimsel yönleri içeren yasal bir dayanağı bulunurken kamu değerinin yasal bir çerçeve zeminine dayanması koşul değildir (Köseoğlu & Tuncer, 2014, s. 149).

Kamu değeri kavramının tanımına ilişkin bir başka karmaşıklıkta bu kavramın yazın alanında biri tekil “kamu değeri (public value)” ve diğer çoğul “kamu değerleri (public values)” olarak kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Bu iki yaklaşım benzer odak noktalarına yönelse de aralarında önemli farklılıklar bulunmakta ve taşıdıkları anlamlar birbirinden ayrılmaktadır. Tekil olarak kullanılan “kamu değeri”, Mark. H. Moore (1995) tarafından temsil edilen, kamu kaynaklarının özel sektördeki benzer şekilde değer üretmek amacıyla kullanılması gerekliliğini ifade eden ve kamu yönetiminin iyileştirilmesine odaklanan bir perspektiftir. Çoğul olarak kullanılan “kamu değerleri” ise, Bozeman’ın temsil ettiği, toplumsal yaşamda ve kamu politikası alanında etik ve

¹ Roma Hukukundan türetilen Latince bir terim olan ‘res communis’, özel olarak sahiplenilmesi mümkün olmayan ve herkesin kullanımına açık olan ışık, hava, su, deniz, akarsu, yol vb. gibi varlıkları ifade etmektedir.

normatif ölçütlerin tespit edilmeye çalışıldığı bir yaklaşımdır. Kamu değerleri yaklaşımı kendi içinde de üç temel yaklaşım çerçevesine ayrılmaktadır. Bunlar:

1. Bozeman'ın (2007) toplumsal ortak değerlere ve ölçütlere dayalı kamusal değerler yaklaşımı,
2. Menyhardt'ın (2009) bireylerin kendi iç dünyasındaki algılarına ve tecrübelerine dayanan kamu değerleri yaklaşımı,
3. Benington'un (2011) demokratik yönetim faaliyetlerinin geliştirilmesi yoluyla kamu değeri yaratma yaklaşımı olarak sıralanabilir. (Bryson, Crosby, & Bloomberg, "Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and The New Public Management"., 2014; Fukumoto & Bozeman, 2019; Meynhardt & Jasinenko, "Measuring Public Value: Scale Development and Validation", 2018).

Kamu değeri ve kamu değerleri yaklaşımları birbiriyle bağlantılı ancak birbirinden farklı eğilimlere yönelen perspektiflerdir. Mark H. Moore (1995) tarafından tekil olarak kullanılan kamu değeri kavramı; hükümet veya idarenin sunmuş olduğu kararlara, politikalara ve hizmetlere atfedilen kıymet, fayda veya yararı temsil etmektedir. Kamu değeri kavramı daha çok "yönetim" odaklıdır. Kamu değerleri kavramı ise, toplumsal yaşama ilişkin adalet, eşitlik, dürüstlük gibi ortak etik ve ahlaki ölçütleri tanımlamakta ve kamusal hizmet veya politikaların nasıl olması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde kamu değerleri kavramı daha çok "normatif uzlaşma" odaklıdır (Brown, ve diğerleri, 2019).

1.1.2. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Gelişimi

1979'un sonlarından itibaren yönetim alanına damga vuran, başta ABD ve İngiltere olmak üzere birçok devletin kamu yönetim alanında yaptıkları köklü reformların dayanağını oluşturan YKİ yaklaşımının popülerliğini sürdürdüğü 1990'lı yılların ortalarında hem geleneksel kamu yönetiminin hem de YKİ anlayışının eksikliklerine

alternatif çözümler üretmek amacıyla değer temelli yeni bir yönetim modeli ileri sürülmüştür. Mark H. Moore'un, 1990'lı yılların ortalarında yayınladığı "*Kamu Değeri Yaratmak-Hükümette Stratejik Yönetim*" (*Creating Public Value-Strategic Management in Government*) adlı kitapla ortaya attığı bu yeni yönetim modeli, kamusal faaliyetlerin, durumların ve nesnelerin kamu değeri temelinde yürütülmesine dayalı yönetim tarzını simgelemektedir (Moore M. H., 1995).

Moore (1995), geleneksel kamu yönetimi anlayışının; sıkı kurallara bağlı olması, katı hiyerarşik örgütlenme yapısına sahip olması, verimsizlik ve hantallık gibi özellikleri barındırması, YKİ yaklaşımının ise; vatandaşı müşteri olarak görmesi ve sadece sonuç odaklı bir pencereden bakması nedeniyle kamu değeri temelli yeni bir yönetim modelinin kamu yönetiminde daha etkin ve işlevsel olacağını ileri sürmüştür. Moore, her ne kadar kamu değeri yönetiminin kamu idareleri için daha uygun olacağını belirtse de kamu değeri kavramını ve ileri sürdüğü stratejik yönetim tarzını net bir şekilde açıklamamış, daha çok belirlediği hedefler doğrultusunda yönetime ilişkin çok sayıda fikirler geliştirmiştir. Kısaca Moore, kamu değerinin ne olduğundan daha çok nasıl oluşturulabileceğine odaklanmıştır. Moore (1995, s. 71) göre, kamu değerinin oluşturulabilmesi için kamu yöneticileri, öncelikle toplum için neyin büyük değer ve etki taşıdığını tespit etmeli, daha sonra vatandaşların politik beklentilerini analiz yapmalı ve nihai olarak da uygulanabilir ve işlevsel hizmet ve çıktılarını araştırmalıdır (Moore M. H., 1995, aktaran Gençosman, 2018).

Mark H. Moore (1995) "kamu değeri" olgusunu özel sektörde sadece kar maksimizasyonuna dayalı oluşturan değere karşı konumlanmış bir değer olarak geliştirmiştir (Aksakaloğlu & Akçakaya, 2021). Moore kamu değerini, "Kamu idarecilerinin hedefleri ne olmalıdır?", "Kamu yöneticileri ve personelleri toplum için ne üretmeli" ve "İdari yönetici ve personelin performansı nasıl ölçülmelidir?" soruları üzerinden kamu sektörü ve özel sektörü kıyaslayarak açıklamaya çalışmıştır (Çelik & Akça, 2021). Moore, özel sektörde bu sorulara cevap ararken yöneticilerin temel hedefinin müşteri memnuniyetinden ziyade daha çok firma karının artırılması ve bu

sayede bireysel zenginliğe ulaşmak olduğunu vurgulamıştır. Özel sektörde çalışanların ve yöneticilerin performanslarının ölçümünün ise kısa dönemde elde edilen kar ile orantılı olarak değerlendirildiğini uzun vadede ise firma hisse senedinin değeri ile değerlendirildiğini belirtmiştir. Bu bağlamda, özel sektör yöneticilerinin asıl hedefi kamusal olmayan, öznel ve özel bir değer yaratmak olduğunu dile getiren Moore, kamu idarecilerinin temel amacının ise kamu değeri yaratmak olması gerektiğini ve bunu kamu hizmetlerinin en optimum düzeyde etkili ve verimli şekilde sunulmasını sağlanacağını altını çizmiştir (Aksakaloğlu & Akçakaya, 2021).

Mark H. Moore'dan sonra kamu değeri yaklaşımına ilişkin önemli bir çalışma da Kelly, Murgan ve Muers'in öncülüğünde İngiltere Kabine Ofisi'nce 2002'de hazırlanan "*Kamu Değeri Yaratmak: Kamu Hizmeti Reformu İçin Analitik Bir Çerçeve*" (*Creating Public Value: An Analytical Framework For Public Service Reform*) adlı hükümete tavsiye niteliğindeki kitapla sunulmuştur. Bu kitapta kamu değeri kavramı ilk kez somut bir şekilde tanımlanarak, Moore'un ileri sürdüğü teorik kamu değeri anlayışının kamusal faaliyet ve eylemlerde pratik olarak uygulanmasının önünü açmıştır. Kelly, Murgan ve Muers tarafından yazılan bu kitapta kamu değerinin; kamu politikaları ve faaliyetlerinin iyileştirilmesinde ve kamu hizmetlerinin değerlendirilmesinde bir araç olarak kullanılabileceği belirtilmiştir (Kelly, Mulgan, & Muers, 2002, s. 3-4).

Kamu değeri yaklaşımının gelişimine önemli bir katkı da 2003 yılında Bozeman'ın eleştiriler bakış açısıyla kaleme aldığı "*Kamu Değeri Başarısızlığı: Verimli Piyasalar Yapamadığında*" (*Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do*) isimli makalesiyle sağlanmıştır. Bozeman klasik iktisat teorilerinden biri olan "Piyasa Başarısızlığı Modeli"ni², kamu değeri yaklaşımına uyarlayarak kamu değeri teorisinin gelişimine farklı bir boyut kazandırmıştır. Bozeman'a göre, serbest piyasa ekonomisinin etkin ve verimli işlemediği durumlarda nasıl ki piyasa başarısızlığı ortaya çıkıyorsa, kamu politika ve faaliyetlerinin yürütülmesinde de kamu değeri açısından birçok eksiklik ve

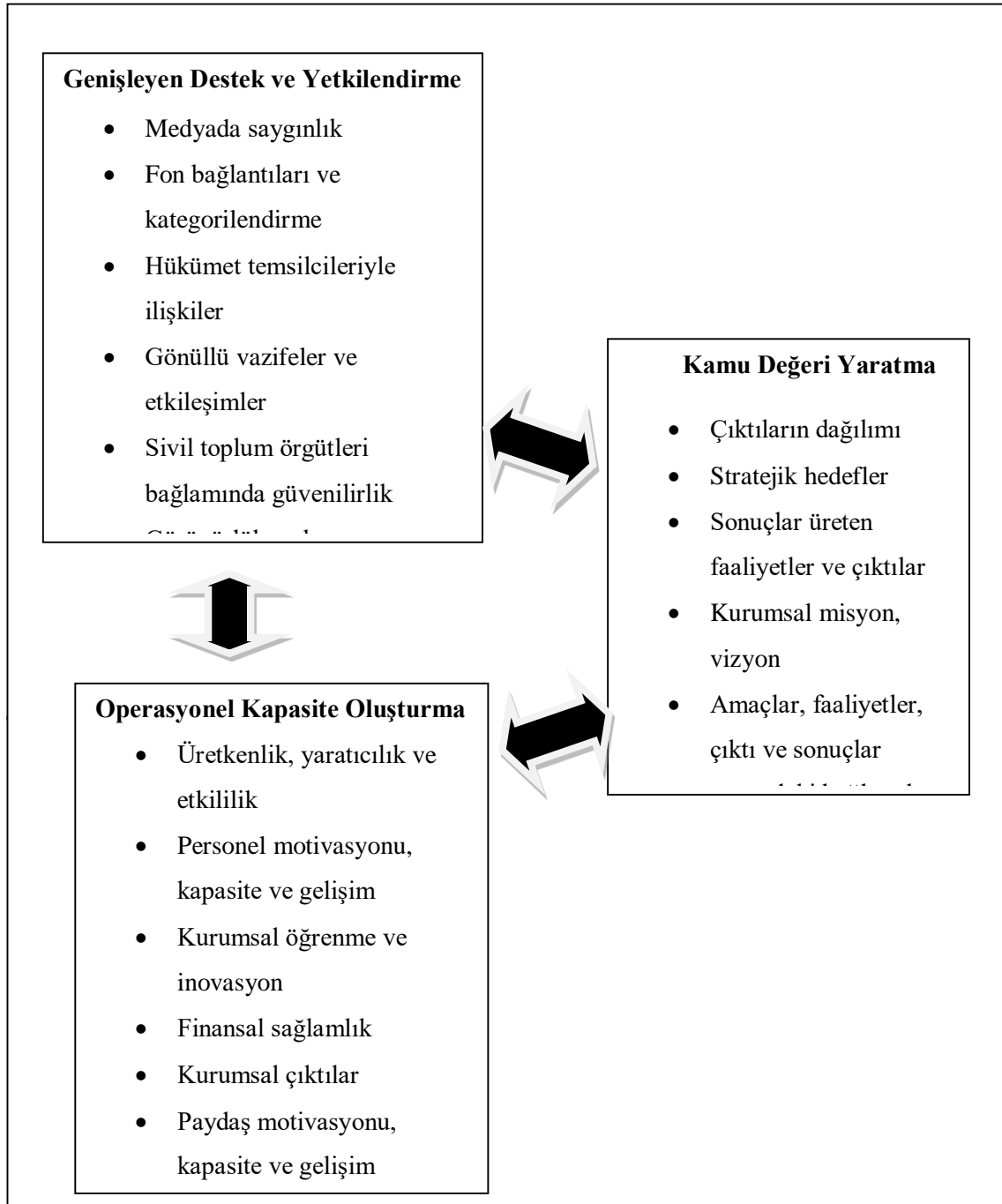
² Piyasa başarısızlığı, mal ve hizmetlerin tahsisinde serbest ekonomi piyasasının etkin ve verimli olmadığı durumlarda devletin ekonomik yaşama müdahalesinin açıklamasıdır.

problem ortaya çıkmaktadır. Bozeman makalesinde kamu değeri başarısızlık nedenlerini şu şekilde sıralamıştır:

- Değerlerin eklemlenme ve birleşme mekanizmalarının çökmesi,
- Kusurlu tekel piyasaların ortaya çıkması,
- Çıkar gruplarının çoğalması,
- Kamu değeri sağlayıcılarının azalması,
- Kısa dönem düşünceli kamusal faaliyetler,
- Serbest piyasa işlemlerinin insanların yaşamını zorlaştırması ve
- Kamusal kaynakların korunmasını tehdit eden mevcutların ikame edilebilirliğine odaklanılması (Bozeman B. , 2007).

1995 yılında yayınladığı kitapla kamu değeri yaklaşımının öncüsü olan Mark H. Moore, 2003 yılında kaleme aldığı “*Kamu Değeri Puan Kartı: Robert Kaplan’ın Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşların Stratejik Performans Ölçüm ve Yönetimine Bir Cevap ve Alternatif*” (“*The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to ‘Strategic Performance Measurement and Management in Non-profit Organizations’ by Robert Kaplan*”) adlı çalışmayla KDY’na yeni bir katkı sağlamıştır. Moore (2003) çalışmada Robert Kaplan’ın daha önce kar amacı gütmeyen kuruluşlar için hazırladığı “Dengeli Ölçüm Karinesi” (Balanced Scorecard) uygulamasından faydalanarak kamu değeri odaklı bir performans değerlendirme modeli oluşturmuştur. Moore’un “kamu değeri puan kartı” modelini oluşturulurken kullandığı önemli ölçütler şekil 1’de yer almaktadır (Moore M. H., 2003).

Şekil 1. Kamu Değeri Puan Kartı Oluşumunda Kullanılan Önemli Ölçütler



Kaynak: (Moore,2003)

Kamu değeri yaklaşımının gelişimine ilişkin önemli bir adım da 2006 yılında Gerry Stoker tarafından atılmıştır. Stoker, yazdığı “*Kamu Değeri Yönetimi: Ağ Yönetişimi için*

Yeni Bir Anlatı mı?” (“*Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?*”) isimli makalesinde “Kamu Değeri Yönetimi” şeklinde tanımlama yaparak kamu değerinin bir yönetim paradigması olarak değerlendirilmesine katkıda bulunmuştur. Stoker’a göre GKY ve YKİ yaklaşımları multi-disipliner bir özellik taşıyan ağ yönetişimi³ kuramını tamamlamada yetersizken, kamu değeri yönetimi paradigması, ağ yönetişiminin gündeme getirdiği yeni yönetsel durumların çözümlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Stoker, kamu değerinin belirlenmesinin seçilmiş ve atanmış kamu personelleri ve ilgili tüm aktörlerin sürekli diyalog ve karşılıklı fikir beyanıyla dolayısıyla müşterek çalışmalarıyla gerçekleşeceğini ifade etmiştir. Yani Stoker’a göre, kamu değeri oluşturulması genel olarak ağların gerçekleştirilmesi ve sürdürülmesiyle ilgili faaliyetlere dayanmaktadır (Köseoğlu & Tuncer, 2014; Stoker , 2006; Gençosman, 2018).

1995 yılında Moore’un, kamu-özel sektör kıyaslaması yaparak kamu değerini yönetsel faaliyetler içerisinde değerlendirmesiyle başlayan kamu değeri çalışmaları Bozeman, Kelly, Murgan ve Muers ile devam etmiş, Stoker’in kamu değerini bir yönetim paradigmasını olarak kabul etmesiyle ayrı bir boyut kazanmıştır. Stoker’in kamu değerinin bir yeni yönetim paradigması olduğu düşüncesini destekleyen bir çalışma da 2007 yılında Janine O’Flynn tarafından kaleme alınmıştır. O’Flynn “*Yeni Kamu İşletmeciliğinden Kamu Değerine: Paradigmatal Değişim ve Yönetsel Yansımaları*” (*From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications*) adlı çalışmasında kamu değerine ilişkin daha önceki çalışmaları ve YKİ yaklaşımını karşılıklı analiz ederek paradigma değişimini simgeleyen göstergeleri ortaya koymuştur. Yaptığı çalışma sonucunda kamu yöneticisinin rolünün ve konumunun YKİ ve Kamu Değeri yaklaşımı arasında önemli farklılıklar gösterdiğini saptamış ve bu farklılıkların YKİ’den kamu değeri yaklaşımına doğru bir paradigma değişimine yol açacak kadar büyük olduğunu belirtmiştir (O’Flynn, 2007).

³ Ağ yönetişimi, paydaşlar arasındaki katı bürokratik ve aralarındaki resmi ilişkilerin aksine, organik veya gayri resmi sosyal sistemle karakterize edilen paydaşlar arası koordinasyondur.

2002 yılında kamu değerine ilişkin fikirlerini eleştirisel bakış açısıyla ele alan Barry Bozeman, 2007’de yeniden kamu değeri yaklaşımının gelişimine “*Kamu Değerleri ve Kamu Yararı: İktisadi Bireyciliği Dengelemek*” (*Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*) isimli kitabıyla katkı sağlamıştır. Bozeman’ın bu çalışmasında, Moore’un yönetim odaklı yaklaşımının aksine “kamu değeri başarıları-başarısızlıkları” ile “piyasa başarıları-başarısızlıkları” arasındaki kesişimi incelediği görülmektedir (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2015).

2008 yılında Colin Talbot “*Kamu Değerini Ölçmek: Rakip Değerler Yaklaşımı*” (*Measuring Public Value: A Competing Values Approach*) çalışmasında “Rakip Değerler” adını verdiği bir method ile kamu değerini ölçmeyi amaçlamıştır. Talbot, Rakip Değerler yöntemiyle sadece sosyal faaliyette bulunan kurumlara değil aynı zamanda icrai faaliyet gösteren kurumlara tutarlı ve anlaşılır bir şekilde kamu değeri incelemenin yolunu göstermektedir (Talbot, 2008).

2008 yılında kamu değerinin ölçülmesine ve gelişimine ilişkin bir başka çalışma da Alford ve Hughes tarafından kaleme alınmıştır. Alford ve Hughes, “*Kamu Yönetiminin Sonraki Aşaması Olarak Kamu Değeri Pragmatizmi*” (*Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management*) isimli çalışmada kamusal değer toplumdaki müşterek ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda ortaya çıktığını, ancak vatandaşların tercihleri, algıları, istekleri ve ihtiyaçları zamanla değişiklik gösterdiğini (Ökten, 2019) bundan dolayı kamu değerinin evrensel nitelikteki standartlara sahip olmadığını dile getirmişlerdir. Alford ve Hughes, daha önceki yönetim paradigmalarının ileri sürdüğü en iyi tek yol varsayımına karşı “Kamu Değeri Pragmatizmi” yaklaşımını geliştirmişlerdir (Alford & Hughes, 2008).

Meynhardt, 2009 yılında kamu değeri yaklaşımına farklı bir boyut kazandırarak kamu değerini psikoloji ve felsefe temelli sorgulamalarla açıklamaya çalışmıştır. Meynhardt “*Kamu Değerinin Esası: Kamu Değeri Oluşturmak Nedir?*” (*Public Value Inside: What*

is Public Value Creation?) isimli makalesinde insanın yaşamının toplumsal bir boyutu bulunduğunu ve kamu değerinin bireylerin psikolojik durumlarına dayandığını vurgulamıştır. Meyhardt'a (2009) göre kamu değeri, insanın kendisinde başlamakta ve bitmektedir. Aynı zamanda kamu değeri, bireyin toplum hakkındaki düşünce ve algılarıyla bağlantılıdır. Bu nedenle kamu değerinin, bireyi ve toplumu birbirine bağlama misyonu bulunmaktadır.

Kamu değerinin gelişimine katkıda bulunan ve farklı bir çerçeve sunan bir diğer isim de John Benington'dur. Araştırmacı, 2009 yılında yayınladığı "*Kamu Değeri Oluşturmak İçin Kamunun Oluşturulması*" (Creating the Public in Order to Create Public Value?) isimli makalesi, 2011 yılında kaleme aldığı "*Özel Tercihten Kamu Değerine?*" (From Private Choice to Public Value?) adlı kitap bölümü ve 2015 yılında yazdığı "*Tartışmalı Demokratik Bir Uygulama Olarak Kamu Değeri*" isimli kitap bölümü (*Public Value as a Contested Democratic Practice*) ile kamu değeri literatürüne ve gelişimine önemli katkılarda bulunmuştur. Benington, demokratik uygulamalarının geliştirilmesi ve iyileştirilmesi aracılığıyla kamu değerlerinin oluşturabileceği fikri ile ön plana çıkmaktadır (Benington, 2009; Benington, 2011; Benington, 2015).

Tablo 1. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Gelişiminde Ön Plana Çıkan Araştırmacılar ve Örnek Yayınlar

Araştırmacı	Yıl	Yayın İsimleri
Mark H. Moore	1995	"Kamu Değeri Oluşturmak – Hükümette Stratejik Yönetim" ("Creating Public Value- Strategic Management In Government")
Kelly, Murgan ve Muers	2002	"Kamu Değeri Yaratmak: Kamu Hizmeti Reformu İçin Analitik Bir Çerçeve" ("Creating Public Value: An Analytical Framework For Public Service Reform")
Barry Bozeman	2002	"Kamu Değeri Başarısızlığı: Verimli Piyasalar Başaramadığında" ("Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do")
Mark H. Moore	2003	"Kamu Değeri Puan Kartı: Robert Kaplan'ın Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşların Stratejik Performans Ölçüm ve Yönetimine Bir Cevap ve Alternatif" ("The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to 'Strategic Performance Measurement and Management in Non-profit Organizations' by Robert Kaplan")
Gerry Stoker	2006	"Kamu Değeri Yönetimi: Ağ Yönetişimi için Yeni Bir Anlatı mı?" ("Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?")
Janine O'Flynn	2007	"Kamu Değeri Yönetimi: Ağ Yönetişimi için Yeni Bir Anlatı mı?" ("Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?")
Barry Bozeman	2007	"Kamu Değerleri ve Kamu Yararı: İktisadi Bireyciliği Dengelemek" ("Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism")
Colin Talbot	2008	Kamu Değerini Ölçmek: Rakip Değerler Yaklaşımı" ("Measuring Public Value: A Competing Values Approach")
Alford ve Hughes	2008	"Kamu Yönetiminin Sonraki Aşaması Olarak Kamu Değeri Pragmatizmi" ("Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management")
Timo Menhardt	2009	"Kamu Değerinin Esası: Kamu Değeri Oluşturmak Nedir?" ("Public Value Inside: What is Public Value Creation?")
John Benington	2009	"Kamu Değeri Oluşturmak İçin Kamunun Oluşturulması?" ("Creating the Public in Order to Create Public Value?")
John Benington	2011	"Özel Tercihden Kamu Değerine?" ("From Private Choice to Public Value?")
Mark H. Moore	2013	"Kamu Değerini Tanımak" ("Recognizing Public Value")
John Benington	2015	"Tartışmalı Demokratik Bir Uygulama Olarak Kamu Değeri" ("Public Value as a Contested Democratic Practice")

KDY konusundaki araştırmaların, Moore'un (1995) kamu değerine ilişkin yapılmış ilk çalışma niteliği taşıyan “*Kamu Değeri Oluşturmak – Hükümette Stratejik Yönetim*” adlı kitabını yayınlamasının ardından alana hızla yayıldığı görölmektedir. KDY, Kelly, Mulgan ve Muers'in (2002) alışmasıyla iyice popüler hale gelmiştir. Yaklaşımın gelişiminde önemli çerçeveler sunan dört yazarla (Mark H. Moore, Barry Bozeman, Timo Meynhardt ve John Benington) birlikte Stoker'ın (2006), O'Flynn'ın (2007), Talbot'un (2008), Alford ve Hughes'in (2008), katkılarıyla KDY yaklaşımı derinlik kazanmış ve önemli bir paradigma haline gelmiştir.

Jean Hartley ve arkadaşlarının birlikte kaleme aldıkları “*Kamu Değeri için Liderlik: Kavramsal Bir Bağlantı Olarak Politik Zeka*” (“*Leadership for Public Value: Political Astuteness as a Conceptual Link*”) isimli makalede kamu değeri yaklaşımının dört temel akım ekseninde geliştiğini ve bu akımların temsilcilerinin Moore, Benington, Bozeman ve Meynhardt olduğunu dile getirmişlerdir (Hartley, Sancino , Bennister, & Resodihardjo, 2019; Aksakaloğlu & Akçakaya, 2021).

Tablo 2. Kamu Değeri Paradigması'nda Temel Akımlar

	Moore	Bozeman	Meynhardt	Benington
Araştırma Yılı	1995	2007	2009	2011,2015
Kamu Değeri	Özel sektör hissedar değerinin kamusal eşdeğerinin nasıl kuramlaştırılacağı ve değerlendirileceği ile ilgili faaliyetler. Yöneticilerin fark etmelerine ve kamu değeri oluşturmalarına yardımcı olacak bir araç olarak stratejik üçgen.	oğul olarak kamusal değerler (toplumdaki temel değerler hakkında normatif fikir birliği).	Kamusal değer, bir özne (birey, grup) ile bilinmeyen bir sosyal varlık arasındaki ilişkilere değer vermektir.	Kamusal alan bağlamında kamu değerinin iki boyutunu (kamu değerinin ne anlam ifade ettiği ve kamusal alanda neyin kıymetli olduğu kuramsallaştırarak kamusal değer hakkında geniş düşünme. Kamu değerinin yaratılması tartışmalı bir

				demokratik uygulamadır.
Kamu	Vatandaşları, mükellefleri ve hizmet kullanıcılarını içeren çoklu paydaşlar	Genel olarak bir topluma eşdeğer teşekkül	Kolektifin bireysel anlayışı (kamu yararı)	Çoklu kitle
Değer	Toplum için değerli görülen sonuçlar	İşleyen bir toplum için önemli olduğu kabul edilen değerler dizisi; toplumdaki hak ve yükümlülükler dayanan normatif değerler	Değer, bireysel psikolojik ihtiyaçlara dayanmaktadır	Kamusal alanda politik, ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel faydaya neyin katkıda bulunduğu ilişkin yargılarda bulunmanın devamlı bir süreci olarak değer vermek

Kaynak: (Hartley, Sancino , Bennister, & Resodihardjo, 2019)

Hartley ve diğerlerinin, 2019 yılında yaptıkları çalışmada geliştirdikleri dört temel akıma benzer şekilde kamu değeri yaklaşımı dört çerçevede ele alınabilir. Bunlar; “kamu değeri”, “kamu değerleri”, “kamu değeri esası-psikolojik yaklaşım” ve “kamu değeri pragmatizmi” çerçevesidir. Mark H. Moore’un temsilcisi olduğu “kamu çerçevesi” yönetim odaklı olup; örgütsel etkililik, verimlilik ve etkinliğe odaklanmaktadır. Moore’un kamu değerine ilişkin düşüncelerinin temelinde etkin politik ve örgütsel yönetim

bulunmaktadır, çünkü Moore'e göre kamu değeri oluşturmak etkili bir yönetim aracılığıyla gerçekleşecektir (Brookes & Wiggan, 2009). Barry Bozeman'ın öncülüğünde temsil edilen "kamu değerleri" çerçevesi ise Moore'un "kamu değeri çerçevesinden farklı olarak yönetim merkezli olmayıp daha çok kamusal düzeye odaklanmakta ve "kamu değeri başarıları-başarısızlıkları" ile "piyasa başarıları-başarısızlıkları" arasındaki ortak yönleri vurgulamaktadır. Bozeman'a göre kamu değeri temel nedeni toplum ilişkilerinde kamu değerinin gözetilmemesidir. Bu nedenle kamu değerinin savunulması ve korunması için kamu çıkarı, eşitlik, adalet, hakkaniyet vb. gibi kolektif toplumsal değerlerin ve standartların geliştirilmesi ve iyileştirilmesi gereklidir (Bretschneider, Choi, Nabatchi, & O'Leary, 2015, s. 188).

Üçüncü kamu değeri çerçevesi de Meynhardt tarafından temsil edilmektedir. Meynhardt oluşturduğu "kamu değeri esaslı- psikolojik yaklaşım" çerçevesinde değer verme eylemlerinin psikolojik ve felsefi yönlerini araştırmaktadır. Meynhardt kamu değerini; insan yaşamının toplumsal boyutunu açıklayan, birey ve toplum arasındaki ilişkiyi güçlendiren bir tutum olarak ele almıştır (Meynhardt, 2009).

KDY'nın dördüncü çerçevesi olan "Kamu Değeri Pragmatizmi" Alford ve Hughes tarafından ileri sürülmüştür. Bu iki araştırmacı, kamu değerinin; yönetim tarafından sunulan kamusal hizmet ve faaliyetler karşısında vatandaşların hissettiği değer olduğunu vurgulamışlar ve kamu değerinin üretilen değil algılanan yönüne ağırlık vermişlerdir.

Tablo 3. Kamu Değeri Yaklaşımı Çerçevesi

	Kamu Değeri Çerçevesi	Kamu Değerleri Çerçevesi	Kamu Değeri Esası- Psikolojik Yaklaşım	Kamu Değeri Pragmatizmi
Araştırmacı(lar)	Mark H. Moore	Barry Bozeman	Timo Meynhardt	John Alford & Owen Hughes
Odak	Yönetim	Toplumsal Düzey	Birey (Özne) Psikolojisi	Vatandaş Algısı

Kaynak: (Moore M. H., 1995; Meynhardt, 2009; Alford & Hughes, 2008; Bozeman B. , 2007)

1.1.3. Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Çerçevesi

Kamu Değeri yaklaşımının çerçevesi, Mark H. Moore'un yönetim odağında geliştirdiği "Kamu Değeri" çerçevesi, Barry Bozeman'ın toplumsal düzene odaklanarak ve "kamu değeri başarıları-başarısızlıkları" ile "piyasa başarıları-başarısızlıkları" arasındaki benzer yönlerden yararlanarak geliştirdiği "Kamu Değerleri" çerçevesi, Timo Meynhardt'ın bireylerin eylem ve düşüncelerini odak alarak oluşturduğu "Kamu Değeri Esası- Psikolojik Yaklaşım" çerçevesi ve John Alford ve Owen Hughes'in vatandaş algısını esas alarak oluşturduğu "Kamu Değeri Pragmatizmi" çerçevesi olarak sıralanabilir.

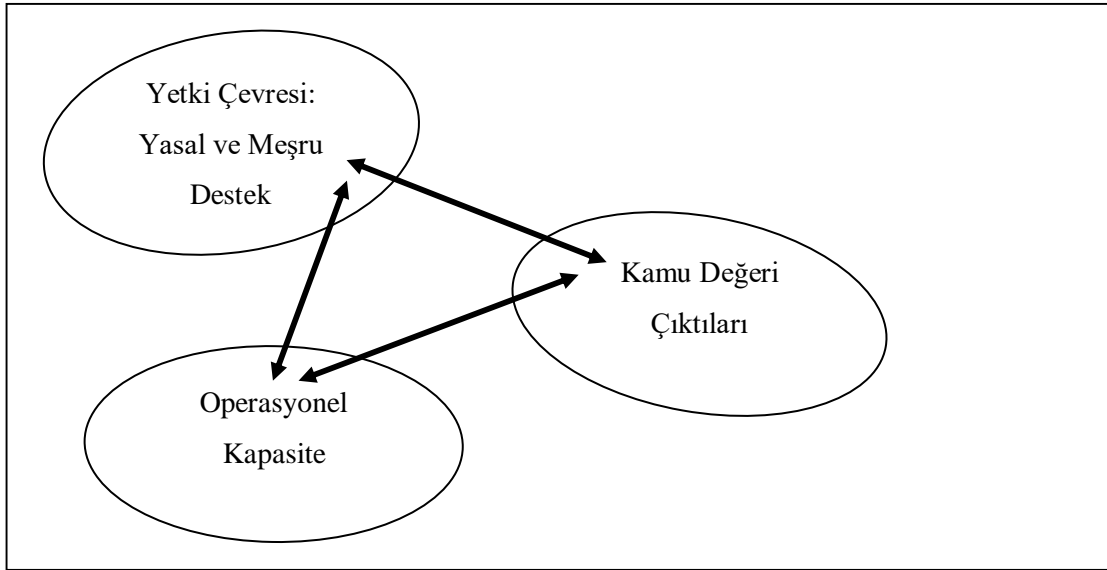
1.1.3.1. Mark H. Moore'un Kamu Değeri Çerçevesi

ABD'de 1990'lı yıllarda YKİ yaklaşımının ve neo-liberalizm akımının hüküm sürdüğu dönemlerde, Profesör Mark H. Moore'un "Kamu Değeri Yaratmak: Kamuda Stratejik Yönetim" isimli kitabında kamu değeri yaklaşımının ilk kez sistematik bir şekilde ele alınmasıyla yönetim alanında yeni bir paradigma penceresi açılmıştır. Moore kitabında "kamu değeri nedir?" sorusuna tanımsal bir perspektiften yaklaşmamış daha çok kamu değerini stratejik yönetimin bir içinde konumlandırmıştır. Kamu değerine ilişkin

görüşlerini kamu-özel sektör kıyaslaması yaparak açıklamaya çalışmış, kamu ve özel sektörün belirledikleri hedefler farklı olsa da kamu sektörünün de özel sektöre benzer şekilde nihai amacının değer üretmek olması gerektiğini vurgulamıştır. Kamu sektöründe değer üretme misyonunun gerçekleşmesi için kamu yöneticilerinin kilit rol oynadığını dile getiren Moore, yöneticilerin kamusal hizmetlerin sunumunda etkinlik, etkililik ve verimliliği gözeterek hedeflenen kamusal değere göre hareket etmelerini vurgulamıştır (Moore M. H., 1995, s. 28).

Moore (1995: 71), kamu yöneticilerinin stratejik kararlarının merkezine kamu değerini yerleştirmiştir. Kamu idarecilerinin doğru stratejik kararlar üretebilmesi ve nihayetinde kamu değerinin oluşturabilmesi için “Stratejik Üçgen” adını verdiği model ile kamu yöneticilerine nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda ışık tutmuştur. Moore’un oluşturduğu Stratejik Üçgen modelinin temel amacı, kamu değerinin oluşturulması sürecinde kamu yöneticilerinin hizmet veya faaliyetlerini yerine getirirken uymaları gereken stratejik yönetim evrelerini belirlemektir. Stratejik Üçgen Modeli’ne göre, kamusal örgütler, hizmet ve eylemlerini gerçekleştirirken üç aşamalı yönetim stratejisine göre hareket etmelidir. Kurumlar öncelikle kamu değerinin ne olması gerektiğini saptamalı, daha sonra hizmet ve eylemlerini meşru ve yasal bir zeminde sunmalı, son olarak da işlevsel kapasitelerini oluşturmalıdırlar. Kamu yöneticisi Stratejik Üçgen Modeli’ndeki yönetim aşamalarını uygularken bu üç aşama arasındaki sıralamayı düzgün yapmalıdır, çünkü modelin her bir ayağı, birbiriyle sıkı sıkıya bağlantılıdır. Bu yönetim aşamalardan birisinin eksik gerçekleştirilmesi kamu değerinin oluşturulamamasına sebep olmaktadır (Benington & Moore, 2011; Kocaoğlu & Saylam, Kamu Değeri ve Yerel Yönetimler, 2015).

Şekil 2. Mark H. Moore'un Stratejik Üçgen Modeli

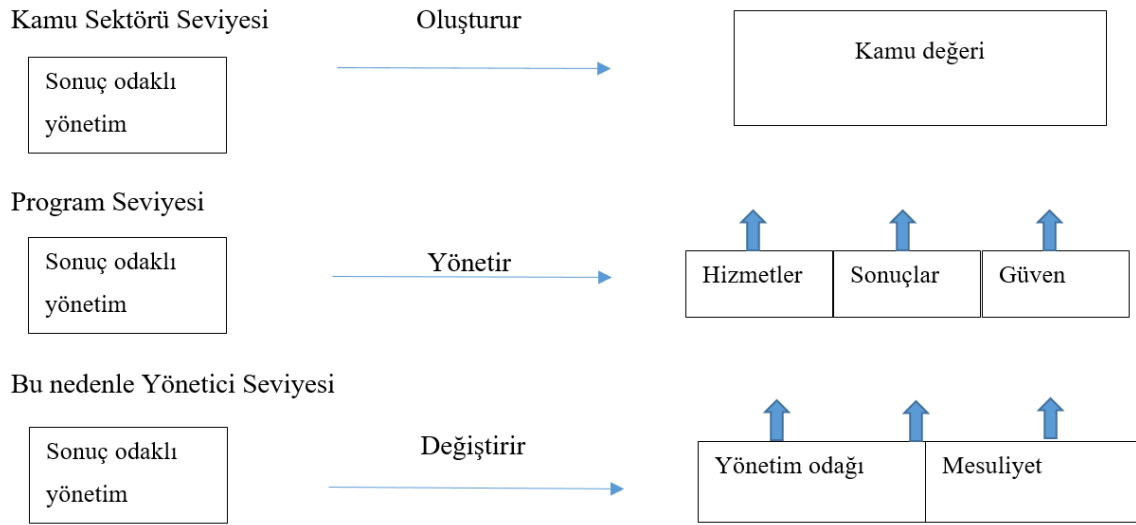


Kaynak: (Benington & Moore, 2011, s. 5)

Try ve Radnor, 2007 yılında yayınladıkları “Kamu Değeri Teorisi Yoluyla Sonuç Odaklı Yönetim Anlayışının Geliştirilmesi” isimli makalelerinde, Moore’un stratejik üçgen modelinde kamu yöneticilerinin üç temel aşamayı dikkate alması gerektiğini vurgulamışlardır. Bunlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Hizmetler: İyi kaliteli hizmetlerin düşük maliyetle sağlanması
- Çıktılar: Hedeflenen nihai sonuçlara ulaşılması
- Güven: Vatandaşlar ve hükümet arasında yüksek düzeyde güveni desteklemek (Try & Radnor, 2007).

Şekil 3. Kamu Değeri Teorisini İçeren Teorik Bir Araştırma Modeli



Kaynak: (Try & Radnor, 2007, s. 668)

Moore 1995 yılında yayınladığı “Kamu Değeri Oluşturmak” isimli kitabı ile kamu değerinin yönetsel bir süreci olduğuna ve stratejik üçgene dikkat çekmiştir. 2013 yılında yayınladığı “Kamu Değerini Tanımak” isimli kitabıyla da kamu değeri üretiminde gündeme gelen hesap verilebilirlik ve performans ölçme sorunlarına yönelik sorgulamalar yapmıştır. Moore’un yazdığı bu iki kitap kamu değeri yaklaşımının iki farklı neslini teşkil etmektedir (De Jong, ve diğerleri, 2017). Moore, 2011 yılında Benington ile birlikte kaleme aldığı “Kamu Değeri: Kuram ve Uygulama” adlı kitabında kamu değeri yaklaşımını daha somut ve keskin hale getirmeye çalışmıştır (Benington & Moore, 2011).

1.1.3.2. Barry Bozeman ve “Kamu Değerleri” Çerçevesi

Kamu değerindeki “değer” kavramı, daha çok kıymet, fayda ve sonuç odaklıyken, kamu değerlerindeki “değerler” kavramı ise Vries ve Kim’e göre (2011, s. 4) “*neyin arzu edilen ve neyin iyi olduğu ya da olmadığı konusunda paylaşılan ve önem atfedilen kalıcı inanç veya ideallerdir.*”. Mark H. Moore öncülüğünde başlayan kamu değeri çalışmalarında

ifade edilen ‘değer’ kavramı daha çok yöneticilerin ve politikacıların faaliyetleri ile oluşturulan toplumsal fayda ve anlamı ifade etmekten, Barry Bozeman ve diğer araştırmacılar tarafından ortaya atılan kamu değerleri yaklaşımındaki ‘değerler’ kavramı ise yöneticilerin ve politikacıların faaliyetleri ile üretilen değerden ziyade politikaların uygulama ve gelişimine dayanak oluşturan ortak ahlaki ve etik ölçütleri ifade etmektedir (Brown, ve diğerleri, 2019). Bu durum kamu değerlerinin, kamu değerinden farklı olarak olanı değil olması gerekeni vurgulayan normatif bir yapıya sahip olduğunu vurgulamaktadır. Diğer yandan, kamu değerinin içeriği belirli değilken kamu değerleri politika alanlarında odak alınan ortak olduğu varsayılan normatif değerlerin saptanmasına ve uygulanmasına yönelmektedir (Bozeman & Johnson, 2015). Bu nedenle kamu değerlerinin, kamu değerinin aksine sadece yönetim ve yönetici odaklı olmayıp halk, sivil toplum kuruluşları ve diğer kuruluşlar için de önemli bir gündem konusu olduğu belirtmek gerekir (Fukumoto & Bozeman, 2019, s. 635-636)

Literatürde kamusal değerlerin ne olduğu konusunda çok farklı kategorilendirmeler yer almaktadır. Kernaghan (2003), değerleri; etik değerler, demokratik değerler, insani değerler olarak üç farklı kategoride sınıflarken, Meynhardt ve Jasinenko (2018) ise değerlerin “ahlaki ve etik değerler”, “politik ve sosyal değerler”, “faydacı ve araçsal değerler” ve son olarak da “hedonistik-estetik değerler” olmak üzere dört farklı kategoride sınıflandırılabilirliğini ifade etmiştir. Kamu değerlerinin önemli savunucularından biri olan Barry Bozeman (2007, s. 13) ise değerleri üç farklı boyutta ele alarak şu şekilde sıralamıştır:

1. Vatandaşların sahip olduğu ve sahip olabileceği hak, menfaat ve ayrıcalıklar,
2. Vatandaşların birbirine, topluma ve devlete karşı yükümlülükler,
3. Hükümet politikalarının dayandırılması gereken ilkeler

Barry Bozeman (2007, s. 144), kamu değerleri çerçevesine piyasa temelli politikalar üzerinden yaptığı çalışmalarla yeni bir boyut getirmiş ve “kamu değeri-başarısızlığı” fikrini ortaya atmıştır. Bozeman kamu değerleri ve piyasa-kamu başarısızlığı arasında bir

bağlantı kurmuş, ona göre kamusal başarısızlık, ne kamu sektörünün ne de serbest piyasanın kamu değeri için gerekli mal ve hizmeti üretememesi sonunca ortaya çıkmaktadır. Bozeman yaptığı analizler neticesinde kamu değerleri başarısızlıklarına neden olan faktörleri ve örnekleri oluşturduğu tablo (bkz. tablo 4.) ile açıklamıştır (Bozeman B. , 2002, s. 151).

Tablo 4. Kamu Değeri Başarısızlık Kriterleri

Kamu Başarısızlığı	Başarısızlık Tanımı	Örnek
Değerleri ekleme ve toplama mekanizması	Etkili iletişim ve kamusal değerlerin işlenmesini sağlamak için yetersiz politik süreçler ve sosyal adaptasyon	ABD Kongresinin kıdem sistemi ile rekabetsiz bölgelerin birleşimi, 1950'lerde sivil haklar, ulusal güvenlik ve diğer konularda aşırı değerlere sahip olan sadece birkaç komite başkanının dayattığı yasama darboğazlarına yol açması
Kusurlu tekeller	Devlet tekelinin kamu yararına olduğu düşünülse bile, mal ve hizmetlerin özel olarak sağlanmasına izin verilmektedir.	Yabancı devletlerle gizli anlaşmaları müzakare eden özel şirketler
İstifçilik	Kamusal mal ve hizmetler bireyler veya gruplar tarafından ele geçirilmiştir ve genel nüfusa dağıtımı sınırlanmıştır.	Halkın kullanımı için tahsis edilmiş araziye erişimi kısıtlamak
Tedarikçilerin kıtlığı	Kamusal bir değer tanınmasına ve mal ve hizmetlerin kamuya sunulmasına ilişkin anlaşmaya rağmen, tedarikçilerin bulunmaması nedeniyle sağlanmamaktadır.	Refah kontrolleri, kamu personeli eksikliği veya elektronik kontrol işlemleri için teknoloji yetersizliği nedeniyle yapılamamaktadır
Kısa vadeli görüşlü olmak	Kısa vadeli bir zaman ufku, daha uzun vadeli bir görüş, bir dizi eylemin kamu değerine aykırı olduğunu gösterdiğinde kullanılır.	Rekreasyon ve ekonomik kalkınma ile ilgili önemli konuları göz önünde bulunduran, ancak yaban hayatı için habitat değiştirmeye yönelik uzun vadeli sonuçları dikkate almayan su yolları politikası
İkame edilebilirlik vs. kaynakların korunması	Politikalar, tatmin edici bir ikame olmadığında bile ikame edilebilirliğe (veya tazminata) odaklanır.	Kamu hizmetlerinin özelleştirilmesinde, yükleniciler tahvil garantili tazminat ödemek zorundadır,

		ancak kamu güvenliği için yetersiz garantiler sağlar.
Geçim ve insan onuruna yönelik tehditler	Temel geçim değeri ihlal edilmektedir.	İnsan nedenli kıtlık, kölelik, siyasal hapis.

Kaynak: (Bozeman B. , 2002)

1.1.3.3. Kamu Değerinin Esası (Psikoloji Temelli Kamu Değeri Yaklaşımı)

Timo Meynhardt, 2009 yılında kaleme aldığı “Kamu Değerinin Esası: Kamu Değeri Oluşturmak Nedir?” (“Public Value Inside: What is Public Value Creation?”) adlı makalesiyle “Psikoloji Temelli Kamu Değeri Yaklaşımı” fikrini ortaya atmıştır. Meynhardt kamu değerini, sadece yönetim odaklı değerlerle ilişkilendirmeyip; birey ve toplumu birbirine bağlayan, insan yaşamının toplumsal eksenini tanımlayan bir olgu olarak ele almıştır. Meynhardt’a göre, insanlar olumlu hissettikleri, kendi menfaatlerine ve konforlarına fayda sağlayan etkenlere değer verirler (Meynhardt, 2009; Meynhardt & Bartholomes, 2011). Bu etkenler fayda sağladıkları ölçüde kamu değerine sahiptirler. Kamu değeri toplumsal temel gereksinimleri yansıtmakta ve bu temel ihtiyaçlar da kamu değerinin özünü temsil etmektedir (Meynhardt, 2009).

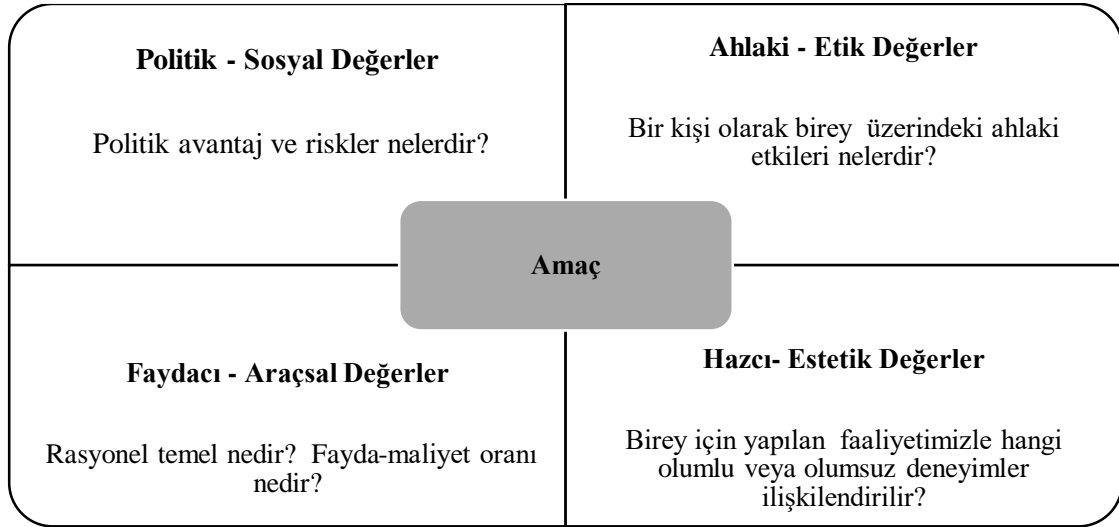
Meynhardt ve Bartholomes (2011, s. 189), kamu değerini temel gereksinimlerini karşılamak için bir araç olarak kabul etmektedir. Bu durumu çöplerin imha edilmesi örneği üzerinden anlatmaya çalışmışlardır. Çöplerin imha edilmesi, bireysel menfaatin yanı sıra kolektif bir kamu menfaatini içermektedir ve bireysel faydadan daha çok toplumsal yaşam kalitesini arttırmaktadır. Benzer şekilde kamu kurumlarının eylem ve faaliyetleri bireysel faydanın yanı sıra daha çok toplumsal faydaya esas oluşturmaktadır.

Meynhardt, kamu değeri olgusunun sadece kamu yönetimi ile sınırlandırılmasının doğru olmayacağını öne sürmektedir. Ona göre, sunulan hizmetlerin bir kamusal değer oluşturması için kamu yönetimi tarafından gerçekleştirilmesi şart değildir. Çünkü “çoğulcu toplumlarda herhangi bir örgütsel eylem her zaman heterojen ‘dış’

değerlendirmelere ve değişen beklentilere tabii olduğundan, her zaman toplumdan ve topluma bir geri bildirim vardır.” Ona göre kamu değeri bireyde başlayıp bireyde bitmektedir ve kişinin toplum hakkındaki fikir ve hisleriyle ilgilidir. Bu temel varsayım, özel, sosyal ve kamu sektörleri arasındaki sistemik etkiler veya karşılıklı bağımlılıklar arttığında daha da belirginleşir (Meynhardt, 2009, s. 193).

Meynhardt (2009), temel değerleri politik-sosyal değerler, ahlaki-etik değerler, hazcı-estetik değerler ve faydacı-araçsal değerler olmak üzere dört farklı sınıfa ayırmış ve tümdengelim ve tümevarım yöntemleriyle bu değerler kullanılarak kamu değeri içerinin analiz edilebileceğini ileri sürmüştür (Meynhardt, 2009, s. 208).

Şekil 4. Dört Tümevarımlı Değerlendirme Yaklaşımı



Kaynak: (Meynhardt, 2009, s. 209)

1.1.3.4. Kamu Değeri Pragmatizmi

Her alanda olduğu gibi yönetim alanında da mevcut sorun ya da eksiklikler üzerine yeni yaklaşımlar geliştirilmektedir. Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının eksikliklerini ortadan kaldırmak amacıyla geliştirilen ‘Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı’ uzun bir süre

popülerliğini korumuş, ancak bazı durumlarda yetersiz kalması üzerine ‘yönetişim’ , ‘işbirlikçi yönetim’ ve ‘ağ yönetişi’ gibi yeni yaklaşımlar önerilmeye başlanmıştır. Alford ve Hughes (2008, s. 131), diğer yaklaşımlarda olduğu gibi bu yaklaşımların da sorunları ve eksiklikleri gidermede ‘en iyi tek yol’ olduğu hatasına düştüğünü ileri sürmektedir. Onlara göre, gelmesi gereken en iyi yönetim yaklaşımı, temelleri 1995’de Moore tarafından atılan kamu değeri olgusuna dayanan ‘Kamu Değeri Pragmatizm’ yaklaşımıdır. Çünkü pragmatizm, örgütlerin amaçlarına ulaşmak için durumun koşullarına bağlı olarak çeşitli araçlardan birinin kullanımına olanak veren ve söz konusu değerlerle tutarlı bir yaklaşımı ifade etmektedir. Böylece, Kamu Değeri Pragmatizm yaklaşımıyla üretilen değer, bağlam veya görevin doğası gibi çeşitli faktörlere yönelik en uygun araçlar seçilecek ve mevcut duruma adaptasyon sağlanacaktır.

Alford ve Hughes (2008, s. 133), kamu değerinin evrensel standartları olmadığını, aksine değer oluşumunun iki faktöre bağlı olduğunu vurgulamaktadır. Bunlardan birincisi, kamu yöneticilerinin içinde bulunduğu sosyal ve doğal çevredeki özel koşullara bağlıdır. Örneğin, uyuşturucu kullanımının çok yaygın olduğu bir toplumda, uyuşturucu ile mücadele kapsamında faaliyetlerin yürütülmesi diğer kamu hizmetlerinin (çevre temizliği, iş fırsatlarının artırılması, sınır güvenliği vb.) gerçekleştirilmesine nazaran daha fazla kamu değeri taşıyabilmektedir. İkinci faktör ise kamu yöneticilerinin mevcut sorunlardan hangisi dikkate alacağı ve bu sorunların çözümünde neyin değerli olacağına saptanmasına bağlıdır. Kamu değeri söz konusu olduğunda önemli olan vatandaşların kolektif istek ve ihtiyaçlarıdır ancak çoğu zaman vatandaşların istek ve tercihleri birbirinden farklı olmaktadır. Bu durumda kamu yöneticilerinin vatandaşlar için kolektif olarak neyin değerli olduğunu tanımlaması değer oluşumu için gereklidir.

Kamu Değeri Pragmatizm yaklaşımına göre, farklı koşul ve durumlarda farklı yönetim teknikleri gerekmektedir. Yani en iyi tek bir yol ya da yöntem yerine durumun koşullarına göre uygun araçların ve yöntemlerin seçilmesi amaçlanmaktadır. Ancak duruma göre en uygun araç ve yöntemlerin nasıl seçileceği pragmatistler açısından oldukça zor bir durumdur. Alford ve Hughes, bu noktada, tasarım kurallarına ve hangi durumlarda hangi

yönetim tekniklerinin gerekli olduğuna dair önerilerin gerekli olduğunu ileri sürmektedir ve odaklandıkları araçları şu şekilde özetlemektedirler:

- Kamu sektörü çalışanları tarafından kurum içi üretim,
- Bir devlet kuruluşu ile özel veya üçüncü sektör kuruluşu arasında kar amaçlı işbirliğine dayalı ortaklık,
- Rekabetçi ihale yoluyla seçilen ve sırasıyla iyi veya kötü performansa ilişkin teşvikler ve cezalar içeren ayrıntılı sözleşmelere tabi olan dış sağlayıcılara klasik sözleşme
- Bir hizmet kuruluşu tarafından tedarik (Alford & Hughes, 2008, s. 141).

1.2. KURAMSAL ÇERÇEVE

1980’li yıllardan itibaren kamu yönetimi alanında popüler hale gelen Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımının benimsediği teori ve uygulamadaki eksikliklere yönelik eleştiriler bağlamında ortaya atılan kamu değeri yaklaşımının kuramsal açıdan nereye yerleştirilebileceği, akademik dünyada ve yöneticiler arasında yeni bir yönetim paradigması olarak ele alınıp alınmayacağı önemli bir konudur. Bu konunun açıklık kazanabilmesi için, geleneksel kamu yönetimi, YKİ, yönetim ve kamu değeri yaklaşımları arasındaki benzerliklerin ve farklılıkların saptanması gerekmektedir (Köseoğlu & Tuncer, 2014). Böylece kamu değeri yaklaşımının getirdiği yenilikler ve mevcut kuramsal konumu daha iyi analiz edilecektir.

1.2.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı

Geleneksel Kamu yönetimi Yaklaşımı, temelleri Woodrow Wilson, F. Taylor ve Max Weber’in görüşlerine dayanan ve 1950’li yıllardan 1980’li yıllara kadar kamu yönetiminde etkinliğini sürdüren yönetim paradigmasıdır (Eryılmaz, 2018, s. 45). Wilson’un kamu yönetiminin siyaset biliminden ayrı, bağımsız bir alan olduğunu dile

getirmek amacıyla oluşturduğu “siyaset-yönetim ayrılığı ilkesi”, Max Weber’in en akılcı ve etkili örgütlenme biçimlerini sembolize etmek için geliştirdiği ‘ideal tip bürokrasi’ modeli, Taylor’un her hizmet/iş için en iyi sadece bir yöntemin olduğunu iddia ettiği “bilimsel yönetim yaklaşımı”, GKY paradigmasının temellerini oluşturmuş ve gelişmesinde önemli rol oynamıştır.

GKY anlayışının dayandığı temel ilkeler ve düşünceler dört başlık altında toplanabilir. Bunlardan birincisi, GKY anlayışı Max Weber’in geliştirdiği “Weberyan Bürokrasi” modeline göre şemalandırılmıştır. Bu model, yazılı kuralların yoğun olduğu ve biçimselliğe dayalı, katı hiyerarşik yapılanmanın mevcut olduğu, gayri şahsi, kariyeri esas alan ve büyük oranda merkezîyetçi özellikleri gösteren rasyonel olduğu ileri sürülen bürokrasi modelidir. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı bu bürokrasi modelini esas almakta ve böylece keyfilik ortadan kaldırılarak kamu hizmetlerinin etkin ve verimli şekilde yürütülmesini amaçlamaktadır (Akçakaya, 2017, s. 377). GKY anlayışının kurallara sıkı sıkıya bağlı olması ve katı hiyerarşik örgütlenme biçimini benimsemesi, kamu yöneticilerinin mevcut koşullar ve durumlar karşısında inisiyatif almasını engellemektedir ve bu durumun uzun vadede yönetim alanında ‘red tape’⁴ vb. gibi sorunlara yol açtığı kaçınılmaz bir gerçektir.

İkincisi, GKY anlayışı kamusal mal ve hizmetlerin oluşturulması ve sunumunda, sadece devletin kendi kurum ve kuruluşlarının görevlendirilmesi gerektiği düşüncesine dayanmaktadır. Bunun sonucunda devlet aygıtının yapı ve fonksiyonları genişlemiş (leviathan⁵), gereğinden fazla mal ve hizmetin üreticisi konumuna gelmiştir. Bu durum, kamu personel sayısının ve kamu harcamalarının gereğinden fazla artışına neden olmuştur. Ayrıca kırtasiyecilik, verimsizlik, etkinsizlik ve hantallık gibi önemli bürokratik problemlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

⁴ Red tape, aşırı fazla resmi kuralların, hiyerarşik yapılanmanın ve standartların yöneticilerin eylemlerini ve karar almalarını engellediğini bürokrasi modeline yapılan negatif yorumdur.

⁵ Leviathan, Thomas Hobbes tarafından ileri sürülen; fonksiyon, güç, yetki ve eylemleri açısından oldukça genişlemiş ve kamu sektörünün gereğinden fazla olduğu devlet türüdür.

Üçüncüsü, GKY anlayışı, siyaset ve yönetimin birbirinden ayrı olduğu fikrine dayanmaktadır. GKY anlayışına göre, siyasi konularla idari konular birbirinden ayrılması gerekmektedir. Bu noktada, kamu yönetimi ya da idarenin asıl görevi, politikaları ve kuralları uygulamak iken, siyasa ya da politikalarının belirlenme yetkisi siyasal liderlere aittir. Kısacası GKY anlayışı yönetim ve siyasetin keskin bir ayrımına dayanmaktadır.

Dördüncü ilke ise, GKY anlayışına göre kamu yönetimi özel sektör yönetiminden oldukça farklıdır ve kendine özgü çeşitli nitelikleri bulunmaktadır. Bu farklılıklar ve nitelikleri şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Kamusal mal ve hizmetlerin üretim ve sunumu kamu sektörü tarafından yapılmaktadır.
- Kamu yönetiminin finansmanı, özel sektör finansmanından farklı olarak vergi ve benzeri mali kaynaklarla sağlanmaktadır.
- Kamu yönetimin temel amacı özel sektörün kar amaçlı yaklaşımından farklı olarak kamu yararadır.
- Kamu yönetimi ancak sınırları kanunlarla çizilmiş alanlarda faaliyet gösterebilmektedir (Eryılmaz, 2018, s. 48).

1.2.2. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı

Yeni kamu işletmeciliğinin temeli, rastlantısal olarak bir arada bulunan nedenlerden ziyade daha çok aralarında ilişki bulunan sebepler üzerine kurulu zemine dayanmaktadır. 1930'lu yıllardan itibaren uygulanmaya başlayan Keynezyen ekonomi politikasının yarattığı "refah devleti" olgusuna yönelik 1970'li yıllardan itibaren oluşan tepkiler ve 1973 yılında patlak veren petrol krizi sonrasında ortaya çıkan kötü yönetim tarzı, bütçe açıkları ve yüksek miktardaki borçlanmalar "Yeni Kamu İşletmeciliği" yaklaşımının doğuşuna önemli bir zemin hazırlamıştır. Ancak, Cristopher Hood'a göre (1991, s. 7) YKİ'nin temelini sadece refah devleti olgusunun yol açtığı problemler ya da 1973 yılında meydana gelen petrol krizi oluşturmamaktadır. Aynı zamanda ikinci dünya savaşından

sonra hızla trend haline gelen dört akım, YKİ'nin doğuşunda önemli bir paya sahiptir. Hood (1991), bu dört akımı şu şekilde sıralamıştır:

- Vergi konusunda daha hassas davranan seçmen kesiminin yükselişi,
- Özel kesim ve kamu kesimi arasındaki farkları kaldıran yüksek teknoloji odaklı post-Fordist ve post-endüstriyel sosyo-teknik sistemlerin ortaya çıkışı,
- Kamu politikalarının oluşturulma sürecinin geleneksel bürokrasilerden giderek uzaklaştırılarak bağımsızlaştırılması,
- Kamu politikalarında emekten ziyade fikir gücünün ön plana çıktığı ve devlete karşı hoşgörünün azaldığı yaklaşımların yükselmesidir.

Bu akımlar doğrultusunda hem ekonomik sistemde hem de yönetim tarzında önemli dönüşüm süreçleri meydana gelmiştir. Üretim sanayi sektöründen hizmet sektörüne doğru kaymış, ekonomi Keynesyen karma ekonomiden Friedmanın savunduğu piyasa ekonomisine yönelmiş ve yönetim ise Frederick Taylor'un öne sürdüğü hiyerarşik ve sistemli örgütlenme dayalı yönetim anlayışından daha esnek ve yaratıcı, post-modern ve yatay örgütlenmeye dayalı yönetim modellerine geçiş süreci yaşamıştır (Öztaş, 2003). 1929 yılında yaşanan dünya ekonomik krizinden sonra önem kazanan ve uygulanmaya başlayan Keynezyen ekonomi politikaları, devletin yönetime ilişkin tüm alanlarda aktif rol oynamasına yol açmış. Böylece devletin hem yapısı hem de faaliyet alanları genişlemiş ve refah devleti denilen çok boyutlu bir kavram ortaya çıkmıştır. Devlet yapısının giderek büyümesi bürokrasinin artmasına yol açmış, kamu sektöründe kırtasiyecilik, hantallık ve verimsizlik ön plana çıkmıştır. Refah devleti anlayışının ortaya çıkardığı bürokratik büyümenin neden olduğu verimsizlik ve kaynakların etkin kullanılamaması sorununa farklı bir bakış açısı ise Gordon Tullock ve A. Niskanen tarafından 1965 yılında ortaya atılan "Bürokrasinin Ekonomi Teorisi" ile de gündeme gelmiştir. Bu teoriye göre kamu sektöründe bürokratlar, ihtiyaçları olmasa bile başında buldukları kurumların bütçesinin hacmini arttırarak kendi özel çıkarlarını maksimize etmeye çabalarlar. Bu durum bürokratik büyümenin dolayısıyla refah devleti anlayışının ekonomik yozlaşmaya ve gereksiz kamu harcamalarına neden olduğunun da önemli bir ispatını taşımaktadır. Gerek 1973'de meydana gelen petrol krizi sonrasında yaşanan kötü devlet yönetim tarzına gerekse Keynezyen ekonomi politikalarının yol açtığı problemlere

son vermek amacıyla yeni bir kamu yönetimi arayışı gündeme gelmiştir. 1970'lerin sonunda, devlet yapısını ve faaliyet alanını küçültmek, yeniden biçimlendirmek isteyen ve “Yeni Sağ” olarak isimlendirilen partiler ve liderler (İngiltere’ de Margaret Thatcher ve ABD’de Ronald Reagan) İngiltere ve ABD’ de yönetime geldiler. Bu partiler Yeni Sağ politikaları ile devletin yapı ve işlev alanında önemli bir değişim süreci başlatmış ve Keynezyen ekonomi politikasının neden olduğu refah devleti anlayışının sonunu getirmiştir (Eryılmaz, 2018). Yeni Sağ politikaları yeni kamu yönetimi yaklaşımının düşünsel arka planının hazırlanmasında önemli bir rol üstlenmiştir. Yeni Sağ politikaları; devletin küçültülmesi, serbest piyasa koşullarının ekonomiye hâkim olması, vergilerin minimum düzeye çekilmesi, göçe yönelik olumsuz düşüncelerin yaygınlaştırılması ve göçmenlerin geri gönderilmesi çok sayıda politikayı ve fikri içinde barındıran geniş bir yelpazedir (Eryılmaz, 2018). Yeni Kamu İşletmeciliğinin önemli temsilcilerinden biri de Pollitt’dir. Pollitt YKİ’nin tarihsel gelişim sürecini üç döneme ayırmaktadır.

Tablo 5. Yeni Kamu İşletmeciliği Tarihsel Gelişim Süreci (İngiltere- Pollitt)

YKİ Tarihsel Gelişim süreci (İngiltere- Pollitt)	
Dönemler	Temel Özellikleri
İlk Dönem: 1979-1982 Yılları	Fonlarda kesinti, sıkı denetim ve sert önlemler
İkinci Dönem: 1982-1980’lerin sonları	Verimlilik ilkesine kayış (ekonomiklik, etkinlik ve etkililik –3E Modeli bu dönemde ortaya çıkıyor)
Üçüncü Dönem: 1980’lerin sonu 2000’li yıllar	Hizmet kalitesinin artırılması, müşteri odaklılık, reformlar...

Kaynak: (Pollitt, 1990)

Klasik veya geleneksel kamu yönetimine karşı yeni bir model olarak ortaya çıkan YKİ’nin savunucularının en temel amacı, kamu hizmetlerinin daha etkin, etkili ve verimli hale getirilmesidir. YKİ yaklaşımı devletin üstlenmesi gereken görevlerde önemli değişiklikler ileri sürmektedir. YKİ’nde devlet, tüm kamusal hizmetleri üstlenen ve yerine getiren devlet anlayışından, gece bekçisi devlet, yani oyunu oynamaktan ziyade oyunun kurallarını belirleyen devlet yaklaşımına dönüşü simgelediği ifade edilebilir. YKİ konusunda önemli ve öncü çalışmaları bulunan Osborne ve Gaebler (1992) yayınladıkları

“Hükümetin Yeniden Keşfi” isimli kitapta YKİ’ nin benimsediği 10 temel prensibi şu şekilde sıralamıştır:

1. Katalizör yönetim: Kürek çekmekten çok dümen tutan yönetim anlayışının benimsenmesi,
2. Rekabetçi yönetim,
3. Amaç odaklı yönetim,
4. Çıktı odaklı yönetim,
5. Toplum eğilimli yönetim: Hizmet etmek yerine yetki veren yönetim anlayışının benimsenmesi,
6. Girişimci yönetim,
7. Pazara odaklı yönetim,
8. Müşteri odaklı yönetim,
9. Adem-i merkeziyetçi yönetim
10. Uzak görüşlü yönetim.

Yeni Kamu İşletmeciliğine yönelik en ciddi eleştiriler Robert Denhardt ve Janet Denhardt (2000) tarafından yapılmıştır. YKİ’nin geleneksel kamu yönetimine kıyasla oldukça iyi model olduklarını ileri sürseler de onlara göre YKİ’nin yerini Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı almalıdır. Yeni Kamu İşletmeciliği şu yönlerden eleştirilmiştir:

- YKİ’nin demokratik teoriler yerine ekonomik teoriler üzerine kurulu olması,
- YKH’de daha etkin bir yönetim modeli sunulması,
- YKİ tamamen işletme ve çıkar mantığına dayanması ve tüm süreçleri bu değerlere göre değerlendirip toplumsal değerleri göz ardı etmesi,
- YKİ’de devletin rolünün sadece dümen tutan olarak benimsenmesi,
- YKİ yaklaşımında hizmet alanlar müşteri olarak görülmesi, Robert ve Janet Denhardt hizmet alanların vatandaş olarak görülmesinden yanadır. YKİ tüm bu nedenlerden dolayı eleştirilmiştir.

Yeni kamu işletmeciliği, geleneksel kamu yönetimi anlayışının dayandığı tabuları yıkmış yeni bir yönetim tarzı benimsemiştir. 3E modeliyle megatrend haline gelen “YKİ” (Ömürgönülşen, 2003) birçok ülkede etkisini göstermiş ve ülkelerin kamu yönetim anlayışında dönüşüm süreci başlamıştır. YKİ ile birlikte, kamu yönetiminde her açıdan geleneksel kamu yönetimine kıyasla üstünlük kurulması amaçlanmıştır ve etkililik, etkinlik ve verimlilik esaslı yönetim benimsenmiştir. YKİ’nin amaçladığı hedeflerin gerçekleştirilmesinde “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” kritik bir görev üstlenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerin kamu sektörüne etkilerini şu şekilde sıralanabilir: (Kırışik & Sezer, 2015; Şaf, 2015; Ahmet & Alan, 2018).

- Kamuda hizmet verimliliği ve üretim çeşitliğini arttırmıştır.
- Çalışanların performansında artış sağlamıştır.
- Bilgi sistemine dayalı ve verilerin toplandığı bir yönetim anlayışı benimsenmiştir.
- Kamu hizmetlerinin mesafe fark etmeksizin, coğrafi sınırlamalar olmadan her alanda sunulmasını sağlamıştır.
- Hammaddeden tasarrufu sağlamıştır.
- Verilerin hızlı aktarımı ve paylaşımı sağlanmış, kamu hizmetleri geleneksel kamu yönetimi anlayışına göre daha hızlı şekilde yürütülmüştür.
- Uluslararası işbirliği ve koordinasyonda bilgi ve iletişim teknolojileri önemli rol üstlenmiştir.

Görüldüğü üzere bilgi ve iletişim teknolojileri birçok açıdan önemi yadsınamaz derecede kamu sektörüne önemli katkıda bulunmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı, yeni kamu işletmeciliğin taşıdığı birçok değerle örtüşmektedir.

1.2.3. Yönetişim ve E- Yönetişim Yaklaşımı

Yönetişim olgusunun kökeni bazı önemli düşünürler tarafından her ne kadar 16. yüzyıla Fransızca “gouvernance” kadar götürülebilse de, modern ve bilimsel anlamda yönetişim

teriminin ilk kullanımı 1989 yılında Dünya Bankası'nın hazırladığı “Afrika Sürdürülebilir Büyüme Raporu'nda” olmuştur. Bu raporda yönetim kavramı, Afrika ülkelerinin ekonomik gelişimini ve kalkınmalarını sağlamak için yapılan önerilerde “*özel sektör girişimciliği ve pazar piyasaları önemlidir, fakat bunların iyi yönetimle birlikte kullanılması gerekmektedir*” şeklinde kullanılmıştır (World Bank, 1989). 1990'lı yılların başından itibaren “yönetişim” terimi Birleşmiş Milletler (BM), Uluslararası Para Fonu (IMF) ve İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı (OECD) raporlarında da sıkça kullanılmaya başlanmış ve bunun üzerine yönetim kavramı üzerinde yoğunlaşan önemli bir araştırma konusu haline gelmiştir. Yapılan çalışmalar ve literatür incelendiğinde, yönetim kavramının genel kabul edilen, herkesin uzlaştığı ortak bir tanımı bulunmadığını görmekteyiz. Bu durumun temel nedeni ise yönetim teriminin; interdisipliner bir kavram olması ve yerel, milli ve evrensel düzeyde kendine faaliyet alanı bulmasıdır. Yönetişim olgusu birçok yazında yönetim ve yönetmek kavramlarının yerine kullanılmıştır. Yönetişim, kelime yapısı itibarıyla yönetim kelimesinin işteş yapılı hale dönüştürülmesiyle elde edilmiştir, bilindiği üzere işteş fiiller karşılıklı ya da birlikte yapıma anlamı taşımaktadır. Yönetişim kavramının her ne kadar üzerinde uzlaşılan, herkes tarafından kabul edilen net bir tanımı bulunmasa da yönetim de en genel ve sade anlamıyla yönetimde birliktelik ve karşılıklı etkileşime dayalı yönetimi barındırmaktadır. Yönetişim daha dar anlamda ise; kamu kesimini, özel sektör kesimini ve sivil toplum örgütlerini barındıran karmaşık bir sistem ve bunların kendi bünyelerindeki bağlantılar ağı ve karşılıklı etkileşimlerini açıklamak için kullanılan bir olgudur (Çukurçayır, 2003). Yönetişim kavramıyla bağlantılı olarak, literatürde “iyi yönetim ve özellikle son yıllarda yeterince iyi yönetim” kavramları kamu yönetiminin gündemini meşgul etmiştir. Dünya Bankası hazırladığı raporda yönetim kavramını iyi yönetim olarak ele almakta ve şu şekilde dile getirmektedir: “İyi yönetim (good governance), açık ve öngörülebilir bir karar alma sürecinin; profesyonel bir bürokratik yönetimin; eylem ve işlemlerinden sorumlu bir hükümetin; ve kamusal sürece aktif bir şekilde katılımında bulunan sivil toplum ve hukukun üstünlüğünün geçerli olduğu bir düzeni ifade eder” (Aktan, 2015). Aslında Dünya Bankası yapmış olduğu bu tanımlamayla iyi yönetimin temel ilkelerinin birçoğunu vurgulamıştır. İyi yönetimin temel ilkelerini şu şekilde sıralanabilir: (Özer & Önen, 2019).

- Şeffaflık İlkesi,
- Hesap verebilirlik İlkesi,

- Katılımcılık İlkesi,
- Cevap verebilirlik İlkesi,
- Hukukun üstünlüğü İlkesi,
- Açıklık İlkesi,
- Etkinlik İlkesi,
- Eşitlik İlkesi,
- Stratejik vizyon sahibi olmak.

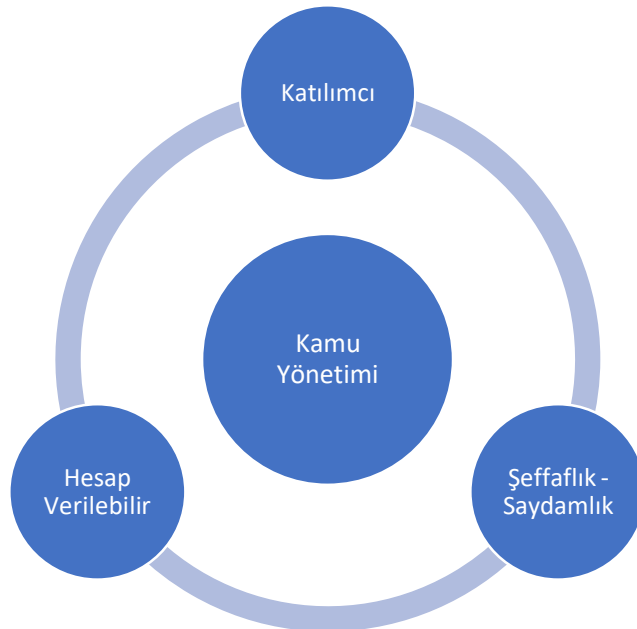
Literatürde Yeni Kamu İşletmeciliği ve yönetim arasındaki ilişki oldukça çelişkilidir. Bazı yazarlar bu iki kavramı birbirinin yerine kullansa da genel kanı ayrı olarak ele alınmasıdır. Yönetim farklı alanlardaki yönetim biçimlerini de değerlendirebilen bir alan olarak YKİ anlayışından daha geniş bir uygulama alanına sahiptir. Aralarındaki farka bakacak olursak yönetim kamu otoriteleri dışında diğer aktörlerin de katılımcı olduğu bir model ifade ederken YKİ yaklaşımı kamu yararı gibi konuların üstüne eğilmeyerek karlılık gibi işletme tabanlı bakış açısına sahiptir. Yukarıda bahsettiğim temel ilkeler çerçevesinde yönetim ile YKİ’ni karşılaştıracak olursak karar verme mekanizmasında, yönetim diğer aktörlerin de katıldığı şeffaflık, ağ iletişimleri gibi kavramların üstünde dururken YKİ piyasa mekanizmasının sorunsuz işleyişine daha çok odaklanmıştır. Tüm bu nedenlerden dolayı YKİ ve yönetim kavramlarının birbirinin sanki tamamlayıcısı olarak sunulmasına ve kullanılması uygun değildir.

Yönetim fonksiyonun devlet, sivil toplum kuruluşları ve özel sektörün karşılıklı etkileşimine dayalı biçimde gerçekleşmesi gerektiğini savunan yönetim olgusu, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimine getirdiği üstünlükler sayesinde oldukça etkili bir biçimde sağlanabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen yenilikler, yönetim alanında önemli değişikliklere yol açtığı gibi yönetim modeli üzerinde de önemli bir dönüşüm sürecine yol açmış ve yönetimden e-yönetişime doğru bir geçiş sürecini başlatmıştır. Elektronik ya da internet ortamından sunulan hizmetler aracılığıyla kamu yönetiminde “katı kuralların mekanik uygulamasına dayalı bir örgüt kültüründen, çıktı üretmeye yönelik bir kültüre” (Saygılıoğlu & Arı, 2003, s. 78) geçiş süreci yaşanmaktadır.

E-yönetişim, internet tabanlı ağlar arası koordinasyonu ve iletişimi sağlayan sağlayan bir ağ yönetim modelidir. Esnek ve erişilebilir koordinasyon yapısıyla, tüm halkın, kamu sektörü ve özel sektörün kamu politikası oluşturulma ve uygulanma sürecine katılımını öngören, bunu gerçekleştirmek için yerel bilgi ağlarının araç olarak kullanıldığı yönetim biçimidir. Diğer bir ifadeyle e-yönetişim, bilgi teknolojilerinin etkisi altında, hesap ve cevap verebilir bir yönetim tarzını benimseyen, şeffaflığı, katılımcılığı ve diğer yönetsel fonksiyonları daha da geliştirmeyi amaçlayan bir yönetim anlayışının kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumunda uygulanmasıdır (Demokaan, 2010, s. 70).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetime getirdiği yeni bir boyut olan E-yönetişim, vatandaşların talep ettiği kamusal hizmetlerin hızlı sunumu, vatandaş ve müşteri odaklı bir yönetim anlayışını ortaya koymaktadır. Kısaca e-yönetişimin temel amacının katılımcı, saydam-şeffaf ve hesap verilebilir bir kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkarmak olduğu söylenebilir.

Şekil 5. E- Yönetişimin Amacı



Yönetişimin kamu yönetiminde ve diğer alanlarda mevcut problemleri çözeceğine, eksiklikleri ortadan kaldıracığına dair yönelik pozitif görüşlerin yanı sıra yönetişimin görüldüğü kadar da iyi bir şey ifade etmediğini vurgulayan görüşler de mevcuttur. Bu noktada yönetişim aşağıdaki konular üzerinden eleştirilmiştir:

- Yönetişim yalnızca güçlü devletleri gözetmekte olduğu ileri sürülmektedir. Devletler arasında var olan güç ilişkileri ve eşitsiz yapı yönetişim yaklaşımında önemsenmemektedir. Ayrıca sivil toplum kuruluşları ağı, özellikle de hükümet dışı organizasyonlar, devlet üstü konuma yükseltilerek etkileri aşırı biçimde abartılmaktadır.
- Yapısal uyarlanma, küresel sömürü: Güler'e göre esasında "bağımlılık" ve "emperyalizm" gibi olgular yerini "yeni sağ ideoloji" olarak adlandırılan "yapısal uyarlanma" modeline bırakmıştır. Bu uyarlanma politikaları ile az gelişmiş ülkeler gelişmiş ülkelerin hegemonyası haline dönüşürken önemli miktarda ekonomik transferler gerçekleşmektedir. Bu durum ise "evrensel sömürüye" zemin hazırlamaktadır. Yani ulusal ekonomi için endişelenilmektedir (Güler, 2003).
- Anti-Devletçilik: yine Güler'e göre yönetişim gibi kavramlarla ulusal devlet bir taraftan evrensel kurum ve kuruluşlarla bütünleşirken diğer taraftan da siyasi iktidarın dağılması ile yerel alana doğru ufalanmaktadır. Diğer bir ifade ile Yönetişim teknikleri "anti devletçilik" üzerine bina edilmektedir.
- Yerel yönetimlerde heyecan: Uluslararası rol üstlenmek için,
- Geciken kararlar: Maliyet artışı ve eylemsizlik,
- Yönetimden yönetişime geçiş: Uzun bir toplumsal öğrenme süreci, sosyal öğrenmeye elverişli yapılarda gerçekleşmektedir ve bu noktada Sosyal öğrenmeye elverişli yapılar da ancak gelişmiş ve bireyleşmiş toplumlarda bulunduğu unutulmamalıdır.
- Kent konseylerinin idari misyonlardan daha çok siyasi niteliklerinin artması nedeniyle modasının sona ermesi gibi nedenlerden dolayı yönetişim yaklaşımı eleştirilmiştir.

1.2.4. Kamu Değeri Yaklaşımının Kuramsal Konumu

Birçok yeni paradigma gibi kamu değeri yaklaşımı da mevcut yönetim yaklaşım ya da paradigmalarının eksikliklerine ve sorunlarına yönelik bir reçete olarak ortaya çıkmıştır. Yönetim alanında hesap verilebilirlik, şeffaflık, katılımcılık, güven, etik ve duyarlılık gibi ilkeler öncülüğünde vatandaşların isteklerin ve tercihlerinin temel alınması gerekliliği görüşü yeni alternatif paradigmaların ortaya çıkmasına ışık tutmaktadır. Nitekim YKİ yaklaşımının vatandaşı sadece müşteri olarak görmesi ve yönetim alanında benimsenmesi gereken ilkeleri göz ardı etmesi ‘kamu değeri’ yaklaşımının ortaya çıkışına zemin hazırlamıştır. Bu bağlamda ortaya çıkan kamu değeri yaklaşımı hem akademik alanda hem de kamu yöneticileri tarafından büyük bir ilgi görmüştür (Çelik & Akca, 2021, s. 395).

Her ne kadar kamu değeri yaklaşımı YKİ yaklaşımına yönelik eleştirileri gidermek bağlamında ortaya çıksa da devletin rolünün tartışılması, kamu hizmetlerinin sunumunda devlet kurumlarının yanı sıra piyasadandan yararlanılması, kamu kurumlarında etkinlik, verimlilik ve sorumluluğu arttırmada güncel koşullara uygun yenilikler yapma ve özel sektör yönetim tekniklerinden yararlanılması konusunda YKİ yaklaşımıyla paralel konumdadır. Bununla birlikte, kamu değeri yaklaşımının YKİ yaklaşımından ayrılan birçok özelliği bulunmaktadır. Birinci farklılık, YKİ yaklaşımında bireysel tüketici çıkarlarının toplamı kamu yararı veya değerini ifade ederken; kamu değeri yaklaşımında değer oluşumu halkın ona değer vermesine bağlıdır. Yani YKİ yaklaşımının vatandaşı müşteri olarak gören tutumunun aksine KDY’da bireyler tek başına değer belirleyici bir role sahip değildir ve vatandaşların kolektif olarak tutumları değer belirleyicidir. İkinci farklılık, KDY, YKİ yaklaşımına nazaran kamu yöneticilerin eylemlerini ve faaliyetlerini değerlendiren yapı ve süreçlere daha fazla önem atfetmektedir. Üçüncü farklılık ise, YKİ yaklaşımı serbest piyasa koşullarının işleyişine kusursuz bir düzen gözüyle bakarken, KDY’da yöneticiler mevcut belirsizlik ve koşullara göre hareket etmektedir. KDY vatandaşların, toplumun ve hükümetin istekleri, tercihleri ve problemleri heterojen bir yapıda olduğunu ileri sürmektedir ve bu nedenle kamu politikalarının oluşturulmasında

vatandaş, devlet ve diğer paydaşlar arasında iş birliği ve iletişimin gerekliliğini ön planda tutmaktadır. Bu durum kamu değeri yaklaşımında diğer yönetim yaklaşımlarından farklı olarak siyasetin merkez noktaya yerleştirildiğine ışık tutmaktadır. Nitekim geleneksel kamu yönetimi yaklaşımında siyaset ve yönetim birbirinden tamamen ayrı tutulmuş, siyaset politika üretme ve oluşturmayla sınırlandırılmıştır. YKİ yaklaşımında ise siyasetin asıl amacı serbest piyasa ve özel kesim lehine karar almakla daraltılmıştır. Halbuki KDY, vatandaş, devlet ve özel sektör işbirliğine dayalı yani yönetim esaslı kamu değerine odaklanarak siyasete daha fazla önem vermektedir (Köseoğlu & Tuncer, 2014, s. 156; Benington & Moore, 2011, s. 9-13).

Kamu değeri yaklaşımının, GKY yaklaşımı, YKİ yaklaşımı ve yönetim yaklaşımlarından farklı olarak evrensel olarak kabul edilen standartları olmadığını da altını çizmek gerekir. Kamu değeri yaklaşımında değer, mevcut şartlar ve koşullara göre anlam kazanmaktadır çünkü mevcut sorunları ya da eksiklikleri giderme amacını üstlenen kamu yöneticileri şartlar ve koşullar ekseninde hangi amacın diğerine göre daha önemli ve kamu değeri içerdiğini tespit etmektedir. Örneğin, çevre kirliliğinin ve atık yoğunluğunun fazla olduğu bölgede çevre politikalarına yönelik çalışmaların yapılması, o bölgede istihdam politikalarının artırılması yönelik çalışmalardan daha fazla kamu değeri taşıyabilir. Kamu değeri yaklaşımında diğer paradigmalardan farklı olarak, neyin değerli olduğu vatandaşların kolektif istekleri ve yargılarıyla saptanmaktadır (Alford & Hughes, 2008, s. 133-134). Kısaca standart bir kamu değerleri algısı bulunmamaktadır ve kamu değeri toplumdan topluma hatta bir toplum içinde bile farklılık gösterebilir (Samaratunge & Wijewardena, 2009, s. 316).

Stoker, (2006) kamu değeri yaklaşımının GKY ve YKİ yaklaşımından farklı olan yönlerini dört önemli önermeyle ifade etmeye çalışmıştır. Bu önermelerden birincisi *“kamu müdahaleleri, kamusal değer arayışıyla tanımlanır.”* Bu önermenin temelinde, Mark H. Moore’un (1995) kamu yöneticilerinin temel felsefesinin kamu değeri yaratmak olması gerektiğini fikri yatmaktadır. Stoker, kamu hizmeti sunmanın tek başına devlet müdahalesini açıklamak için yeterli olmayacağını, kamusal müdahalelerin pozitif sosyal

ve ekonomik sonuçları amaçlaması ve kamu değeri oluşturması gerekliliğini vurgulamıştır.

İkincisi, “*çok çeşitli paydaşların meşruiyetinin daha fazla tanınmasına ihtiyaç vardır.*” önermesidir. Stoker’a (2006) göre kamu değeri yönetim paradigması, yönetim düzenlemelerinde vatandaş, kamu yöneticisi, özel sektör gibi paydaşların meşruiyet anlayışını esas almaktadır. Yani, bir kararın meşru olması veya ortak bir uzlaşmaya varılabilmesi için tüm paydaşların dahil edilmesi gerekmektedir.

Üçüncü önermesi, “*kamu hizmeti alımına ilişkin açık fikirli bir yaklaşım benimsenmelidir.*” Stoker’a (2006) göre, kamu hizmeti sunumunda etkili ve verimli tedarik kamuda, özel sektörde veya sivil toplum örgütlerinde olabilir, bu nedenle en iyi tedarikçiyi belirlemek için açık fikirli bir yaklaşım gerekir. Vatandaşlara danışma, sektörler arasında kıyas yapma ve açık rekabet ortamı, nihai hedeflere odaklanmayı sağlayacak yöntemler arasındadır. Hangi sektörün etkili ve verimli hizmet vereceğine karar vermenin ideolojik bir boyutu yoktur.

Stoker’ın dördüncü önermesi ise, “*kamu hizmeti sunumunun zorluğuna uyarlanabilir ve öğrenmeye dayalı bir yaklaşım gereklidir*”. Ona göre, kamu değeri paradigması, kamu idarecileri için kendilerinden önceki yönetim biçimlerinde tanımlanandan daha çok esneyen amaçlara bağlılık talep etmektedir. Yani kamu idarecileri, diğer yönetim yaklaşımlarından farklı olarak prosedürler ve hedeflerden ziyade eylemlerin topluma pozitif bir katkı sağlayıp sağlamadığını sorgulamalıdır (Stoker , 2006, s. 47-49).

Kamu değeri yaklaşımı, GKY ve YKİ yaklaşımlarının benimsediği değerler ve ilkeler arasındaki çelişkileri gidermeye çalışmaktadır. Kamu değeri yaklaşımı, GKY’nin dayandığı katı hiyerarşik örgütlenme biçimine göre daha esnek bir örgütlenme biçimini benimsemekte ve YKİ yaklaşımından farklı olarak verimlilik ve etkinlik kriterlerine daha

dar açıdan yaklaşmaktadır. Aslında kamu değeri yaklaşımı, diğer paradigmalarda geniş yer bulan ekonomik verimlilik, rasyonellik, bağımsızlık ve örgütsel düzenlemeler gibi konularda daha çok kamu değerlerinin ve menfaatlerinin oluşturulmasına odaklanmaktadır (Turkel & Turkel, 2016, s. 1). Bu bağlamda kamu değeri yaklaşımı, GKY ve YKİ yönelik eleştirilere reçete olarak ortaya çıkmıştır (Karkın, 2015, s. 252).

Stoker 2006 yılında kaleme aldığı “*Yeni Kamu Değeri Yönetimi: Ağa Bağlı Yönetişim İçin Yeni Bir Anlatı?*” (“*Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?*”) adlı çalışmasında, kamu değeri ile ağ yönetişimi arasında bağlantı kurarak mevcut yönetim eksikliklerinin ve sorunlarının giderilmesi için kamusal değer oluşturulmasının gerekliliğini vurgulamıştır ve kamu değerini yeni bir yönetim yaklaşımı ve/veya alternatif bir paradigma olarak tanımlamıştır (Stoker , 2006, s. 41).

Tüm bu değerlendirmeler ışığında, kamu değeri yaklaşımı kuramsal açıdan GKY, YKİ ve yönetim-ağ yönetişimi kuramlarının merkezinde yer almaktadır. Bu kapsamda kamu değeri yaklaşımının kuramsal konumunun ortaya konulmasında kamu değeri yaklaşımı, GKY, YKİ ve yönetim-ağ yönetişimi kuramlarının temel özelliklerinin karşılaştırılması büyük önem taşımaktadır.

Tablo 6. Kamu Değerinin Kuramsal Konumu (Karşılaştırmalı Analiz)

	Geleneksel Kamu Yönetimi	Yeni Kamu İşletmeciliği	Yönetişim-Ağ Yönetişimi	Kamu Değeri Yönetimi
Hizmet Sunma Sistemi	Uzmanlığa dayalı katı hiyerarşik örgütler aracıyla	Özel sektör ya da dar bir şekilde belirtilmiş kamu kurumu vasıtasıyla	Kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum örgütlerinin işbirliğiyle	Mevcut şartlara göre pragmatik açıdan seçilen sektör (kamu, özel, kamu-özel işbirliği, STK)
Hesap Verme Modeli	Kurumlar aracılığıyla siyasetçilere ve siyasetçiler aracılığıyla parlamentoya karşı yukarı yönlü hesap verme.	Performans sözleşmeleri vasıtasıyla siyasilere, piyasa mekanizmaları aracılığıyla müşterilere	Yasal prosedürler ve denetim araçları karşısında halka hesap verme.	Devleti denetleyenler olarak vatandaşlara, hizmet kullanıcıları olarak müşterilere ve kaynak

		hesap verme		sağlayanlar olarak vergi mükelleflerine hesap verme
Halkın Yönetime Katılımı	Seçimlerde oy vermek ve seçilmiş temsilciler üzerinde baskı kurmakla sınırlı	Müşteri memnuniyet anketleri, şikâyet kutuları gibi işletmeci katılım yöntemleriyle sınırlı	Kamu hizmetinin belirlenmesi, oluşturulması ve sunulması aşamasında kamu sektörü ya da özel sektörle işbirliğiyle sınırlı.	Müşteriler, vatandaşlar, kilit paydaşları da içerecek biçimde çok yönlü olup oldukça önemlidir.
Kamu Yararı	Siyasetçiler ya da bürokratik uzmanlar tarafından belirlenir.	Müşterilerin bireysel faydalarının toplamıdır.	Tüm paydaşların ortak çıkarlarının toplamıdır.	Vatandaşların kolektif istekleri ve yargılarının toplamıdır.
Kamu Hizmeti Ethosuna Yaklaşımı	Kamu hizmeti sunumunda devlet tekel olmalıdır.	Piyasa mekanizmasının kusursuz gözüyle bakar ve kamu sektörünün verimsiz olduğunu düşünür.	Hizmet sunumunda işbirliği esas olmalıdır. Yalnızca kamu sektörü ya da özel sektöre yönelim görülmemektedir.	Kamu sektörü ya da özel sektör kamu hizmet ethosu üzerinde tekel özelliğe sahip değildir, paylaşılan değerler aracılığıyla ilişkileri sürdürmek gerekir.
Yöneticilerin Amacı	Kurallara uygunluğu sağlama	Belirlenen performansları sağlama	Etkin ve verimli kamu hizmeti sunmak ve tüm paydaşların memnuniyetini sağlamak	Vatandaş tercihlerine cevap verme, müzakere ve hizmet ağlarını yönlendirme, hizmet kalitesini artırarak güveni tazeleme
Performans Yönelimi	Yalnızca girdilere odaklanma	Girdi ve çıktılarına odaklanma	Hesap verilebilirlik, şeffaflık, katılımcılık, etkinlik, stratejik planlama, eşitlik, hukukun üstünlüğü ve cevap verilebilirlik kriterlerine odaklanma.	Hizmet çıktıları, memnuniyet, sonuçlar, sürdürülebilirlik, güven ve meşruiyet gibi çok sayıda amacı gerçekleştirme.

Kaynak: (Kelly, Mulgan, & Muers, 2002, s. 10; Köseoğlu & Tuncer, 2014, s. 159; Agere, 2000)

1.2.5. Kamu Değerine Yapılan Eleştiriler

Kamu değerine yönelik yapılan çalışmaların belirli bir plan dahilinde olmaması, değer ölçümüne yönelik sabit kriterlerin ve ölçüklerin bulunmaması, herkesçe kabul görmüş genel bir tanımının olmaması ve kavramsal çatışmaların eşliğinde yer alması nedeniyle çok fazla eleştiriye maruz kalmıştır (Kocaoğlu & Saylam, 2015, s. 152).

Kamu değeri yaklaşımına ilişkin eleştirilerin en başında kavramın net bir tanımının bulunmaması gelmektedir. Nitekim, yaklaşımın fikir babası Mark H. Moore'un (1995) kitabının başlığı "Kamu Değeri Yaratmak: Hükümette Stratejik Yönetik" olmasına rağmen kamu değeri olgusunun net bir açıklamasını yapmamıştır, bunun yerine daha çok kalite ve yönetim unsurlarına odaklanmıştır (Beck Jorgensen & Bozeman, 2007, s. 267).

Kamu değeri yaklaşımına ilişkin bir diğer eleştiri de kamu değeri ölçümünün zor olduğuna yöneliktir. Çünkü kamu değeri kültüre bağımlı bir olgudur ve halkın kamu kurumlarından isteklerini ve beklentilerini esas alan kamu değeri zamansal ve mekânsal olarak farklılık göstermektedir (Köseoğlu & Tuncer, 2014). Her ne kadar Bozeman⁶ ve Meynhardt⁷ gibi önemli yönetim bilimciler kamu değeri ölçümüne yönelik belirli kriterler geliştirerek bu sorunu aşmaya çalışsa da kamu değerinin ürettiği sonuçlara ilişkin verilerin analizinde güvenilirlik önemli bir problem teşkil etmektedir (Cole & Parston, 2006).

Kamu değeri yaklaşımının Alford ve O'Flynn (2008) gibi yazarlar tarafından büyük bir paradigma konumunda nitelendirilmesi, tüm yönetim sistemlerine ve sorunlarına karşı uygulanabileceği düşüncesi bir diğer eleştiri konusu olmuştur (Kocaoğlu & Saylam,

⁶ Bozeman, 'Kamu Değeri Haritalama Yöntemi' geliştirerek kamu değerinin ölçülmesine ilişkin belirsizlikleri ortadan kaldırmaya çalışmıştır. (bkz. tablo 9)

⁷ Meynhardt, oluşturduğu temel değerler ve ihtiyaçlar arasında bağlantı kurarak kamu değeri ölçükleri geliştirmiştir. (bkz. tablo 10)

2015, s. 152-153). Çünkü kamu değeri yaklaşımının, kamu yöneticilerine atfettiği roller, kamu değeri ve yararı oluşturmada kamu yöneticilerine duyduğu aşırı güven gibi özellikleri ABD, neoliberal veya küçük devletler için uygunken İngiltere gibi parlamenter sistemlere uygun değildir (Rhodes & Wanna, 2007, s. 406). Ayrıca kamu değeri yaklaşımının, hiyerarşik denetim mekanizmasının fazla olduğu, bakanlıkların merkezde güçlü konumda yer aldığı sistemlerde veya otoriter rejimlerde uygulanmasının zor olduğu dile getirilmiştir.

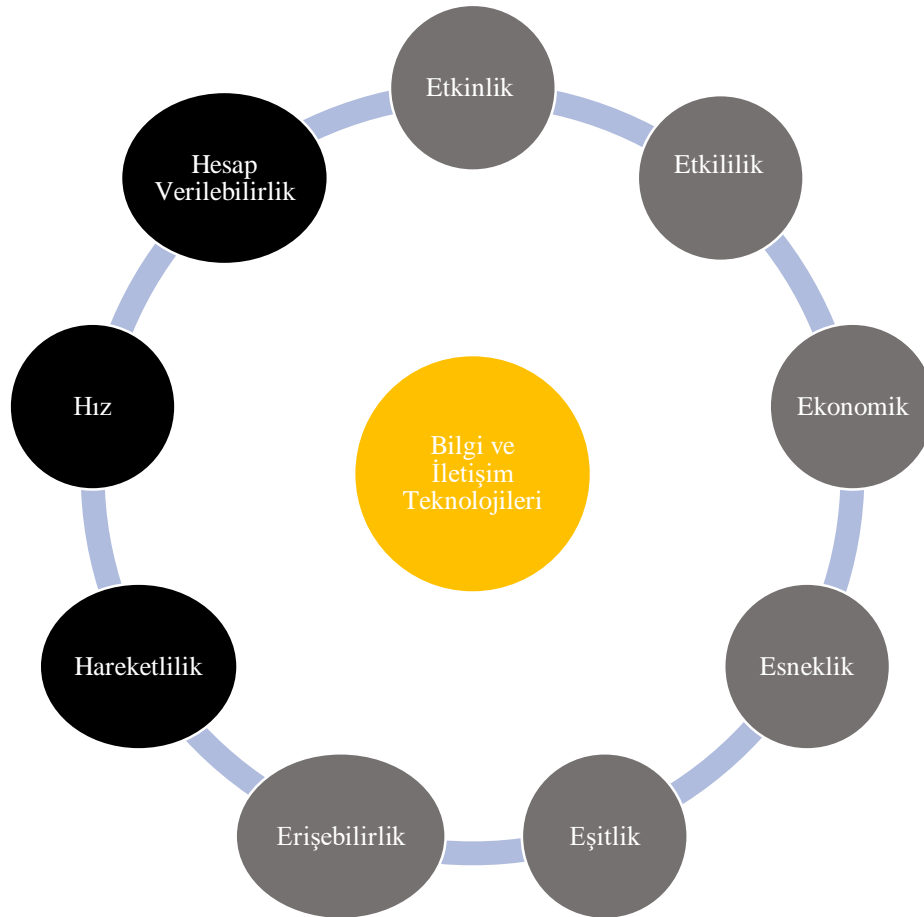
Kamu değeri yaklaşımına yönelik çok sayıda negatif yorum ve eleştiri ileri sürülse de kamu değeri yaklaşımı yönetim alanında popülerlik kazanmaya ve kamu yönetimi çalışmalarında ve reformlarında kullanılmaya devam etmektedir. Kamu değeri yaklaşımı hem yerel düzeyde hem de merkezi düzeyde kamu hizmetlerinin oluşturulması ve sunumunda, performansların ölçülmesinde kullanılan önemli bir mekanizma olmuştur (Kocaoğlu & Saylam, 2015, s. 153).

1.2.6. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Kamu Değeri

Küreselleşmenin yol açtığı rekabet ortamı, ülkelerin diğer devletlerle rekabet edebilmek hem de ayak uydurabilmek için gelişen teknoloji ve bilimsel yenilikleri yönetim sistemlerine entegre etmeleri gerekmektedir (Sadioğlu & Yıldız, 2007). Bu durum, sunulan kamu yönetimi ve kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı bir şekilde kullanılmaya başlanılmasına yol açmıştır. Özellikle hem sosyal hem de ekonomik anlamda gelişmiş ülkeler de geleneksel kamu yönetimiyle örülü yönetim tarzından kamu hizmetlerinin büyük çoğunluğunun elektronik ağ üzerinden yürütüldüğü elektronik devlet modeline geçiş 12 başlamıştır (Aydın, 2007). Bu durum, internet kullanım alanının genişlemesiyle 1990'lı yıllardan itibaren giderek yaygınlaşmaya başlamıştır. Birçok devlet yönetim sisteminde bu dönüşüm sürecini yaşamıştır. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımıyla, hizmetlerin sunumunda etkililik, etkinlik, verimlilik ve hız gibi büyük bir değişim yaşanmıştır. BİT'lerin kamu hizmetinde

kullanımının sağlayacağı faydaları 6E3H modeliyle (bkz. şekil 5) özetlemek daha formel olacaktır.

Şekil 6. Bilgi ve İletişim Teknolojisinin Kamu Hizmetlerine Getireceği Yenilikler 6E3H Modeli



Kaynak: (Sadioğlu & Yıldız, 2007; Kırışık & Sezer, 2015; Ahmet & Alan, 2018; Şaf, 2015)

Modern dünyada, internet kullanıcıların sayısı günden güne artmıştır ve yaklaşık olarak dünya nüfusunun %57'si internet kullanmaktadır. Hem internet kullanımının hem de mobil teknolojilerinin giderek yaygınlaşması vatandaşların internet üzerinden sunulan kamu hizmetlerine erişimini yaygınlaştırmıştır. Böylece vatandaşların mobil cihazlarla kamu hizmetlerine ulaşması, yönetime katılma imkânlarının artması olarak ifade edilen m-devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır (Yıldız,). Elektronik (e)- Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme, 2003). M-devlet anlayışıyla birlikte

bilgi ve iletişim teknolojileri yaşamın birçok alanına temas etmiş, en çok da etkisini yönetsel alanlarda göstermiştir. Eğitimden adalete, adaletten sağlığa, sağlıktan güvenliğe kadar çok geniş bir yelpazede bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaya başlanmıştır.

Kamu değeri yönetiminde bilgi ve iletişimin teknolojilerinin önemli bir yere sahip olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Kamu değerlerinin saptanması ve yaygınlaşması anlamında asıl muhatabın kamu olduğu düşünülürse, soyut bir kavram olan kamu olgusunun somutlaştırılmasında BİT'ler önemli bir fonksiyona sahiptir (Karkın, 2015, s. 264).

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAMU DEĞERİNİN ÖLÇÜLMESİ

Kamu değeri kavramının daha iyi anlaşılmasını sağlayacak bir başka etken de kamu değerinin ölçülmesidir. Ancak bu kavram çok geniş bir etki alanına sahip olduğu için ölçümü de bir o kadar zordur ve çeşitli faktörler göz önüne alınarak birçok yöntemlerin kullanılması ile ölçülür. Hatta bu konuda halen yeni yöntemler de keşfedilmeye çalışılmaktadır (Faulkner & Kaufman, 2018, s. 70; Meynhardt & Jasinenko, 2018, s. 7; Papi, Bigoni, Bracci, & Gagliorda, 2018, s. 503)

Bu bölümde kamu değeri kavramının neden ölçülmesi gerektiği, kamu değeri ile ilgili olarak ne ölçülmesi gerektiği, ölçülürken hangi kriterlerin göz önünde bulundurulacağı, ölçüm yapılırken hangi teorilerden faydalandığı, kamu değerlerinin ölçütlerinin hangileri olduğu ve kamu değeri analizinde doğru zaman seçimi anlatılmaktadır.

2.1. KAMU DEĞERİNİN ÖLÇÜLME NEDENİ

Kamu değerlerinin ölçülmesini gerektiren birçok faktör vardır. Bunlardan bazıları gelişen teknoloji, modernleşen yaşam tarzları, zamanla değişen sosyal, idari ve ekonomik toplumsal yapılar, arz ve talep edilen kamu hizmetlerinin zamanla önemini kaybetmesinden oluşan gerekliliktir. Tüm bu değişkenlerden dolayı kamu değeri stabil bir yapıya sahip değildir. Birkaç yıl önce çok önemli gibi görülebilen kamu hizmeti günümüzde bir anlam ifade etmeyebilir. Bu nedenle kamu değerinin ölçülmesi, toplum değer yönetimi için zorunludur. Sunulan kamu hizmetinin ifade ettiği kamu değeri toplumun değişen talepleri ve öncelikleri göz önüne alınarak değerlendirmeye alınmalıdır. Dolayısıyla kamu değerlerinin ölçülmesi toplum için alınması gereken kararların geliştirilmesine yardımcı olmaktadır (Mulgan, 2019, s. 5).

Kamu değerlerinin ölçülmesini gerektiren asıl neden ise kamu değerini kendisine atfettiren kamu hizmetinin geniş sonuçlarını ve verimliliğini değerlendirmek, bu oluşumdaki süreçlerin nasıl meydana geldiğini, nasıl işlediğini belirlemektir. Çünkü kamu değeri meydana getirilirken, demokratik yapı içerisinde hangi temel kriterlerin ön planda olduğu, bu kriterlerin hangi sektör ve politika alanlarıyla ilgili olduğu ve uygulanan stratejilerin bu kriterlerle uyumlu olup olmadığını saptamak gerekmektedir (Hills & Sullivan, 2006, s. 11-13). Başka bir ifadeyle toplumun tercihlerinin uygulanan stratejilerle, verilen kamu hizmetiyle uyumlu olup olmadığı belirlenmelidir. Bu da kamu değerinin ölçülmesiyle gerçekleşir. Dolayısıyla kamu değerinin ölçülmesi kamu politikalarının oluşturulmasında hedefler belirlenirken gereklidir ve bu hedeflerin başarıya ulaşip ulaşmadığının önemli bir göstergesidir (Kelly, Mulgan, & Muers, 2002, s. 31)

Kamu değerini gerektiren neden, kamu değerinin oluşum süreci ve kamu değerinin ihtiyacı karşılayıp karşılamadığı da kamu değerinin ölçülmesiyle değerlendirilir. Bunun sonucunda kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılıp kullanılmadığı da ortaya çıkar.

Kamu değerinin ölçülmesini gerektiren bir diğer neden ise kamu yönetiminin performansının analiz edilmesidir (Blaug, Horner, & Lekhi, Public Value, Politics and Public Management, 2006; Guarini, 2014; Spano, 2014; Moore M. H., 2007). Kamu yönetiminin performans analiz isteği ise belirli nedenlere bağlıdır. Bu nedenler yönetimin halka hesap verme zorunluluğu, kendi vizyon, misyon ve hedeflerini oluşturmak, yönetimin kendi iç hesap verilebilirliğini ve özdenetimini gerçekleştirmektir (Moore M. H., 2007, s. 97). Dolayısıyla kamu değerinin ölçümü sayesinde kamu yöneticileri uyguladıkları politikaların başarıya ulaşip ulaşmadığını görüp yeni stratejiler belirlemektedir. Bu da kamu yöneticilerinin daha çok sorumluluk duygusu almasını sağlamaktadır.

2.2. KAMU DEĞERİYLE İLGİLİ OLARAK ÖLÇÜLMESİ GEREKENLER

Kamu değeri ölçülürken sunulan kamu hizmetinin niteliğinden daha çok bu kamu hizmetinin istenilen amaca ulaşp ulaşmadığı, amacına ulaştıysa ne ölçüde etkili ve verimli olduğuna bakılmalıdır. Kamu hizmeti ile istenilen amaç toplumun istek ve ihtiyaçlarını karşılamak olduğu için yapılan faaliyetin kamu değeri niteliği taşıması ile birlikte toplum için de bir değer taşıması gerektiğidir. Bu toplumsal değerler de bireysel farklılıklardan dolayı değişkenlik gösterebilir. Dolayısıyla kamu değeri olarak ölçülmesi gereken hem kamu hizmetinin etkililiği ve verimliliği hem de toplumsal açıdan bu değer ne ifade ettiğidir (Hills & Sullivan, 2006, s. 11-13).

Kamu değeri ölçülürken sadece kamu değerinin oluşturduğu sonuç değil, kamu değerini meydana getiren süreç de gözden geçirilmelidir. Kamu değerine ihtiyaç duyulan sebep ile sonuç arasındaki bağlantı kamu değerinin önemliliğini büyük ölçüde etkilemektedir. Ayrıca kamu değerinin oluşum sürecinin değerlendirilmesi de kamu değeri çıktısı kadar önemlidir. Oluşum sürecinde uygulanan politikalar kamu değeri çıktısını doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle kamu değerinin sadece sonuç olarak değil bütünsel bir anlayışla değerlendirilmesi gereklidir.

Kamu değeri ölçülürken değerlendirilen bir başka kriter de performanstır. Kamu kuruluşlarında performans değerlendirilmesindeki amaçlar ise “değerlendirme”, “kontrol etme”, “bütçeleme”, “motive etme”, “ödüllendirme”, “kutlama”, “öğrenme ve geliştirmedir” (Behn, 2003, s. 588) r. Asıl amaç olan geliştirme kamu değerinde uygulanan politikaların etkililiği, verimliliği, kalitesi ve uygunluğu gibi faktörleri esas alarak yeni stratejiler geliştirme çabasıdır.

Guarini'nin (2014, s. 316) İtalya'da iki ayrı kamu kurumunda yaptığı araştırmada klasik performans değerlendirme kriterlerinin kamu değeri ölçümünde etkili olmadığı ortaya

çıkıştır. Elde ettiği verilere göre kamu kuruluşlarındaki yöneticilerin sosyal ve kültürel düzeyi, kamu değerine yükledikleri algı kamu değerini olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir.

Yocco ve arkadaşlarının (2009, s. 161) yaptığı bir başka çalışmada, halkın sosyal, kültürel, ekonomik ve bireysel düzeyleri göz önüne alınarak kamu değerinden ne anladıkları analiz edilmiştir. Buna göre kamu değerinin sadece maddi bir anlam taşımadığı manevi değerlerin de halk için kamu değerı ölçütü sayıldığı anlaşılmıştır.

Kamu değerı oluşurken doğal olarak mali masrafları da beraberinde getirmektedir. İşte burada kamu değerı ölçütlerinden biri de kamu hizmetinin sağladığı fayda ile maliyetlerinin karşılaştırmasıdır. Kamu değerı sunulan kamu hizmetinin sosyal, ekonomik, idari, kültürel tüm yararlarının maddi maliyetlerinden fazla olması ile ortaya çıkar. Bu lt de kısaca sağlanılan yarar ve maliyet kıyaslamasıdır (Papi, Bigoni, Bracci, & Gagliorda, 2018, s. 505).

Faulkner ve Kaufman'ın (2018, s. 77-80) yaptığı çalışmada ise kamu değerinin ölçülmesinde dört temel faktörün etkili olduğunu saptamıştır. Bunlar: sonuç başarısı, güven ve meşruiyet, sunum kalitesi ve verimdir.

2.3. KAMU DEĞERİ ÖLÇÜME YAKLAşIMLARI

Kamu kurumları değerlendirilebilen bir hizmet ürettikleri zaman kamu değerinin mevcudiyetinden bahsedebilirler. Kamu değerinin ne ile ölçüleceği kadar geniş bir konu da kamu değerinin nasıl lleceğidir. Bu süreç kamu değerı gibi geniş bir kavramı

değerlendirdiğimiz için tüm oluşumu (girdi, çıktı ve sonuç) göz önüne almak gerektiğinden oldukça karmaşık ve zordur. Çünkü bu oluşum süreçleri de kamu değerinin kendisi kadar önemlidir. Kamu değerini destekleyen ya da azaltan yine bu süreçlerdir.

Kamu değerinin nasıl ve hangi tekniklerle ölçüleceği konusu tartışmalara açıktır. Kamu değerinin ölçülmesi için çok fazla yöntem mevcuttur. Bu yöntemlerden bazıları; Moore'nin kamu değeri puan kartı (Moore M. H., 2003), BBC'nin performansa dayalı kamu değeri ölçüm çerçevesi (BBC, 2004), Hills ve Sullivan'ın kamu değeri ölçüm çerçevesi (Hills & Sullivan, 2006, s. 32), Talbot'un rekabetçi değerler yaklaşımı (Talbot, 2008), Boozeman'ın kamu değeri haritalama yaklaşımı (Bozeman B. , 2009), Bracci ve arkadaşlarının performans yönetim sistemi (Bracci, Gagliardo, & Bigoni, 2014), Horner ve arkadaşlarının vaka çalışmaları (Blaug, Horner, & Lekhi, 2006) Meynhardt ve Jasinenko'nun kamu değeri ölçeğidir (Meynhardt & Jasinenko, 2018).

2.3.1. Kamu Değeri Puan Kartı: “Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlarda Stratejik Performans Ölçümü ve Yönetimi” Konusunda Bir Alternatif ve Cevap

Robert Kaplan'ın geliştirdiği dengeli puan kartı (balanced score card) kar maksatlı olmayan kamu kuruluşlarının uygulama politikalarını değerlendirmek için kullanılır. Moore (2003) bu çalışmayı geliştirip eksiklikleri tamamlayarak kamu değeri puan kartını oluşturmuştur. Stratejik üçgen yaklaşımı da ele alınarak oluşturulan kamu değeri puan kartı; kamu kuruluşlarının da ötesinde, sadece bireysel memnuniyeti ya da yararı değil toplumsal sonuçları da göz önüne alarak değerlendirme yapar. Yine stratejik üçgen yaklaşımı ile kamu değeri yaratma, genişleyen destek ve yetkilendirme, operasyonel kapasite oluşturma başlıkları altında birçok kriter geliştirilmiştir (bkz. Şekil 2) (Moore M. H., 2003) .

2.3.2. Britanya Yayın Kuruluşu'nun Performansa Dayalı Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi

Britanya Yayın Kuruluşu'nun (BBC) kamu-özel sektör ayrımı prensibinden yola çıkarak oluşturduğu bu yaklaşım, özel yayıncı kuruluşların maddi değer yaratmak için var olduğunu ifade ederken BBC'nin kamusal yarar için var olduğu düşüncesi ile geliştirilmiştir. BBC, kamusal amaçlarını ve kamusal değerlerini yayınladığı manifestoda belirtmiştir. Bu manifesto ile Britanya Krallığı'nın tüm sesini Dünya'ya duyurarak kamu değerini arttıracığına söz vermiştir. Kamusal değer üretmek için beş temel kriterden faydalanmışlardır. Bunlar: toplumsal değer, küresel değer, demokratik değer, eğitim değeri ve kültürel değerdir. Üretilen kamu değeri ile Britanya Krallığı'nın yaşam standartlarının yüksek seviyeye getirilmesi başlıca kriter olarak kabul edilmiştir. Ürettikleri kamu değerinin ölçülmesi için de dört farklı performans ölçüm göstergesi kullanmışlardır. Bu ölçüm göstergeleri şunlardır:

- Kalite,
- Parasal değer,
- Erişim,
- Etki.

Bu kıstaslarla toplanan veriler nicel ve nitel tekniklerle ölçülerek toplumun sosyal, ekonomik, idari, kültürel ve küresel değerlerine katkıları bulunarak üretilen hizmetin kamu değeri sorgulanmıştır (bkz. Tablo 7).

Tablo 7. BBC Performansa Dayalı Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi

Kriterler	Açıklayıcı Göstergeler	Katkı	Değerler	Kamu Değeri
Kalite	- Tarafsızlık -Akran değerlendirme -Güven vb.	Pozitif/Negatif (+/-)	-Toplumsal değer, -Küresel değer, -Demokratik değer, -Eğitim değeri ve -Kültürel değer	Kamu Değeri (Var/Yok-Artış-Azalış)
Parasal Değer	-İzleyici saati başına maliyet -Yatırım seviyesi -Ödeme istekliliği vb.			
Erişim	-TV, radyo, çevrimiçi erişim -Dijital kullanım, -BBC'ye haftalık erişim vb.			
Etki	-Akılda kalıcılık, -Kitle boyutu, -Örnek tabanlı kanıt vb.			

Kaynak: (BBC, 2004)

2.3.3. Kamu Değeri Ölçüm Çerçevesi

Hills ve Sullivan'ın 2006 yılında birlikte yaptıkları bu çalışma, kamu değerlerinin ölçülmesinden ziyade kamu değeri ölçüm yöntemlerinin değerlendirilmesini amaçlamıştır. Onlara göre, kamu değeri kavramı bile henüz tam olarak tanımlanamamışken kamu değeri ölçüm yöntemleri kesin sonuç vermemekte sadece acil ihtiyaçları karşılamaktadır. Bu nedenle bu ölçüm yöntemlerinin değerlendirmeye alınarak kullanılmaya ne kadar elverişli olduğunun sorgulanması gerekmektedir. İşte kamu değeri ölçüm çerçevesi bu fonksiyonu sağlamak için oluşturulmuştur. Bu çerçeve hangi tekniklerin uygun olup olmadığını, tekniklerin etkililiği ve verimliliğini bulmayı amaç edinmiştir (bkz. Tablo 8).

Tablo 8. Kamu Değerleri Ölçüm Çerçevesi

Ölçüm türü		Politika döngüsü aşamaları				
		Gündem oluşturma	Görev tanımı	Uygulama ve hizmet	Sonuçlar	Etki
Kamu değeri ölçüm yöntem(ler)i:	Uygun mu? 1-Hedefler uyuyor mu? 2-Yönteme özgü kalite standartları dâhil ilgili metodolojik standartları karşılıyor mu?					
	Bütünsel mi? 1-Durumun karmaşıklığı, etkinlik ve verimlilik gibi yeni kamu yönetimi değerlerini; refah, sosyal sermaye ve yaşam kalitesi gibi ilgili kamusal değer türleri dikkate alıyor mu?					
	Demokratik mi? 1-Halkın katılımına ve farklı paydaşlar arasında müzakereye izin veriyor mu? 2-Şeffaf ve erişilebilir mi? 3-Yetkilendirildiler mi?					
	Kamu değeri yaratıyor mu? 1-Ölçme süreci kendi içinde değer yaratıyor mu?					
	Güvenilir mi? 1-Ölçümler ve bulguları uygun ve doğru bir şekilde kullanıyor mu?					

Kaynak: (Hills & Sullivan, 2006)

2.3.4. Rekabetçi Değerler Yaklaşımı

Talbot (2008) rekabetçi değerler yaklaşımı ile kamu değerini ölçme aşamasına gelmeden önce kamu değerlerini belirlemek için kullanılması gereken ölçütlerin neler olduğunu ve nasıl belirlenmesi gerektiğini anlatmak istemiştir. Birçok ülke ve kamusal kurumlar kendi politikaları doğrultusunda kamu değeri yaklaşımlarının belirli türlerini benimsemişlerdir. Fakat tüm bu kamu değeri yaklaşımlarını değerlendirirken yapılan araştırmalar ve akademik düşüncelerin sonucunda demokrasi ve siyasi parti politikalarındaki rekabet

ortasında “sadece bir kamu değerinin olup olamayacağı” ve “kamu değerinin nasıl ölçüleceği” soruları ortaya çıkmıştır. Bu alışması ile Talbot bu sorulara cevap vermiştir. Kamu değerinin sadece tek bir anlamla sınırlandırmanın mümkün olmadığı ve geniş bir kavram şemasına sahip olduğunu varsaymaktadır. Kamu değerlerinin ölçülmesi için de çok fazla emek gerektiğini vurgulamıştır.

Colin Talbot (2008) bu yaklaşımı ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yaratıcılık, işbirliği, rekabet ve kontrol olmak üzere dört temel faktöre ait özelliklerin mevcut olduğunu ifade etmiştir. Güven ve meşruiyetini bu faktörlerin merkezi haline getirerek her faktör için farklı anlam taşıdığını belirtmiştir. Yaklaşımında kullandığı bütünlük kavramı ile bireysel düşünce ve menfaatlerin toplum tarafından bir değer haline getirilmesini, güvenlik kavramı ile de halkın kurum ve kuruluşlara karşı duyduğu güvenilirliği, eşitlik duygusunu ve sosyal uyum sürecini anlatmaktadır. Bir diğer kavram olan özerklik ise bireylerin kendi karar verme yetisine sahip olduğu ve özgürce davranabileceklerini açıklar. Yaklaşımda bulunan bu kavramlar ile halkın ne kadar memnun olduğu bulunarak kamu değeri ölçülür (bkz. şekil 7)

Şekil 7. Talbot'un Rekabetçi Değerler Yaklaşımı Şeması



Kaynak: (Talbot, 2008)

2.3.5. Kamu Değeri Haritalama Yaklaşımı

Kamu Değeri Haritalama Yaklaşımı Boozeman'ın (2009) geliştirdiği kamu değeri ölçme yöntemidir. Bu yaklaşım kamu kurum ve kuruluşlarının uygulayacakları politikalarda kamu değerleri önceliklerini belirleyip, bu kamu değerlerinin gelişimini ve oluşturdukları siyasi, sosyal, ekonomik ve kültürel sonuçların etkilerini gözlemlemelerine yöneliktir (Bozeman & Sarawitz, 2011, s. 13). Kamu değeri haritalama yaklaşımı, değerlendirme kriterlerini baz alarak kamu değerlerinin bu kriterlere göre oluşup oluşmayacağını açıklamayı olası kılmıştır (Hills & Sullivan, 2006).

Boozeman'ın kamu değeri kriterlerine göre başarısızlık bu değerlerin uygulanan politika sahasında sosyal ilişkilere yansımadağında meydana gelir. Kamu değeri haritalama yaklaşımı içerisindeki kriterler kamu değerlerinin ve bu değerlerin kazanımlarının net bir şekilde ölçülmesine yardımcı olmaktadır (Bkz Tablo 9) (Bozeman & Johnson, 2015, s. 67-68).

Tablo 9. Kamu Değeri Haritalama Yaklaşımı

Kriterler	Açıklama
İkame edilebilirliğe karşı kaynakların korunması	Belirgin derecede değerli ve kıt ortak kaynaklara ilişkin eylemlerde kaynağın ikame edilebilirliği değil, belirli bir risk temelinde bunların korunması yoluna gidilmelidir.
Yaşamı ve insanlık onurunu garanti etmek	İnsanlara, özellikle de dezavantajlı kişilere haysiyetle muamele edilmeli ve özellikle refah durumları tehdit edilmemelidir.
Genişleyen ve büyüyen fırsatlar	Toplum üyelerinin bireysel yeteneklerini kullanma ve kendileri için belirledikleri hedeflere ulaşma konusunda eşit kabiliyete sahip olmalarını sağlamak için gerekli sosyal koşullar yaratılmalıdır.
Kamusal alanın oluşturulması, devamı ve geliştirilmesi	Değerin ortaya çıktığı fiziksel ya da sanal bir kamusal alan ve kamu değeri ve değerlerine ilişkin açık kamusal iletişim ve müzakere ortamı bulunmalıdır.
Zaman ufku	Kamu değerleri uzun vadeli değerlerdir ve uygun bir zaman aralığı gerektirir. Eylemler uygun olmayan kısa vadeli bir zaman ufku temelinde hesaplandığında, kamu değerlerinde bir başarısızlık olasıdır.
Değer ekleme ve kümeleme mekanizmaları	Kamusal değerlerin etkili iletişimini ve işlenmesini sağlamak için siyasi süreçler ve sosyal uyum yeterli olmalıdır.
Hizmet sağlayıcıların bulunurluğu	Kıt mal ve hizmet sunma gerekliliği var ise mutlaka hizmet sağlayıcıların bulunması gerekir. Hizmet sağlayıcıları bu mal ve hizmetleri sunmadığında/sunamadığında kamu değeri başarısızlık söz konusudur.
Meşru tekeller	Mal veya hizmetlerin devlet tarafından üretilmesi toplum için daha uygun ise bu mal veya hizmetlerin özel sektör tarafından sağlanması meşru tekelin ihlalidir.

Faydaların dağıtımı	Kamusal mallar ve hizmetler, herkese serbest ve eşit olarak dağıtılmalıdır. Kamunun “öz kaynak malları” bireyler ya da gruplar tarafından ele geçirilirse, kamu değerine aykırı olarak “fayda biriktirme” meydana gelir.
Eksik kamuoyu bilgisi	Piyasa başarısızlığına benzer şekilde, şeffaflık, vatandaşların bilinçli kararlar vermesine izin vermek için yetersiz olduğunda kamu değerlerinin ortaya çıkması engellenebilir.

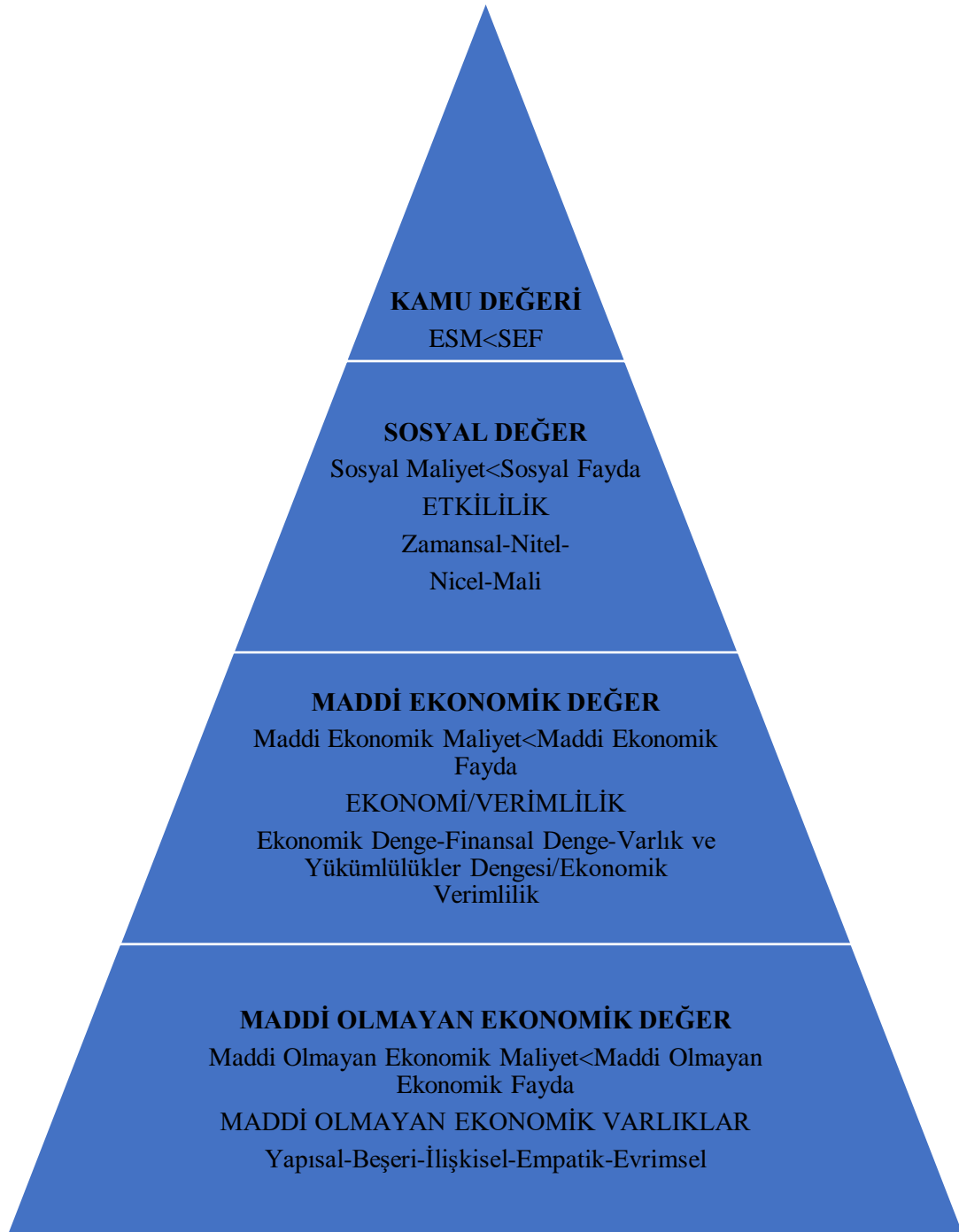
Kaynak: (Bozeman & Johnson, 2015)

2.3.6. Performans Yönetim Sistemi

Performans yönetim sistemi meydana getirilen kamu değerinin istenilen sonuç ve etkileri elde edip etmediğinin ölçülmesidir. İşletme yönetimi mantığı ile çalışır (Cwiklicki, 2016). Bu amaçla oluşturulan değerler piramidi; sırasıyla “maddi olmayan ekonomik değer”, maddi ekonomik değer”, “sosyal değer” ve “kamu değeri” boyutlarını içermektedir. Kamu değeri dışındaki üç boyut maliyet ve fayda kıyaslamasında önemli performans göstergeleridir. Kamu değer piramidi şekil 8’de yer almaktadır (Bracci, Gagliardo, & Bigoni, 2014).

Kamu değerler piramidinin her seviyesindeki performans göstergeleri için belirli bir ondalık ölçek vardır. Bu ölçek maliyet ve fayda için en düşük ve en yüksek performans değerlerini göstermektedir. Maliyet için en fazla verim -10’dur. 0 noktasında maliyet olmaz, bu noktada tüketilen bir değer bulunmaz. Fayda için ise tam tersi 0 en düşük değerdir. 0 noktasında üretilen bir değer yoktur. En fazla kamu değerinin üretildiği ve en fazla verimin olduğu nokta ise 10’dur. Buradan da anlaşılacağı üzere maliyet için -10 ve 0 noktaları üzerinden değerlendirme yapılırken, fayda için 0 ve 10 noktaları üzerinden değerlendirme yapılır. Yapılan bu maliyet-fayda kıyaslaması ile ekonomik ve sosyal maliyetlerin (ESM), sosyal ekonomik faydalardan (SEF) küçük olması durumunda kamu değerinin varlığından söz edilebilir (Bracci, Gagliardo, & Bigoni, 2014, s. 141-142).

Şekil 8. Performans Yönetim Sistemi Kamu Değerleri Piramidi



Kaynak: (Bracci, Gagliardo, & Bigoni, 2014)

2.3.7. Kamu Değeri Yaratmak: Vaka alışmaları

Louise Horner, Rebecca Fauth ve Michelle Mahdon tarafından 2007 yılında geliştirilen bu çalışma ile kamu kurum ve kuruluşlarına, kamu idarecilerine kamu değeri kavramının anlatılması ve nasıl oluşturulup uygulanabileceği vaka örnekleriyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Kamu değeri kavramı, kamu idarecilerinin karşılaştığı modern kaygıların birçoğuna hitap ederek epeyce önem kazanmıştır. Bu modern kaygılar ise hizmet çıktılarının değerlendirilmesi için meşruiyetin teminat altına alınması, kaynak temini ve karar verme süreçleridir. Kamu değerine ilişkin var olan farklı düşüncelerin bir araya getirildiği bu vaka çalışmasında bazı kamu kuruluşlarının ürettikleri kamu değeri ve bu kamu değerini oluşturma süreçleri ele alınmaktadır. Bu kamu kuruluşlarına örnek olarak Leicester Koleji, Kraliyet Opera Binası verilebilir (Meynhardt & Jasinenko, 2018).

2.3.8. Kamu Değerinin llmesi: Ölçek Geliştirme ve Yapısal Geçerlilik

Timo Meynhardt ve Anna Jasinenko tarafından on yıllık bir çalışmanın ardından geliştirilen kamu değeri leği, toplumun bakış açısına odaklanmaktadır ve sayısal anket çalışmasını mümkün kılarak geçerli ve güvenilir sonuçlar elde etmeyi sağlamaktadır (Meynhardt & Jasinenko, 2018). Meynhardt ve Jasinenko kamu değeri tanımını ahlaki-etik boyut, siyasi-sosyal boyut, hedonistik-estetik boyut ve faydacı-araçsal boyut olmak üzere dört başlık altında analiz etmişlerdir. Her başlık 3 madde içermekte ve toplam 12 maddeden oluşan bir kamu değeri leği oluşturmuşlardır (bkz. Tablo 10).

Tablo 10. Kamu Değeri Ölçeği

Kamu Değeri Ölçeği	
Ahlaki-Etik Boyut	Hoşgörü
	Adalet
	Etik olarak doğru davranma
Siyasi-Sosyal Boyut	Sosyal uyuma katkı
	Topluluk oluşturma
	Sosyal ilişkiler üzerinde olumlu etki
Hedonistik-Estetik Boyut	Yaşam kalitesine katkıda bulunma
	İnsanlar için zevkli olma
	İnsanlar için keyif verici olma
Faydacı-Araçsal Boyut	Profesyonellik
	Ekonomik olma
	Temel faaliyet alanında iyi performans sergileme

Kaynak: (Meynhardt & Jasinenko, 2018)

Bir kamu kuruluşunun da tıpkı vatandaşlar gibi ahlaki ve etik boyuta göre hoşgörülü, adil, dürüst ve etik davranışlara sahip olması gerekmektedir. Kamu kuruluşları bu değerlerle insanların öz benliğine ve onuruna saygıda bulunarak kamu değerine katkıda bulunabilirler. Siyasi ve sosyal boyutta kamu kuruluşları vatandaşların işbirliğini, uyumunu destekleyen ürün veya hizmet sunarak toplumsal dayanışmayı destekler ve kamu değerine katkıda bulunur. Bir başka boyut olan hedonistik-estetik boyutla insanların yaşam standartlarını yükselterek yaşamı daha güzel hale getirerek kamu değeri oluştururlar. Son olarak faydacı-araçsal boyutla farklı kamu alanlarında faaliyet gösteren kamu kuruluşlarının faaliyet gösterdikleri alanlarda profesyonellik düzeyinde iyi bir performans sergileyerek kamu değerinde olumlu katkıda bulunması gereklidir (Meynhardt & Jasinenko, 2018, s. 226-228).

2.4. KAMU DEĞERİNİN ÖLÇÜMÜNDE ESAS ALINAN KRİTERLER

Kamu değerlerinin ölçülmesi için baz alınan kriterler kamu kurumlarına ve halkın ihtiyaçlarına göre genellik ve değişkenlik gösterebilir. Kamu kurumlarının hangi sektör ve politika yapısına dahil olduğu, toplumun da sosyal, kültürel ve ekonomik düzeyi bu değişkenliğin sebebidir. Bu sebeple bu kriterler bazen aynı olduğu gibi bazen birbirleriyle

çelişebilir. Buna rağmen kamu değerlerinin ölçülmesinde sıklıkla kullanılan kriterler de mevcuttur. Bu kriterlerden bazıları şunlardır:

- Kalite,
- Kullanılabilirlik,
- Erişebilirlik,
- Uygun ölçüm,
- Şeffaflık,
- Karmaşıklık,
- Demokrasi,
- Yetkilendirme: farklı paydaşlar arasında müzakere,
- Hakkaniyet ve
- Güvendir.

Bununla birlikte iyileştirme çabalarında da verimlilik, etkinlik, maliyet faktörü, kamunun sosyal yaşam ve refah düzeyi, güvenlik seviyesi, sosyal eşitlik, sosyal uyum ve kamunun demokrasiye katılma ve destekleme çalışmaları da kamu değerlerinin ölçülmesinde sıklıkla kullanılan kriterlerdendir (Hills & Sullivan, 2006).

2.5. KAMU DEĞERİNİN ÖLÇÜLME ZAMANI

Kamu değeri ölçülürken sadece bir boyutu ele alındığında sonuç yanıltıcı olacaktır. Bunun için kamu değerinin girdi, çıktı ve sonuç evrelerinin her biri oluştuğunda bütünsel bir şekilde ele alınması gereklidir. Fakat ölçülebilen faktörlerin tüm bu karmaşık süreci tek başına değerlendirmesi oldukça zordur. Bunun için kamu değerinin planlanma aşamasında, uygulama aşamasında, sonuç ve etki aşamasında ölçülmesi analiz işleminin güvenilirliğini ve etkililiğini artıran bir yöntemdir.

Kamu değerinin planlanma aşamasında; halkın ihtiyaç değerlendirmesi, halka yapılan kamuoyu yoklamaları ve anketler, maliyet analizleri, olası kamu değeri gibi faktörler

değerlendirilebilir. Uygulama aşamasında kaynakların doğru kullanımı, alınan hizmeti sayısı ve kamu değeri için geliştirilen politikanın doğru uygulanıp uygulanmadığı ölçülebilir. Sonuç ve etki aşamasında ise toplanan izleme verilerini ve istatistiksel verileri kullanarak performans ölçümü, memnuniyet anketleri, sonuç değerlendirmesi, kamu değerinin geliştirilerek daha iyi sonuçlar nasıl verilebileceği analiz edilebilir (bkz tablo 11) (Hills & Sullivan, 2006).

Tablo 11. Aşamalara Göre Ölçüm Türü

Planlama aşamasında ölçüm	
Yeni Kamu Yönetimi	Kamu Değeri
İhtiyaç değerlendirmesi – anketler, mevcut kaynakların kullanımı nüfus istatistikleri (örn. İşsizlik veri)	Politika seçeneklerinin kabul edilebilirliğinin değerlendirilmesi – kamuoyu yoklamaları veya anketler içerebilir
Farklı seçenekler için kanıt tabanının değerlendirilmesi	Politikanın daha geniş kamu değeri sonuçlarına ve etkilerine katkıda bulunabileceğine dair kanıtların incelenmesi
Farklı seçeneklerin göreceli maliyetlerinin değerlendirilmesi	
Uygulama aşamasında ölçüm	
Kaynakların kullanımını, dahil olan personeli, alıcı sayısına sağlanan hizmet sayısını izleme	İzlemenin sağlanması eşitlik konularını ele alır
Karşılık denetimi; ya maliyet açısından ya da daha genel bir şekilde, fiili provizyonun net bir dizi kritere göre değerlendirilmesi açısından	Değerlendirme kriterlerinin eşitlik gibi daha geniş değerleri içermesini sağlamak

Devam eden veya gelişimsel değerlendirme - değerlendirme bilgileri, teslimat sürecinin çeşitli yönleri hakkında toplanır ve değişiklik ve iyileştirmelerin yapılmasını sağlamak için geri beslenir.	Değerlendirme sürecinin geliştirilmesine dahil olan tüm paydaşların sağlanması
Sonuç ve etki aşamasında ölçüm	
Genellikle rutin idari süreçlerin bir parçası olarak toplanan izleme verilerini veya diğer istatistiksel verileri kullanarak, beklenen sonuçlar açısından performans ölçümü	Performans ölçümlerinin uygun olmasını sağlamak
Sonuç ve etki değerlendirmesi (sonuçlar ve etkiler hakkında bilgi toplamak için özel araçlar geliştirilmiştir)	Daha geniş kamu değeri etkilerinin değerlendirmeye dahil edilmesini sağlamak
Memnuniyet ölçütleri – hizmet kullanıcılarının sağlanan hizmetten memnuniyetini değerlendirmek için kurulur	Bunların, tüm hizmet kullanıcılarını ve muhtemelen sonuçların daha geniş kamu değerlendirmesini içermesini sağlamak

Kaynak: (Hills & Sullivan, 2006)

Aşamalar halinde ölçme işlemi değerlendirme işleminin sadece bir parçasıdır. Yine de kamu değeri ölçümü bakımından oluşabilecek hataların azaltılmasını ve bir sonraki kamu değeri program ve politikaların oluşturulmasında göz önüne alınması gereken faktörleri belirlemektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. T.C. BAKANLIKLARININ WEB SİTELERİ ÜZERİNDEN KAMU DEĞERİ ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye Cumhuriyeti bakanlıklarının web sitelerinin kamu değeri perspektifi açısından değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, genel nitelikteki web sitelerinin değerlendirilmesine yönelik literatürün taranması, web sitelerinin incelenmesinde yaygın olarak kullanılan kriterlerin tespit edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Levy ve Ellis'in 2006 yılında yaptıkları web sitelerinin genel değerlendirilmesine ilişkin literatür inceleme çalışması web sitelerinin analizinde hangi kriterlerin kullanılabilirliği konusunda ışık tutmaktadır. Levy ve Ellis'in yaptıkları literatür tarama çalışmasında, web sitelerinin değerlendirme metriklerinin meta-analizi bulunmadığını, yazarların web sitelerini analiz etmek için birbirinden farklı ölçütleri kullandığını ve kamu değeri yaklaşımının analizlerde büyük ölçüde göz ardı edildiğini ortaya çıkarmıştır. Özetle, tüm ölçüm türlerini kapsayan veya kapsamlı bir değerlendirme ölçütleri listesi oluşturan bir makale bulunmamaktadır (Naci & Janssen, 2014, s. 352; Levy & Ellis, 2006). Yapılan web siteleri üzerinden değerlendirme çalışmalarında, içerik, gizlilik, güvenilirlik, kullanılabilirlik/elverişlilik, kalite, erişebilirlik ve vatandaş katılımının sıklıkla kullanılan değerlendirme ölçütleri olduğu saptanmıştır (Levy & Ellis, 2006).

Türk kamu yönetiminde merkezi teşkilat sisteminin yapı taşları olan bakanlıkların web sitelerinin kamu değeri açısından incelenmesi oldukça önemlidir, çünkü bakanlıkların web siteleri, hem hükümet ve vatandaş arasındaki etkileşimin ana noktalarından biridir (Prachett, Wingfield, & Polat, 2006) hem de kamu politikalarının oluşturucusu ve uygulayıcısı olan bakanlıkların elektronik ortamda görünen yüzüdür ve temel amaçları kamu değeri sunmaktır. Ancak kamu değeri analizinde kullanılacak sabit ve evrensel kriterler bulunmamaktadır, bu nedenle en verimli ve etkin sonuçlar doğurabilecek kriterlerin belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmada, bakanlıkların web sitelerinin kamu değeri açısından değerlendirilmesinde kullanılacak kriterler, kamu web sitelerinin

değerlendirilmesine ve kamu değeri analizlerine yönelik yapılan akademik literatürün sistematik olarak taranması sonucu elde edilmiştir.

Literatür incelendiğinde web sitelerinin değerlendirilmesi yönelik çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen kamu değeri analizine ilişkin çalışmaların az sayıda olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle de web siteleri örneği üzerinden kamu değeri analizine ilişkin çalışma sayısı sadece birkaç tanedir. Ancak web sitelerinin değerlendirilmesinde kullanılan bazı kriterin kamu değeri analizinde de kullanılabilir olduğunun altını çizmek gerekir.

Web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin ilk sistematik çalışma 1997 yılında Eschenfelder, Beachboard, McClure ve Wyman'ın kaleme aldıkları "*Assessing U.S. Federal Government Websites*" (Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Federal Hükümeti Web Sitelerini Değerlendirme) isimli çalışmada yapılmıştır. Yaptıkları bu çalışmada, kütüphane ve bilgi bilimi, bilgisayar bilimi, işletme bilimi ve eğitim bilimi alanlarında yapılmış web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin yazın alanını inceleyerek ABD federal hükümetlerin web sitelerinin değerlendirilmesi için yararlanılacak kriterleri tespit etmişler ve tespit ettikleri bu kriterleri iki ana başlık altında toplamışlardır. Bu başlıklar: web site yönlendirmesi, içerik, güncellik, bibliyografik kontrol, hizmetler, doğruluk ve gizlilik değerlendirme kriterlerini içerisinde barındıran "bilginin içeri kriteri" ve bağlantıların kalitesi, geri bildirim mekanizması, erişebilirlik, tasarım ve dolaşılabilirlik, kriterlerini içerisinde barındıran "kullanım kolaylığı kriterleri" olarak belirtilmiştir (Eschenfelder, Beachboard, McClure, & Wyman, 1997, s. 184-185). Bu çalışmada belirtilen kriterler, daha sonra yapılmış olan birçok çalışma için esin kaynağı olmuştur. Örneğin, Alastair Smith'in 2001 yılında yapmış olduğu "Değerlendirme Kriterlerinin Yeni Zelanda Hükümeti Web Sitelerine Uygulanması" adlı eser bunlardan biridir (Smith, 2001).

Web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin geniş literatür incelendiğinde, kalite, içerik, kullanılabilirlik, erişebilirlik, vatandaş katılımı, gizlilik ve güvenilirlik kriterlerinin sıklıkla kullanıldığı görülmekte, bu kriterlerden erişebilirlik ve vatandaş katılımının aynı zamanda kamu değeri analizinde de yaygın olarak kullanıldığı tespit edilmiştir (bkz. tablo 12). Ancak sınırlı sayıdaki çalışmalar hariç bu kriterlerin kamu değeri perspektifi açısından yeterli şekilde değerlendirilmediği görülmüştür. Ayrıca, web sitelerinin değerlendirilmesinde kullanılan kriterlerin sabit olmadığı saptanmış, her araştırmacı web sitelerini değerlendirme yaparken birbirinden farklı kriterleri kullanmıştır. Bazı araştırmacılar çok sayıda kriter açısından web sitelerini değerlendirme yaparken, bazıları ise bir ya da iki kriter açısından web sitelerini değerlendirme yapmıştır.

Tablo 12. Yaygın Olarak Kullanılan Web Site Değerlendirme Metrikleri

Literatür	İçerik	Gizlilik	Kullanılabilirlik	Kalite	Erişebilirlik	Vatandaş Katılımı	Güvenirlilik
Eschenfender, vd., (1997)	✓	✓	✓	✓	✓		
Smith, (2001)	✓	✓	✓	✓	✓		
Kuk, (2002)	✓			✓		✓	
Criado ve Ramilo, (2003)	✓					✓	
Holzer ve Kim, (2003, 2005, 2007, 2009)	✓	✓	✓			✓	
Siar, (2005)			✓			✓	
Abanumy, Al-Badi ve Mayhew, (2005)					✓		
Scoot, (2006)						✓	
Barnes ve Vidgen, (2006)			✓	✓			
Henriksson vd., (2006)	✓	✓	✓		✓		
Colesca, (2007)			✓				
Middleton, (2007)			✓				
Yang ve Ro, (2007)					✓	✓	
Mirchandani, Johnson ve Joshi, (2008)					✓		
Panopoulau, Tambouris ve Tarabanis, (2008)		✓			✓		
Nyaga ve Fink, (2009)				✓			
Rodriguez vd., (2009)			✓		✓	✓	

Verdegem ve Verleye, (2009)	✓	✓	✓	✓			
Miranda, Sanguino ve Banagil (2009)	✓				✓		
Zhou (2009)				✓			
Andersen vd., (2011)							
Byun ve Finnie (2011)			✓				
Selim (2012)	✓						
Bhattacharya vd., (2012)		✓	✓	✓			
Domarkas (2012)	✓	✓	✓			✓	
Çağltay ve Durmuş (2012)			✓				
Karkın ve Janssen, (2014)	✓		✓	✓	✓	✓	
Çelik, (2014)	✓		✓		✓		
Kocaoğlu ve Saylam, (2015)						✓	✓
Yaşar ve Altıncık (2018)	✓			✓		✓	
Lee Geiller, (2019)				✓		✓	
Allison vd., (2019)	✓		✓	✓			
Momeniour, vd., (2021)			✓				
David Lee vd., (2021)				✓		✓	✓
Çalhan, Karkın ve Hasiloğlu, (2021)							
Toplam	14	8	18	13	11	12	1

Web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin literatür oldukça geniş olduğundan konuyla ilgili çalışmalar aranırken özellikle genel nitelikteki halka açık web sitelerine ilişkin çalışmalara öncelik verilerek seçici davranılmıştır. Yapılan çalışmalardan on dördü içeriğe, sekizi mahremiyet/güvenliğe, on sekizi kullanılabilirliğe, on üçü kalite konularına, on biri erişilebilirliğe, on ikisi vatandaş katılımına ve birinin gizlilik kriterlerine yer verdiği tespit edilmiştir (bkz. tablo 12).

Her ne kadar web sitelerinin çeşitli kriterler açısından analizine ilişkin literatür zengin olsa da yazın alanında web sitelerinin kamu değeri analizine ilişkin çalışmalar oldukça azdır (bkz. tablo 13). Bu nedenle bakanlık web sitelerinin kamu değeri perspektifi açısından değerlendirilmesinde kullanılacak kriterlerin seçiminde literatürün yanında

kamu değeri yaklaşımına ilişkin önemli görüşler dikkate alınmıştır. Literatürdeki doğrudan ya da dolaylı olarak kamu değeri analizine ilişkin bazı çalışmalar incelendiğinde erişebilirlik, vatandaş katılımı, şeffaflık, cevap verilebilirlik, iletişim, çıkarların dengelenmesi, etkinlik, verimlilik ve iş birliği gibi ölçütlerin öne çıktığı görülmektedir. Ayrıca Jorgensen ve Bozeman (2007) yedi kategorinin altında yetmiş iki değerden oluşan kapsamlı bir kamu değeri kriter listesi oluşturmuştur. Bu çalışmada teknolojinin ürünü olan T.C. bakanlıklarının web siteleri inceleneceği için vatandaş katılımı yerine e-katılım analizi yapmak daha uygun olacaktır. Çünkü teknolojinin gelişimi ile birlikte hem kamu politikası oluşturma sürecini hem de kamu hizmetlerini verimli, etkili, erişebilir ve düşük maliyetli olarak sunmak amacıyla vatandaş katılım olgusu elektronik ağlar üzerinde farklı bir boyut kazanarak e-katılım olgusuna dönüşmüştür (Saylam, 2020, s. 24).

Tablo 13. Doğrudan ya da Dolaylı Olarak Web Sitelerinin Kamu Değeri Analizine İlişkin Önemli Çalışmalardan Bazıları

Literatür	Erişebilirlik	Vatandaş Katılımı	Şeffaflık	Cevap Verilebilirlik	İletişim	Çıkarların Dengelenmesi	Etkinlik /Verimlilik	İş Birliği
Siar, (2005)		✓	✓	✓				
Yang ve Ro, (2007)	✓	✓	✓					
Karunasena, Deng ve Singh, (2011)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Omar, Scheepers ve Stockdale, (2013)		✓	✓	✓	✓	✓		
Karkın ve Janssen, (2014)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Yıldız ve Sobacı (2015)		✓	✓	✓			✓	✓
Kocaoğlu ve Saylam, (2015)		✓	✓		✓		✓	
Rahim ve Foster, (2018)		✓	✓					
Criado ve Garcia, (2019)	✓	✓	✓	✓			✓	
Çalhan, Karkın, Hasiloğlu ve Özgül, (2021)		✓	✓					✓
Toplam	4	10	10	6	3	3	4	2

Çalışmada bakanlıkların web sitelerinin gerek yaygın olarak kullanılan kriterler açısından değerlendirilmesinde gerekse kamu değeri kriterleri açısından değerlendirilmesinde kullanılacak asıl kriterler literatüre dayanılarak ve kamu değeri yaklaşımına ilişkin önemli görüşler ekseninde seçilmiştir. Yapılan çalışmalarda sıklıkla kullanılan içerik, kullanılabilirlik ve kalite kriterlerinin yanında kamu değeri yaklaşımına yönelik belirlenen erişebilirlik, e-katılım, şeffaflık, cevap verilebilirlik, iletişim ve çıkarların dengelenmesi kriterleri bakanlık web sitelerinin kamu değeri açısından analiz edilmesi için temel ölçütler olarak belirlenmiştir. Bu kriterlerin yanı sıra her ne kadar literatürdeki çalışmalarda çok fazla tercih edilmese de bu çalışmada güvenlik kriteri web sitelerinin değerlendirilmesinde kullanılmıştır. Son yıllarda gerek teknolojinin hızla gelişmesi gerekse dijital okuryazarlığın hızlı bir şekilde artması nedeniyle bakanlıkların web sitelerinde devlet ve vatandaşlar arasındaki veri paylaşımı, online ödeme yapılması, kişisel bilgilerin aktarılması vb. gibi karşılıklı etkileşimler artmış ve bu nedenle bakanlıkların web sitelerinin güvenilirliği daha da önem kazanmıştır. Çünkü web sitelerinin güvenilirliği aynı zamanda kullanıcılarının yani vatandaşların esenliğiyle doğru orantılıdır. Literatürdeki eski çalışmalarda güvenilirlik kriterinin tercih edilmemesinin temel nedenleri, web site kullanıcılarının önceki yıllarda web sitelerinde bu denli aktif işlem yapabilme becerisi ve imkanı olmaması ve bu nedenle de güvenilirlik açısından web sitelerinin değerlendirilmeye gerek olmadığı fikrinin yaygın olması ve spesifik ölçümler gerektirmesidir.

Seçilen bu kriterlerden bazıları çeşitli alt kategorizasyonlar ekseninde değerlendirilerek daha etkin, tutarlı, verimli ve faydalı sonuçlar elde edilmesi amaçlanmıştır.

Belirlenen bazı kriterlerin analiz edilebilmesi için çeşitli yazılım programlarından yararlanılmıştır. Bakanlıkların web sitesinin kullanılabilirliğini analiz etmek için “*SortSite Evaluation 4.7.564.0*” yazılım programı, web sitelerindeki kırık linkleri belirlemek için “*Xenu's Link Sleuth 1.3.8*” yazılım programı, web sitelerinin güncelleme sıklığını analiz etmek için “*Mozilla Update Scanner 3.1.10*” yazılım programı ve web

sitelerinin CSS standartlarına uygunluğunu belirlemek için “<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>” internet adresindeki web tabanlı yazılım kullanılmıştır.

3.1. BAKANLIKLARIN WEB SİTELERİNİN ANALİZİ İÇİN DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

Bakanlıkların web sitesi analizi için değerlendirme kriterlerinden kamu değerine yönelik olanları incelemeyden önce, web sitelerinin analizinde sıklıkla kullanılan değerlendirmeye yönelik ölçekler ele alınmıştır. Bu çalışma, analizinde daha önce tercih edilen web sitesi değerlendirme kriterlerinin yalnızca üç kategorisini içermektedir:

- Çeşitli kullanıcıların farklılaşan ihtiyaçlarına yönelik içerik kategorizasyonu,
- kullanılabilirlik kriteri,
- kalite kriteri ve
- güvenilirlik kriteri.

Son derece spesifik ölçümler gerektirdiğinden dolayı analizlerde sıklıkla kullanılan gizlilik kriteri çalışmada bir ölçüt olarak incelenmemiştir. Bu çalışma, hem yaygın olarak kullanılan hem de kamu değeri kriterlerini içeren bir dizi web sitesi değerlendirme metrikleri kullanılmıştır. Kullanılan değerlendirme kriterlerinin/metriklerin bazıları daha önceki çalışmalardan⁸ elde edilmiş iken, bazıları ise durumun koşullarına bağlı olarak, verilere dayanarak, etkin ve tutarlı sonuçlar elde etmek amacıyla yeniden üretilmiştir.

⁸ Bu çalışmada kullanılan analiz modeli büyük ölçüde Naci Karkın ve Marijn Janssen’in 2014 yılında kaleme aldıkları “Evaluating Websites From a Public Value Perspective: A review of Turkish Local Government Websites” adlı makalelerindeki yirmi iki çalışmadan yararlanarak oluşturdukları özgün kamu değeri analiz modelinden ve literatürdeki konuya ilişkin kırk bir çalışmadan yararlanılarak oluşturulmuştur.

3.1.1. İçerik

Bir web sitesinin içeriği sitenin görünen yüzüdür ve ekranda hedeflenen kitle üstünde iyi bir görüş açısı bırakmalıdır. Web sitesi tasarımının yanı sıra iyi hazırlanmış bir logo, açık ve net bir dille anlaşılır cümlelerle hazırlanmış metin, iyi sınıflandırılmış site unsurları içeriği güçlü kılar ve hedef kitle üzerinde etkili olur. Web sitesi içeriğinin etkili bir şekilde sınıflandırılması gereklidir, çünkü hedef kitlenin doğrudan istediği kategoriye gidebilmesini sağlamalıdır. Yine bu sınıflandırma yapılırken hedef kitlenin farklı ihtiyaçları da göz önünde bulundurulmalıdır, çünkü hedef kitle tek bir insan değildir, her bireyin farklı düşünce yapısı ve farklı arayışları mevcuttur. Bu nedenle bir web sitesinde içerik hazırlarken toplumun ihtiyaçları ve çıkarları da göz önünde bulundurularak geniş bir araştırma yapılmalıdır. Böylelikle daha çok insana ulaşan sağlam bir altyapıya sahip içerik oluşturulabilir. Web sitesi içeriği ile ilgili yaklaşımları incelersek Huizingh (2000), içeriği tasarımdan ayrı düşünür. Ona göre tasarım bilginin sunulma şeklidir. Fakat bilgi ve tasarımı bir bütün olarak düşünen Papadomichelaki, Magoutas, Halaris, Apostolou ve Mentzas (2006), bir web sitesi içeriğinin kalite etkeninin bir alt faktörü olduğunu savunmaktadır. Bu çalışmada içerik başlığını kalite ölçütünden farklı bir kriter olarak değerlendirilmiştir. Bakanlık web sitelerinin kendi politikaları alanlarına uygun site unsurlarının sınıflandırılması, içeriğin hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını analiz edilmiştir.

3.1.1.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin İçerik Analizi

Bakanlık web sitelerinin içerik analizi yapıldığında, tüm bakanlık web sitelerinin bir tür kategorizasyona sahip olduğu, ancak web sitelerinde vatandaşlara özgü doğrudan bir spesifik standardizasyondan olmadığı gözlemlenmiştir. İçerik açısından bakanlık web siteleri bakanlık/kurumsal yapı, birimler, mevzuat, hizmetler, iletişim ve istatistikler alt kategorileri esas alınarak değerlendirilmiştir. Bu alt kategorilendirmenin genişletilmesi mümkündür ancak bakanlık web sitelerinin karşılaştırmalı ve tutarlı olarak içerik analizi açısından değerlendirebilmesi için bu tür bir sınıflandırma yeterli olacaktır.

Bakanlıkların web sitelerinin içerik analizine yönelik yapılan inceleme sonucunda, Ticaret Bakanlığı ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın web sitelerinin diğer bakanlıkların web sitelerine nazaran içerik açısından daha gelişmiş ve faydalı olduğu, saptanmıştır (bkz. tablo 14).

Tablo 14. Bakanlık Web Sitelerinin İçerik Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Bakanlık Kurumsal Yapı	Birimler	Mevzuat	Hizmetler	İletişim	İstatistikler
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	1	1	1	0	1	0
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	1	1	1	0	1	1
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	1	1	1	1	1	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	1	1	1	1	1	1
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	1	1	1	0	1	0
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	1	1	1	0	1	1
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	1	1	1	0	1	1
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	1	1	1	0	1	0

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	1	1	1	1	1	0
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	1	1	1	0	1	1
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	1	1	0	1	1	0

1: Evet, 0.5: Kısmi, 0: Hayır

3.1.2. Kullanılabilirlik

Bir web sitesinin etkililiği daha çok insana, hedeflenen kitleye ne kadar çok erişebildiğine bağlıdır. Bunun için de önemli olan kavramlardan biri kullanılabilirliktir. Kuk (2002) bir web sitesini değerlendirmede en etkili unsurlardan birinin web sitesinin kullanılabilirliği olduğunu vurgulamıştır. Gelişen teknoloji, günümüz ihtiyaçları kullanılabilirlik kavramını hızla farklı noktalara taşımaktadır. Bu da web sitesi kullanılabilirliğinin durağan bir yapıya sahip olmadığını gösterir. Günümüzdeki en etkili mobil ağ kullanım alanlarından biri de mobil cihazlardır. Mobil cihazlara uyumlu kullanılabilirlik seviyesi web sitelerinin daha çok hedef kitleye ulaşmasında ve bu uygulamaların amacına ulaşmasında yüksek oranda etkilidir. Yapılan kullanılabilirlik testleriyle de web sitelerinin eksiklikleri görülmekte ve bu eksikliklerin tamamlanması için öneriler ve yöntemler geliştirilmektedir. Bu amaç için geliştirilmiş birçok yazılım mevcuttur. Bu çalışmada, “Sortsite Evaluation 4.7.564.0” yazılım programını kullanarak bakanlık web sitelerinin kullanılabilirlik açısından değerlendirme analizini yapılmıştır.

Sortsite yazılım programı ile bakanlık web sitelerinin okunabilirlik yönergeleri, tasarım ve kullanılabilirlik yönergeleri ve dünya çapında ağ konsorsiyumu pratikleri esas alınarak kullanılabilirlik analizi yapılmaya çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Ulaştırma ve Altyapı bakanlığının web sitesinin en iyi performansı gösterdiğini, analiz edilen ilk 100 sayfadan (bakanlık web sitesindeki en çok ziyaret edilen sayfalardan ilk 100’ü) sadece 2 sayfasının kullanılabilirlik sorunları içerdiğini tespit edilmiştir. Buna karşılık, Milli

Savunma Bakanlığı web sitesinin kullanılabilirlik açısından en fazla sayfa sorunlarını içerdiği saptanmıştır. (%29). (bkz. tablo 15)

Bakanlıkların web sitelerinin kullanılabilirlik açısından bir başka değerlendirilmesi de web sitelerinin akıllı mobil cihazlara uyumluluğu üzerinden yapılmıştır. Yapılan testler ve analizler sonucunda, tüm bakanlık web sitelerinin akıllı telefon, tablet ve cep bilgisayarı gibi mobil cihazlarda sorunsuz olarak açıldığı ve uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 15. Bakanlık Web Sitelerinin Kullanılabilirlik Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Kullanılabilirlik				
	Sorunlu Web Sayfalarının Oranı				
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	0.16	Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	0.15	https://www.csb.gov.tr	
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	0.17	Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	0.20	Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	0.16
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	0.11	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	0.20	Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	0.10
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	0.27	Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	0.21	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	0.05
		Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	0.20	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	0.08
		Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	0.21	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgb.gov.tr	0.13
		Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	0.20	Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	0.29

3.1.2.1. Kırık Linkler

Kırık link, bir web sitesinde herhangi bir bağlantısı olmayan, üzerine tıklandığında hata verip herhangi bir sayfaya götürmeyen bağlantılardır. Kırık link, web sitesi tasarlanırken yanlış düzenlenen bağlantı adresi, web sitesinin uzantısının değişmiş olması, kullanıcıların web sitesine ulaşım araçlarındaki güvenlik yazılımlarının engel olması ya da web sitesinin tamamen kapatılması gibi nedenlerle oluşabilir. Kırık linkleri manuel olarak saptamak çok zordur, bu nedenle birçok program geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları Dr. Link Check, Broken Link Check, W3C Link Check ve Xenu's Link Sleuth'tur. Kırık linkler, hedef kitlede kötü bir deneyim oluşturur ve profesyonellikten uzak bir görüntü sergiler. ABD Hükümeti tarafından yayınlanan bir rapora göre kamu web sitelerindeki kırık linkler bir tehdit oluşturur ve vatandaşın ulaşmak istediği bilgiye hızlı, güvenilir ve tatmin edici bir şekilde ulaşmasını engeller. Bu da ilgili kamu kurumu için kötü bir imaj oluşturur.

Bu çalışmada, "Xenu's Link Sleuth" yazılım programı ve "Dr. Link Check, Broken Link Check" web tabanlı yazılım programı kullanılarak bakanlıkların web sitelerindeki kırık link oranları tespit edilmiştir. Programlar aracılığıyla yapılan analiz sonucunda Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın web sitelerindeki kırık link oranlarının diğer bakanlıkların web sitelerine nazaran daha düşük olduğu, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın web sitesindeki kırık link oranının en yüksek olduğu saptanmıştır. Bu noktada önemli bir husus bulunmaktadır, web sitelerindeki kırık link oranlarının değişiklik gösterebileceğinin altını çizmek gerekir. Çünkü, web sitelerine yapılan saldırılar, web sitelerinin kurulu olduğu server makinalarında meydana gelen hasar ya da bozulma, site üzerinde yapılan bakım çalışmaları gibi durumlar web sitesine ve web sitesi içerisindeki linklere erişimi engellemektedir.

Tablo 16. Bakanlık Web Sitelerinin Kırık Link Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Kırık Linkler				
	Hatalı Bağlantıların oranı %				
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	3.21	Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1.33	https://www.csb.gov.tr	
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	2.76	Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	4.2	Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	3.97
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	2.26	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	0.62	Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	3.03
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	3.05	Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	0.94	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	6.2
		Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	3.3	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	1.6
		Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	4.6	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	5.01
		Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	4.1	Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	2.1

3.1.3. Kalite

Tüm kurumsal kimlik sahibi kuruluşlar gibi kamu kuruluşlarının da doğrudan halkla bağlantısını sağlayan web sitelerinin sunduğu hizmetin kalitesi, toplumsal memnuniyet açısından son derece önemlidir. Bir web sitesinin kalitesi ölçülmek istendiğinde hangi kriterlerin etkili olduğunun belirlenmesinde, web sitesi tasarımında temel amacın ne olduğu göz önünde bulundurulmalıdır (Cox & Dale, 2002, s. 862-863). Amacına uygun olarak hazırlanan bir web sitesi daha kolay hedef kitlesine ulaşabilir ve web tasarımın

görsel düzeni istenilen kalitede oluşturulabilir. Bakanlıklarda dahil kamu kurumlarının web sitelerinde ise kalite açısından şu nitelikler bulunmalıdır:

- Toplumun bilgi taleplerini karşılama,
- kamu hizmeti oluşturma sürecinde aktif olan yurttaşların çevrimiçi işlemler yapmasına izin vermek (örneğin, mail göndermek, geri dönüş almak vb.)
- halkın kamu politikalarına katılmalarını sağlamak.

Bunun yanında bir web sitesinin kalite ölçümünü gerçekleştirmek kolay bir iş değildir. Web sitesinin hedef kitlede oluşturduğu algı ve web sitesi ziyaretçilerinin geri bildirimleri kaliteyi ölçmede önemli ölçütlerdir (Alias, Idris, Ashaari, & Kasimin, 2011; Horan, Abhichandani, & Rayalu, 2006). Bu çalışmada tüm bu ölçütler göz önüne alınarak bakanlık web sitelerinin kalite boyutu dört ana faktör ile analiz edilmiştir. Bu faktörler şunlardır:

- Güncelleme sıklığı,
- çevrimiçi işlemler ve
- görsel unsurlar,
- web sitesi düzenidir.

3.1.3.1. Güncelleme Sıklığı

Özellikle kamu kurum ve kuruluşlarının kullanıma sunduğu web siteleri, halka bilgi ve belge sağlama, halkla iletişimde önemli bir araç olmasından dolayı düzenli olarak kamu idarecileri ve teknik ekip tarafından güncellenmelidir. Bu bir zorunluluk olarak düşünülmelidir. Değişen mevzuat, günlük yaşamın ilgili olduğu kamu alanına getirdiği değişiklikler güncellemeyi gerektiren nedenler arasındadır. Ayrıca vatandaşların buradaki bilgi ve belgeleri esas alarak işlem yapacağını düşünürsek güncellemenin de ne kadar önemli olduğunu anlayabiliriz. Kamu kurum ve kuruluşlarının web sitelerindeki bilgi ve belgeler resmiyet içerdiğinden güncelleme tarihinin belirtilmesi de önemli hususlardan biridir. Dolayısıyla web sitelerinin güncelleme sıklığı da kaliteyi etkileyen faktörlerden bir tanesidir. Bununla birlikte güncel olmayan web sitelerinin kullanım sayısı da her geçen gün azalacaktır (Sayıştay Başkanlığı, 2006, s. 92).

Bakanlık web sitelerinin güncelleme sıklığının analizi için bu çalışmada “Mozilla Update Scanner 3.1.10” programı kullanılmıştır. Program aracılığıyla bakanlıkların web siteleri bir hafta boyunca güncelleme sıklığı açısından incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda tüm bakanlıkların web sitelerini günlük olarak güncellediği tespit edilmiştir. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve Ticaret Bakanlığı’nın web sitelerinin güncellenme sıklığının (ortalama iki saatte bir güncelleme) diğer bakanlıkların web sitelerinin güncellenme sıklığına göre daha yüksek olduğu, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın web sitesinin güncellenme sıklığının (yirmi üç saatte bir güncelleme) ise diğer bakanlıkların web sitelerine göre daha düşük olduğu analiz edilmiştir.

3.1.3.2. Görsel Unsurlar

Web sitelerinde kaliteyi etkileyen unsurlardan bir tanesi de görsel unsurlardır. Görsel unsurlar hazırlanırken hedef kitle çok iyi tespit edilmeli, kullanıcıların dikkatini çekmek ve maksimum verim almaları amaçlanmalıdır. Görsel unsurlar dört alt sınıflandırmayla değerlendirilebilir. Bunlar:

- Düşük çözünürlüklerde web sitesi performansı,
- farklı tarayıcılardaki görünüm,ler,
- farklı dil seçenekleri ve
- site içi arama fonksiyonudur (Naci & Janssen, 2014).

Bakanlık web sitelerinin görsel unsurlar açısından değerlendirilmesinde bu sınıflandırma esas alınmıştır. İlk olarak düşük çözünürlük ayarında (800x600) bakanlıkların web sitelerinin performansı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda tüm bakanlıkların web sitelerinin düşük çözünürlükte çok iyi performans göstermediği, ancak birçok kamu/özel sektör kuruluşlarının web sitelerine göre daha iyi performans gösterdiği görülmüştür. Buna karşın, tüm bakanlıkların web sitelerinin farklı web tarayıcıları (Google Chrome,

Microsoft Edge, Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox vb.) için uyumlu olduğu ve site içi arama fonksiyonuna sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca İçişleri Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı dışındaki on bir bakanlığın web sitesinin kullanıcılara farklı dil seçeneği imkanı sunduğu belirlenmiştir. (bkz. tablo 17).

Tablo 17. Bakanlık Web Sitelerinin Görsel Unsurlar Açısından Değerlendirmesi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Görsel Unsurlar			
	Düşük Çözünürlüklerde Web Sitesi Performansı	Farklı Tarayıcılardaki Görünümler	Farklı Dil Seçenekleri	Site İçi Arama
İçişleri Bakanlığı https://www.icisler.gov.tr	0.5	1	0	1
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	0.5	1	1	1
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	0.5	1	1	1
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	0.5	1	1	1
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	0.5	1	1	1
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	0.5	1	1	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	0.5	1	0	1
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	0.5	1	1	1
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	0.5	1	1	1
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	0.5	1	0	1

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	0.5	1	1	1
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	0.5	1	1	1
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	0.5	1	0	1
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	0.5	1	0	1
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	0.5	1	1	1
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	0.5	1	0	1
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	0.5	1	1	1

1: Evet, 0.5: Kısmi, 0: Hayır

Bunun yanında görsel unsurlar farklı kriterlerle de ölçülebilir. Örneğin, web sitesinin sayfa düzeni, sitenin menü yapısı, renklerin, şekillerin ve animasyonların uygun kullanımı, sayfalar arasında standart yerleşim planının kullanılması, metinlerin okunabilir olması vb. gibi kriterler web sitelerinin görsel unsurlar açısından analiz edilebilmesi için kullanılabilir (Yüksel, 2007).

3.1.3.3. Çevrimiçi İşlemler

Web sitelerinde bir diğer kalite göstergesi de çevrimiçi işlemlerdir. Çevrimiçi işlemler, web sitesi kullanıcılarının bir talepte bulunduğu ve geri bildirim yaptığı çift yönlü etkileşimlerdir. Çevrimiçi işlemler sayesinde kullanıcı yapmak istediği işlemi bir tuşla gerçekleştirebilmektedir. Bu da hem web sitesine sahip kuruma, hem de kullanıcı hedef

kitleye zaman kazandırır. Çevrimiçi işlemlerin etki alanı ne kadar geniş olursa o web sitesinin hedef kitlesi ve işlem sayısı da o kadar çok olur. Bu sayede web sitesinin etkinliği artar. Web sitesi ile gerçekleştirilmek istenen amaca bir adım daha yaklaşılr.

Bakanlıkların web siteleri çevrimiçi işlemler açısından değerlendirildiğinde, Dışişleri Bakanlığı'nın web sitesi dışındaki tüm bakanlıkların web sitelerinin gerek doğrudan gerekse bağlantı linkleri aracılığıyla dolaylı olarak kullanıcılara çevrimiçi işlemler yapma imkanı sunduğu tespit edilmiştir. Bu noktada, bakanlık web sitelerinin e-devlet sistemiyle entegre olmasının kullanıcılara büyük avantajlar sağladığı ve işlemleri kolaylaştırdığı kaçınılmaz bir gerçektir. Bakanlık web sitelerinde e-devlet aracılığıyla birçok çevrimiçi işlem gerçekleştirilebilmektedir. Bu işlemlere örnek olarak dosya sorgulama, dosya oluşturma, vergi ve harç ödeme, trafik cezaları sorgulama ve ödeme gösterilebilir.

Yine bakanlıkların web sitelerinin detaylı şekilde incelenmesi sonucunda Ticaret Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ve Tarım ve Orman Bakanlığı web sitelerinde e-hizmetler sekmesi barındırarak diğer bakanlıkların web sitelerine göre daha fazla çevrimiçi işlem yapma olanağı sunduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın web sitesinde 'sanal bakanlık' adı altında bir sekme olup dünyada ilk 'dijital bakanlık' uygulaması geliştirilmiş ve web ağları üzerinden birçok çevrimiçi işlemin yapılmasına olanak sunulmuştur. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı web sitelerinin ise sadece e-devlet aracılığıyla çevrimiçi işlemler yapma imkanı sunduğu tespit edilmiştir. Dışişleri Bakanlığı web sitesinde ise çevrimiçi işlem yapmayı mümkün kılan herhangi bir bağlantı linki ya da uygulama tespit edilememiştir.

Bakanlıkların web sitelerinde çevrimiçi işlemlere olanak veren uygulamalar ve bağlantı linklerinden bazıları şunlardır:

- İçişleri Bakanlığı web sitesi: Alo İhbar Uygulaması, e-devlet bağlantısı

- Adalet Bakanlığı web sitesi: UYAP, Cimer, e-devlet bağlantısı
- Tarım ve Orman Bakanlığı web sitesi: Kırsal Kalkınma Yatırımlarının Desteklenmesi Programı Başvurusu, Cimer
- Sağlık Bakanlığı web sitesi: E-nabız, MHRS
- Ticaret Bakanlığı web sitesi: Antrepo Web, ESBİS, E-Fatura, Gümrük, Vergi ve Ceza Sorgulama
- Sanayi Bakanlığı web sitesi: Dijital Bakanlık, E-tahsilat
- Hazine ve Maliye Bakanlığı web sitesi: GİB, KBS, E-Bordro, Bireysel Katılım Sistemi
- Milli Eğitim Bakanlığı web sitesi: E-okul, MEBBİS, DYS, E-imza
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı web sitesi: İnternet Bilgi İhbar Merkezi
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı web sitesi: Ambalaj Bilgi Sistemi, E-ÇED, Çevrimiçi Çevre İzinleri
- Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesi: Yalnızca e-devlet bağlantısı
- Gençlik ve Spor Bakanlığı web sitesi: Güvenli İnternet, Güvenli Web
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı web sitesi: BTK, PTT, KGM, TÜRKSAT web siteleri aracılığıyla çevrimiçi işlem
- Enerji ve Tabii Kaynaklar web sitesi: Proje Randevu Alınması, e-devlet bağlantısı
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı web sitesi: ALO170, SGK, MİSGEP
- Milli Savunma Bakanlığı web sitesi: Yalnızca e-devlet bağlantısı

3.1.3.4. Web Sitesi Düzeni

Bir web sitesi oluşturulurken yapılan web düzeni öznelik içerdiğinden bir dizi teknik özellikler kullanmak gerekir. Kullanmak istediğimiz teknik özellikleri web sayfaları arasında tutarlı bir şekilde devam ettirebilmek için basamaklı stil sayfalarını (CSS) kullanırız. CSS ile kullanılan yazı tipleri, renkler, sayfa düzeni standardize edilebildiği gibi bağımsız olarak da istenilen değişiklik yapılabilir. Bu kolaylıklar uygulamanın

esneklik özelliğini de ortaya koymaktadır. İyi hazırlanmış basamaklı stil sayfaları web sitesinde standart bir görünüm oluşturacağından web sayfalarının karmaşıklığını ortadan kaldırarak web sitesinin kalite düzeyini önemli ölçüde artırır. Hazırlanan web sitelerinin CSS denetimleri, Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumu (W3C)'nun CSS geçerlilik kontrol sayfasını kullanılarak yapılmaktadır ("<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>") (Naci & Janssen, 2014). W3C konsorsiyumunun kabul ettiği standartlar arasında HTML, XML, SVG, PNG, XHTML, MathML gibi birçok kod kaynağı bulunmaktadır. Bu standart kod kaynakları sayesinde web siteleri belirli bir düzende oluşturabilmektedir ve bu sayede farklı tarayıcı ve cihazlar aracılığıyla web sitelerine erişim ve kullanım mümkündür.

Bu çalışmada bakanlıkların web sitelerinin düzeni kontrol etmek için "<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>" internet adresindeki web tabanlı yazılım programı kullanılmıştır. CSS denetim kriterleri açısından yapılan analiz sonucunda en az hata (2) Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın web sitesinde çıkarken, en çok hata (83) Sağlık Bakanlığı'nın web sitesinde çıkmıştır. İçişleri Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı'nın web sitelerindeki özel koruma sistemi yazılımının çalışmasını engellemiş ve bu bakanlıkların web sitelerinin düzen denetimi yapılamamış, hata sayısı ölçülememiştir (bkz. tablo 18).

Tablo 18. Bakanlıkların Web Sitelerinin Düzen Denetimi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Web sitesi düzeni (W3C CSS 3. Seviye) Hata Sayısı				
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	Ölçülemedi	Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	83	Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	41
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	71	Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	6	Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	2
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	5	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	3	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	48
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	20	Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	2	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	7
		Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	64	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	23
		Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	21	Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	Ölçülemedi
		Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	7		

3.1.4. Güvenirlilik

İnternet sitelerinin arayüz kullanıcılarının ilgisini çekebilmesi ve amacına uygun hizmet edebilmesi için içerik, kullanılabilirlik ve kalite gibi kriterlerin yanı sıra güvenirliliği de büyük önem arz etmektedir. Çünkü kullanıcılar güvenilir bulmadıkları web sitelerini terk ederek alternatif arayışlara yönelmektedir.

Teknolojinin değişim ve dönüşümüyle birlikte siber suçlar giderek yaygınlaşmış ve gerek internet ağları gerekse dijital ortamlarda güvenirlilik önemli bir boyut kazanmıştır. Özellikle son yıllarda web siteleri üzerinden veri paylaşımı ve aktarımı, bireysel ve kurumsal ödemelerin yapılması, kişisel verilerin depolanması, iletişim kurulması, e-

ticaret ve e-alışveriş yapılması vb. birçok işlemin yapılması web sitelerinin güvenilirliğini zorunlu kılmaktadır. Aksi halde hem kullanıcıların hem de site yöneticileri veya kurucularının kişisel verileri çalınabilir, ekonomik açıdan mağduriyetleri ortaya çıkabilir, gizli bilgileri açığa çıkabilir ve buna benzer birçok problemlerle karşılaşılabilir. Tüm bu nedenlerle web sitelerinin güvenilirliği önem teşkil etmektedir.

3.1.4.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Güvenirlilik Analizi

Bu çalışmada kullanılan güvenilirlik kriteri hem web sitesinin güvenilirliğini hem de kullanıcıların güvende olmasını kapsayacak şekilde analiz edilmiştir. Güvenirlilik kriteri çok farklı spesifik ölçümler gerektirebilmektedir. Ancak bu çalışmada bakanlıkların web sitelerinin güvenilirliği farklı bir perspektifle analiz edilmiştir. Virüs programıyla web sitelerinin virüs denetimi ve Güvenli Köprü Metni Aktarım Protokolü (HTTPS), bakanlıkların web sitelerinin güvenilirlik kriteri açısından analiz edilmesinde ölçüt olarak kullanılmıştır.

Yapılan analizde; bakanlıkların web sitelerinin Avast virüs programı aracılığıyla taranması sonucunda hiçbir bakanlığın web sitesinde virüs saptanmamış ve tüm Bakanlıkların web sitelerinin HTTPS barındırdığı tespit edilmiştir (bkz. Tablo 19)

Tablo 19. Bakanlıkların Web Sitelerinin Güvenirlilik Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Güvenirlilik	
	Virüs Denetimi (Virüs Var-yok)	HTTPS'ye Sahip Olma (Var – Yok)
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	X	✓
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	X	✓
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	X	✓
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	X	✓
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	X	✓
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	X	✓
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	X	✓
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	X	✓
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	X	✓
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	X	✓
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	X	✓
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	X	✓
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	X	✓
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	X	✓
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	X	✓
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgb.gov.tr	X	✓
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	X	✓

3.2. KAMU DEĞERİ ÖLÇÜMÜNE İLİŞKİN KRİTERLER

Kamu web sitelerinin nihai amacı kamu değeri üretmek olmalıdır. Bakanlık web sitelerinin yaygın kullanılan kriterlere (içerik, kullanılabilirlik ve kalite) ek olarak kamu değeri ölçümüne yönelik kriterler açısından da değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu çalışmada erişebilirlik, e-katılım, şeffaflık, cevap verilebilirlik, iletişim ve çıkarların dengesi kriterleri kamu değeri ölçümüne ilişkin seçilen temel kriterler olmuştur.

3.2.1. Erişebilirlik

Kamu kurum ve kuruluşları kendilerine web siteleri vasıtasıyla ulaşmak isteyen tüm vatandaşlarına eşit düzeyde erişilebilirlik olanakları sağlamalıdır. Özellikle kamu idareleri tüm uygulama alanlarında olduğu gibi web sitelerinde de tüm halkına eşit olanaklar sunmak zorunda olduğundan erişilemezlik sorunlarını ortadan kaldırmalıdır (Buccoliero & Bellio, 2010). Toplumda her vatandaşın bireysel farklılıkları ve tercihleri bulunmaktadır. Web siteleri hazırlanırken bu bireysel farklılıklar ve tercihler baz alındığında en çok karşılaşılan sorunlar engelli vatandaşlarımızın erişim sorunları ve farklı tarayıcılarda web sitelerinin düzgün çalışıp çalışmadığıdır. Bu sorunlara çözüm olarak görme engelli vatandaşlarımız için sesli metin efektleri kullanılabilirken, duyma engelli vatandaşlarımız için ise işaret dili ve benzeri tekniklerle görsel sunumlar hazırlanabilir. Erişilebilirlik konusunda bir başka sıkıntı ise web sitelerinin farklı tarayıcılarda aynı kullanım kolaylıklarını göstermemesidir (Sayıştay Başkanlığı, 2006, s. 103). Yaygın olarak kullanılan tarayıcıya odaklanarak hazırlanan web siteleri farklı web tarayıcıları kullanan vatandaşları hayal kırıklığına uğratmaktadır. Bu da kamu kurumunun imajını zedelemektedir. Bu soruna çözüm olarak hazırlanan web sitesi her tarayıcı ile gözden geçirilerek eksiklikler giderilebilir.

Erişilebilirlik sorunlarından biri de yine bireysel farklılıklardan kaynaklanan kullanıcı teknik bilgi seviyesidir. Bu husus da göz önünde bulundurularak her kullanıcının eşit şartlarda hizmet alabilmesi sağlanmalıdır.

Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumu (WWW /W3C), bir web sitesinin erişebilirliğini dört prensip üzerinden tanımlamıştır. Bir web sitesinin erişebilirlik özelliğini taşıyabilmesi için algılanabilir, kullanılabilir, anlaşılabilir ve güçlü olması gibi dört prensibe sahip olması gerektiğini belirtmiştir. Web sitelerinin bu prensipleri uygulayabilmesi için her bir prensip için yönerge seti ve başarı ölçütleri belirtilmiştir. Tablo 19’de Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumunun belirlediği WCAG 2.0 prensiplerine ve yönerge setlerine ele alınmıştır (Altuntaş & Durdu, 2020, s. 123; W3C, 2008).

Tablo 20. Bakanlıkların Web Sitelerinin Düzen Denetimi

Prensip	Açıklama	Yönerge Setleri
Algılanabilir	Hedef kitle web sitesinde sunulan bilgileri ve görselleri algılayabilir.	1.1.Yazısız içerik için çeşitli alternatiflerin sağlanması 1.2.Ses ve videolar için başlık sağlanması 1.3.İçerik uyarlanabilir ve yardımcı teknolojilerle erişebilir olmalı 1.4 İçerin görülmesi ve duyulması için yeterli kontrastın sağlanması
Kullanılabilir	Hedef kitle ara yüzü etkin şekilde kullanabilmelidir.	2.1.Klavye etkin bir şekilde çalışabilmeli 2.2.Kullanıcılara içerikten faydalanmak için yeterli zaman verilmeli 2.3.İçeriğe kolay erişim
Anlaşılabilir	Hedef kitle bilgi ve web ara yüzünü anlayabilmelidir.	3.1.İçerik okunabilir ve anlaşılabilir olmalı 3.2.İçerik görülebilir ve öngörülebilir olmalı 3.3.Kullanıcılara hataları önleme ve düzeltme yetkisi sağlamalı
Güçlü Olması	Hedef kitle web sitesinin içeriğine teknoloji ilerledikçe ulaşabilmelidir.	4.1. Teknolojiye şimdi ve gelecekte sağlamalı .

Kaynak: (W3C, 2008)

3.2.1.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Erişebilirlik Analizi

Bu çalışmada kamu web sitelerinin erişebilirlik analizi için “Web İçeriği Erişebilirlik Yönergeleri 2.0” (WCAG 2.0) standartlarını esas alan “<https://www.webaccessibility.com/>” internet adresindeki web tabanlı yazılım programı kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı’nın web sitesinde erişebilirlik kriterlerine yönelik hata sayısının diğer bakanlıkların web sitelerine nazaran daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın web sitesinin erişebilirlik kriteri açısından diğer bakanlıkların web sitelerine göre daha başarılı olduğu analiz edilmiştir. (bkz. tablo 21)

Tablo 21. Bakanlıkların Web Sitelerinin Erişilebilirlik Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Erişebilirlik Problemlerin Sayısı				
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	22	Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	70	Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	54
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	28	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	25	Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	82
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	7	Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	1	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	14
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	29	Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	28	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	270
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	27	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	38	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	30
		Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	4	Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	5

3.2.2. E-Katılım

Vatandaş katılımı, temelleri Antik Yunan'a kadar dayanan, kamu politikalarının oluşturulması ve devletin yönetimine ilişkin kararlara vatandaşların dahil edilmesi şeklinde tanımlanabilir (Saylam, 2020, s. 25). Negatif bir yönü olmayıp herkese faydası olduğu için vatandaş katılımını ıspanak yemeye benzeten Arnstein (1969) ise vatandaş katılımını, devlet ve vatandaş arasında bilgilerin paylaşılmasından, politika ve yönetim stratejilerinin belirlenmesi ve kararların uygulanmasına kadar devletin etkinlik gösterdiği tüm alanlarda vatandaşların katıldığı bir olgu olarak ifade etmiştir.

Yazın alanında vatandaş katılımını ölçmeye yönelik birçok model geliştirilmiştir. Modellemeler bazı kriterler açısından birbirinden farklılık gösterse de tüm modeller vatandaşın kamu politikalarının oluşumuna ve devlet yönetimine etki düzeyini göstermeyi amaçlamaktadır. Literatürde yer alan önemli vatandaş katılım modellerinden bazıları şunlardır:

- OECD Aktif Katılım modeli,
- Uluslararası Vatandaş Katılım Birliği Katılım Tipolojisi,
- White'in Katılım Tipolojisi
- Wilcox'un Etkin Katılım Modeli,
- Pretty'in Katılım Tipolojisi.

Teknolojinin özellikle son yirmi yılda hızla gelişerek kamu yönetiminde önemli bir araç olmasıyla birlikte katılım olgusu da farklı bir boyuta evrilmiştir. Vatandaş katılımından e-katılıma dönüşüm olarak ifade edilen bu süreç beraberinde yeni katılım modeli arayışlarını da ortaya çıkarmıştır. Bu boşluğu gidermek amacıyla hem akademisyenler hem de uluslararası örgütler çok sayıda e-katılım modeli geliştirmiştir. Bu modellemeler içerisinde OECD'nin 2003 yılında "*e-bilgilendirme*", "*e-danışma*" ve "*e-katılım*" olarak e-katılım düzeylerini oluşturduğu model, Macintosh'un 2004 yılında e-katılım

düzeylerini; “*e-etkinleştirme*”, “*e-dahil etme*” ve “*e-yetkilendirme*” olarak e-katılım düzeylerini hiyerarşik olarak sıraladığı model ve Birleşmiş Milletlerin 2003 yılında e-katılım düzeylerini; “*e-bilgilendirme*”, “*e-danışma*” ve “*e-karar*” olarak belirlediği model, e-katılım analizine yönelik çeşitli düzeylerin tespit edilmesinde önemli bir role sahiptirler (Macintosh, 2004; OECD, 2003; Saylam, 2020).

Tablo 22. Katılım Düzeyleri

Katılım Boyutu	E-Bilgilendirme	E-Sosyal Katılım	E-Aktif Katılım
Katılım Araçları	-Kurum Yapısı -Kurum Misyon ve Vizyon -Bakan Özgeçmişi -Mevzuat -Kurumsal Faaliyet Raporu -Arama Motoru -Dil Seçenekleri	-Sosyal Medya Araçları (Instagram/Twitter/Facebook/Youtube) -Tartışma Forum ve Odaları -Danışma Hattı -E-posta -E-dilekçe	-E-Oylama -Aktif Kullanıcı Geri Bildirim Sistemi

Kaynak : (Saylam, 2020; Macintosh, 2004; OECD, 2003)

3.2.2.1.Bakanlıkların Web Sitelerinin E-Katılım Analizi

Bu çalışmada bu modellerden yararlanılarak oluşturulan e-katılım düzeyleri (bkz. tablo 22) ile bakanlıkların web siteleri e-katılım açısından analiz edilmiştir (bkz. tablo 23).

Tablo 23. Bakanlıkların Web Sitelerinin E-Katılım Açısından Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Vatandaş Katılımı/ E-Katılım			
	E-Bilgilendirme (7 Faktör)	E-Sosyal Katılım (5 Faktör)	E-Aktif Katılım (2 Faktör)	Toplam
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	6	3	0	9
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	7	3	0	10
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	7	3	0	10
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	7	4	0	11
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	7	4	0	11
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	7	4	0	11
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	6	4	0	10
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	7	2	0	9
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	7	4	0	11
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	6	4	0	10
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	7	4	0	11
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	7	3	0	10
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	6	4	0	10
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	6	4	0	10
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	7	3	0	10
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	7	4	0	11
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	7	3	0	10

3.2.3. Şeffaflık

Uluslararası Şeffaflık Derneği'ne göre şeffaflık; *“Devlet, hükümet ve şirketlerin, kuruluşların; karar, kıstas, süreç, plan ve eylemleri hesap verilebilirliğe imkan verecek şekilde, ilgili tüm bilgi ve verilerle birlikte; zamanında, ulaşılabilir ve anlaşılabilir bir biçimde paylaşması ilkesidir.”* şeklinde tanımlanmaktadır. Tüm kurumsal kimlik sahibi yapıların şeffaflık ilkesi ile hedef kitesini etkileyerek olumlu bir imaj çizmesi mümkündür. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Esaslar ve Yönetmelik Madde 6'da *“sunulan hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgiler yer alır.”* ibaresi şeffaflık ilkesi hakkında bir fikir sahibi olmamızı sağlar. Yine şeffaflık kavramı ile ilgili olarak Avrupa Birliği e-Devlet Endeks çalışmalarında kamu kurum ve kuruluşları şeffaflık ölçüm kıstasları olarak üç başlık değerlendirilmektedir: kişisel verinin şeffaflığı, kamu hizmetinin şeffaflığı, kamu kurumunun şeffaflığı (European Commission, 2017, s. 6).

3.2.3.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Şeffaflık Analizi

Bu çalışmada şeffaflık ilkesinden yola çıkarak incelenen bakanlık web sitelerinde kamu hizmeti standartları, bakanlıkların toplantı gündemleri, bakanlıkların dönemsel faaliyet raporları veya bunlarla ilgili performans yayınları, stratejik planları ve bakanlık etik kurulları faktörlerinin kamuya açık bir şekilde yayınlanıp yayınlanmadığını analiz edilmiştir. Bu değerlendirmede Dışişleri Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı üç (3) puan alırken diğer on beş bakanlık dört (4) puan almıştır. Tüm bakanlıkların ortak olarak puan alamadıkları tek kriter “Toplantı Gündemi” olmuştur. Bunun sebepleri arasında kamu yönetiminde bürokrasi geleneklerinden kaynaklanan kapalılık, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde bakanların “Cumhurbaşkanı Sekreteri” benzeri bir pozisyonda olması ve gündemlerin milli güvenlik gerekçesiyle gizli tutuluyor olması olabilir. Dışişleri Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı'nın sıfır (0) puan aldıkları ikinci kriter ise “Etik Komisyonlar” kriteridir. Etik komisyon ya da kurulun bu bakanlıkların web

sayfalarında bulunmuyor olması bağlı oldukları etik ilkeler olmadığı anlamına gelmemektedir. Bu iki bakanlık tüm kamu kurum ve personelinin bağlı olduğu etik kurallara bağlıdır. Ancak üstlendikleri diplomasi ve milli savunma görevleri gereği kendi iç hizmetlerine uygun farklı etik kuralları da bulunmaktadır. Bu noktada eleştiri getirilecek nokta bu komisyon ve detaylara web sayfalarında yer verilmemiş olmasıdır. Genel bir değerlendirme yapmak gerekirse, bakanlıkların şeffaflık konusunda geçer not aldığını söylemek doğru olacaktır.

Tablo 24. Bakanlık Web Sitelerinin Şeffaflık Açısından Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Şeffaflık				
	Kamu Hizmeti Standartları	Toplantı Gündemi	Toplantı Raporları ve Performans Yayınları	Stratejik Planlar	Etik Komisyonlar
İçişleri Bakanlığı https://www.icisler.gov.tr	1	0	1	1	1
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	1	0	1	1	0
Adalet Bakanlığı https://www.adale.gov.tr	1	0	1	1	1
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	1	0	1	1	1
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1	0	1	1	1
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	1	0	1	1	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	1	0	1	1	1

https://www.sanayi.gov.tr					
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	1	0	1	1	1
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	1	0	1	1	1
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	1	0	1	1	1
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	1	0	1	1	1
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	1	0	1	1	1
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	1	0	1	1	1
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	1	0	1	1	1
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	1	0	1	1	1
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgb.gov.tr	1	0	1	1	1
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	1	0	1	1	0

1: Evet, 0: Hayır

3.2.4. Cevap Verilebilirlik

Kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet standartlarını geliştirmek için geri bildirim sağlamak istedikleri gibi vatandaşlar da kendilerini ilgilendiren konularda bilgi sahibi olmak için bu örgütlerin sorularına cevap vermesini isterler. Bu çift yönlü etkileşimi web ortamında e-posta gönderme yoluyla, soru-cevap sayfalarıyla gerçekleştirmek mümkündür ve bu yöntem günümüzde gittikçe yaygınlaşmaktadır. Zaman ve maliyet açısından hem kamu örgütlerinin hem de vatandaşların sıkça tercih ettiği yöntemlerden biri olmuştur. Kamu örgütleri, web sitelerinin etkinliğini devam ettirmek istedikleri sürece web sitelerine vatandaşlarından gelen soru ve önermeleri, bilgi taleplerini en kısa sürede cevaplamalıdır. Kısa sürede cevap verebilmenin yanı sıra e-posta adreslerinin de süreklilik arz etmesi gerekir. Bu e-posta adresleri kamu personeline ait olmamalı, doğrudan kamu örgütünün kurumsal kimliğini yansıtmalıdır. Bu sayede bu süreç tek bir kamu personeline bağımlı olmaktan çıkar, iletişim kopukluğu yaşanmaz.

3.2.4.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Cevap Verilebilirlik Analizi

Bu çalışma ile bakanlık web sitelerinin cevap verebilirliği e-posta gönderimi ya da web 2.0 araçları, (Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter, vb.), e-ihbar hatları vasıtasıyla iletişime geçilerek test edilmiştir. Cevap verilebilirlik kriterini değerlendirmek için 1-25 Mayıs 2022 tarihleri arasında bakanlık web sitelerinden geri dönüş beklenmiştir. Bakanlıkların geri dönüş sürelerine göre cevap verilebilirlik kriteri değerlendirilmiştir (bkz. tablo 25). Yapılan değerlendirmede 72 saat içinde tüm bakanlıklardan geri dönüş sağlanmıştır. Bu da vatandaşların zihninde oluşan soru işaretlerini çözmelerinde önemli ölçüde kolaylık sağlar ve bakanlıkların kurumsal kimliklerinde ve yapılan kamu hizmetlerinde güvenilirlik imajını artırır ve kamu değeri sağlar.

Tablo 25. Bakanlık Web Sitelerinin Cevap Verilebilirlik Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Cevap Verilebilirlik E-Posta Dönüş Süresi (Saat)				
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	12	Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	11	Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	5
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	15	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	15	Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	16
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	33	Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	2	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	21
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	44	Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	3	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	21
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	7	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.cs.gb.gov.tr	4
		Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	5	Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	72

3.2.5. İletişim

İletişim sayfaları neredeyse tüm web sitelerinin en çok kullanılan sayfalarıdır ve potansiyel mal ve hizmet alıcıları ile irtibata geçme şansı sunar. Bu sayfalarda ne kadar çok irtibat bilgisi bulunursa ziyaretçinin irtibat şansı yükseleceği için iletişim sayfaları gayet donanımlı ve özenli hazırlanmalıdır. Web sitelerinin iletişim sayfalarında e-posta adresi, telefon numarası, kurum açık adresi, faks numarası, kurum açılış ve kapanış

saatleri, iletişime geçilmek istenen konularla ilgili kısa bilgi alışverişini sağlayan mesaj form kutuları gibi birçok iletişim bilgisi bulunmaktadır. Aynı zamanda iletişimi sağlayacak whatsapp vb. uygulamalar da vatandaş ve kamu kurumu arasındaki etkileşimi güçlendirmektedir.

3.2.5.1.Bakanlıkların Web Sitelerinin İletişim Kriteri Açısından Analizi

Bu çalışmada ise bakanlık web siteleri iletişim sayfaları beş ana faktör ile incelenmiştir. Bu faktörler kurumsal e-posta, vatandaşların dilek ve şikayetleri, etkinliklere ve duyurulara abone olma seçeneği, doğrudan bir telefon numarasının varlığı (örn. 182 MHRS) ve SMS veya sosyal medya uygulamalarıdır. Bu beş ölçüt üzerinden 1 ile 5 arası puanlandırma ile yapılan analize göre bakanlık web sitelerinde tam puana (5) sahip hiçbir web site tespit edilememiştir. Bunun nedeni tüm bakanlık web sitelerinde etkinlikler ve duyurular için herhangi bir sekme görülemediği. Buna karşın tüm bakanlıklar iletişim faktörüne göre ortalamanın üstünde bir değere sahipken 17 bakanlıktan 6 tanesi dışında diğer tüm bakanlık web siteleri ortalamanın üstünde performans sergilemektedir. Çevrimiçi işlemler gibi vatandaşlar ile doğrudan etkileşim sağlayan iletişim faktörü kamu değeri açısından son derece önemlidir. Bu yüzden bakanlık teşkilatlarının etkinlik ve duyurularını birebir vatandaşlara bildirim olarak göndermesi hem toplum ihtiyaç ve beklentilerini karşılamakta faydalı olacak hem de vatandaş memnuniyetini artıracaktır.

Tablo 26. Bakanlıkların Web Sitelerinin İletişim Kriteri Açısından Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	İletişim				
	Kurumsal E-posta	Dilek ve Şikayetler	Etkinlikler ve Duyurular için Abonelik	Telefon Numarası	SMS/Sosyal Medya
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	1	1	0	1	1
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	1	0	0	1	1
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	1	0	0	1	1
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	1	1	0	1	1
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1	0	0	1	1
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	1	1	0	1	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	1	0	0	1	1
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	1	0	0	1	1
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	1	1	0	1	1
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	1	1	0	1	1
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	1	1	0	1	1
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	1	1	0	1	1
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	1	1	0	1	1
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	1	0	0	1	1
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	1	1	0	1	1
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgb.gov.tr	1	1	0	1	1
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	1	1	0	1	1

1: Evet, 0: Hayır

3.2.6. Çıkarların Dengelenmesi

Kamu sektöründe özel sektörden farklı olarak devlet ve vatandaş arasındaki ilişkilerde kamu kurumlarının ve devletin, vatandaş karşısında görünmez bir üstünlüğü olduğu düşünülmektedir. Yani bireylerin çıkarları karşısında devletin çıkarları daha üst konumdadır. Oysa kamu web sitelerinin amaçlarına hizmet edebilmesi için bu çıkar dengesizliğini ortadan kaldırarak bireylerin çıkar ve ihtiyaçlarını da esas alarak birtakım kolaylıklar sağlaması gerekir. Örneğin su ve elektrik kesinti tarihleri hakkında bilgiler, faturaların son ödeme tarihleri, vatandaşların ilgili kamu kurumları karşısındaki sorumluluk ve haklarını gösteren mevzuat bireylerin işlerini kolaylaştırarak günlük yaşamı daha basit kılmıştır. Bakanlık web site tasarımında ise bakanlıkların çıkar ve gereksinimleri göz önüne alındığı gibi vatandaşların ihtiyaçları ve tercihleri de göz önüne alınması gerekmektedir. Böylece vatandaş ve kamu arasındaki çıkarlar arasında denge sağlanması amaçlanmaktadır. Bu amaçla web sitelerinde bakanlıklarla ilgili duyurular, bakanlıkların etkinlik takvimi, bakanlıkların rutin işleri, bakanlıklar hakkında bilgi ve bakanlıklara ulaşım kolaylığı gibi faktörlere de yer vererek bu dengesizliği ortadan kaldırmaları. Merkez teşkilatının önemli kurumlarından olan bakanlıkların faaliyetleri ile halkı bilgilendiriyor olması hem vatandaşların kurumlara duydukları güven hem de vatandaş memnuniyetini artırması açısından son derece kıymetlidir.

3.2.6.1. Bakanlıkların Web Sitelerinin Çıkarların Dengelenmesi Kriteri Açısından Analizi

Bu çalışmada da duyurular, etkinlikler, bakanlıkların rutin işleri, bakanlık tanıtımı ve bakanlığa ulaşım kolaylığı ölçüt olarak kullanılarak analizler yapılmıştır. (bkz. tablo 27). Çıkar dengesi teması bakanlıkların kendilerini vatandaşlara ne ölçüde tanıtılabildikleriyle ilgilidir. Değerlendirme sonucunda Dışişleri Bakanlığı dışındaki tüm bakanlıklar tam puan almışlardır. Dışişleri Bakanlığı ise geniş yurtdışı teşkilatı olması ve taşra teşkilatı bulunmaması sebebiyle diğer bakanlıklardan farklı olarak sadece bakanlığa ulaşım kolaylığı faktöründen sıfır (0) puan almıştır.

Tam puan alan tüm bakanlıklar web sayfalarında faaliyet amaçlarına, işlevlerine, tarihçelerine, vizyon ve misyonlarına, yaptıkları işlemlere ve buna benzer kurum kimlikleri hakkında vatandaşları bilgilendirecek bir konuya yer vermişlerdir.

Tablo 27. Bakanlık Web Sitelerinin Çıkarların Dengelenmesi Kriteri Açısından Analizi

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	Çıkar Dengesi				
	Duyurular	Etkinlikler	Bakanlıkların Rutin İşleri	Bakanlık Tanıtımı	Bakanlığa Ulaşım Kolaylığı
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	1	1	1	1	1
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	1	1	1	1	0
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	1	1	1	1	1
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	1	1	1	1	1
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	1	1	1	1	1
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	1	1	1	1	1
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	1	1	1	1	1
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	1	1	1	1	1
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	1	1	1	1	1
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	1	1	1	1	1
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	1	1	1	1	1
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	1	1	1	1	1
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	1	1	1	1	1
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	1	1	1	1	1
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı https://www.enerji.gov.tr	1	1	1	1	1
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı https://www.csgeb.gov.tr	1	1	1	1	1
Milli Savunma Bakanlığı https://www.msb.gov.tr	1	1	1	1	1

1: Evet, 0: Hayır

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Geçmişten günümüze kamu alanında geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu işletmeciliği gibi birçok yaklaşım benimsenmiştir. Ancak tüm bu yaklaşımların zamanla eksiklikleri ortaya çıkmış, problemler oluşmaya başlamıştır. Bu da yeni yaklaşım arayışlarına sebebiyet vermiştir. Sosyal, kültürel, ekonomik yaşamdaki en temel ayrımı ifade eden kamu-vatandaş kavramları zamanla bütünleştirilmeye çalışılarak günümüzde en son olarak kamu değeri yaklaşımını ortaya koymuştur. Kamu değerinin birçok tanımının yapılmasına rağmen halen geçerli ve herkes tarafından kabul edilebilir bir tanımı mevcut değildir. Kamu değeri kavramı belirli bir tanıma ve nesnel ifadeye sahip olmadığından ölçümü ve değerlendirmesi de bir o kadar çelişkilidir. Bu konuda geliştirilen çeşitli yöntem, teknik, yaklaşım ve kriterler ne kadar çok olursa olsun kamu alanında halen güvenilir bir değerlendirme yöntemi kabul görmemiştir. Tüm bu sorunlar ve ortaya çıkabilecek sorular göz önüne alınarak yapılan bu çalışma ile kamu değeri kavramı ve kamu değerinin ölçülmesi sorununa ışık tutulması amaçlanmıştır.

Yapılan bu çalışma ile kamu değeri kavramının değişik düşünürler ve değişik bakış açıları ile yapılan tanımları ifade edilmiş, tarihsel gelişim süreciyle ortaya çıkış sebebi ve mantığı yansıtılarak kamu değeri kavramının kavramsal ve kuramsal çerçevede daha iyi anlaşılması sağlanmıştır. Kavramsal ve kuramsal çerçevelerle ortaya çıkan ünlü düşünürlerin ortaya attığı bakış açıları ve paradigmlar kamu değerinin önemini ortaya koymuştur.

Kamu değeri kavramının aydınlatılmasından sonra kamu değerinin ölçülerek sunulan kamu mal ve hizmetlerin kalite standartlarının, kamu kurum kimlik ve kamu personel performans düzeylerinin daha yüksek seviyeye getirilebileceği öne sürülmüştür. Kamu değeri ölçüm sorunu çözülmeye çalışılarak çeşitli ölçüm kriterleri ile ölçme teknik ve yöntemleri, bu konudaki teoriler anlatılarak daha düzgün sonuçlar alınması sağlanmaya çalışılmıştır.

Kamu değerini de önemli ölçüde etkileyen interaktif ortam, günümüz yaşamında vazgeçilmez bir unsur olmuştur. Dolayısıyla Türk kamu yönetiminde merkezi teşkilat sisteminin yapı taşları olan bakanlıkların web sitelerinin kamu değeri açısından incelenmesi oldukça önemlidir, çünkü bakanlıkların web siteleri her kamu kuruluşu web sitesinde olduğu gibi hükümet ve vatandaş arasındaki etkileşimin ana noktalarındandır. Ancak kamu değeri analizinde kullanılacak sabit ve evrensel kriterler bulunmamasından dolayı en verimli ve etkin sonuçlar doğurabilecek kriterlerin belirlenmesi gerekmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ortaya konulan Türkiye Cumhuriyeti bakanlık teşkilatlarının kamu web siteleri incelenip çeşitli analizler yapılarak hem kamu değeri ölçme çalışmalarına bir örnek oluşturulmuş hem de bakanlık teşkilatlarının web sitelerinin ne kadar kamu değeri önemi taşıdığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu analiz ve incelemelerde çeşitli analiz programları kullanılmış, internet sitelerinden yararlanılmış, e-posta gönderimi, e-ihbar hatları ve WhatsApp danışma hatları yoluyla kamu web sitelerinin cevap verilebilirlik kapasiteleri ölçülerek kamu değeri ölçme işlemlerine örnekler sunulmuştur. Elde edilen veriler incelenerek kamu değeri yaklaşımının önemi daha iyi anlaşılmış ve kamu değerinin nasıl oluşturulabileceği ve geliştirebileceğine ışık tutulmuştur.

Bu çalışmada, web sitelerinin değerlendirilmesinde sıklıkla kullanılan içerik, kullanılabilirlik ve kalite kriterlerinin yanında kamu değeri yaklaşımına yönelik belirlenen erişebilirlik, e-katılım, şeffaflık, cevap verilebilirlik, iletişim ve çıkarların dengelenmesi kriterleri bakanlık web sitelerinin kamu değeri açısından analiz edilmesi için temel ölçütler olarak belirlenmiştir. Seçilen bu kriterlerden bazıları çeşitli alt kategorizasyonlar ekseninde değerlendirilerek daha etkin, tutarlı, verimli ve faydalı sonuçlar elde edilmesi amaçlanmıştır.

İçerik ölçütü ile bakanlık kurumsal yapı, birimler, mevzuat, hizmetler, iletişim, istatistikler şeklinde altı sınıflandırma yapılmıştır. Yapılan bu sınıflandırma ile bakanlıkların web sitelerinde altı kategori ile ilgili bilgi olup olmadığı analiz edilmiştir. Bu analiz ise 1 ile 6 arası puan arasında değerlendirilmiştir. Değerlendirme çalışmalarından elde edilen verilere göre, Ticaret Bakanlığı ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı web siteleri içerik açısından en etkin web siteleri iken (6 puan), diğer bakanlık web sitelerinin ise ortalama seviyenin üstünde (en düşük 4 puan) olduğu görülmüştür.

İçerik değerlendirmesi yapılırken fark edilen bir başka ayrıntı ise bakanlık web sitelerinin çoğunun standart içerik düzenlemesine sahip olduğudur. Oysa ki hem bakanlıkların kendi alanları ile ilgili uyguladıkları politika gereği hem de toplumun ihtiyaç ve beklentileri de dikkate alınarak içeriklerini özgünleştirmeleri gerekmektedir. Amaçları gereği topluma sunacakları hizmeti en iyi şekilde gerçekleştirmek için kendi uzmanlık alanları ile ilgili bilgi ve uygulamaları daha detaylı, daha orijinal olarak web sitelerine yansıtmalıdırlar. Böylece web sitelerinin toplumun gözünde oluşturduğu kamu değeri biraz daha artacaktır. Nitekim kamu değeri vatandaşların yargı ve istekleri ile doğru orantılıdır.

Kullanılabilirlik ölçütü bakanlık web sitelerindeki hatalı sayfaların oranı ve kırık linkleri üzerinden analiz edilerek değerlendirmeye alınmıştır. 100 sayfalık incelemede Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı web sitesi en az hatalı sayfa oranına sahipken (0.05), Milli Savunma Bakanlığı en fazla hatalı sayfa oranına (0.29) sahiptir. Ayrıca bakanlık web siteleri genel olarak incelendiğinde web sitelerinin hatalı sayfa oranı ortalamanın üstündedir. Kırık linkler açısından yapılan değerlendirmede ise en iyi performansa Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı web sitesi ulaşmışken (0.62), en fazla kırık link Ulaştırma ve Alt Yapı Bakanlığı'nın web sitesinde (6.2) görülmüştür.

Kullanılabilirlik ölçütü değerlendirilirken unutulmaması gerekirken bir nokta web sitelerin kullanılabilirliğinin zamanla değişebileceğidir. Bu değişkenlik web sitelerinin bağlı olduğu server makinesinde meydana gelen arızalar, web sitelere yapılan siber

saldırıları vb. sebeplerle hatalı sayfa oranı ve kırık link sayısını artırabilir. Hatta web sitesine erişimi de engelleyebilir. Bu sorunları engelleyebilmek için bakanlık web siteleri ve uygulamaları profesyonel bilişim uzmanları tarafından tasarlanmalı ve denetim altına alınmalıdır. Eğer bu konuda yeterli bilişim uzmanı yoksa gereken eğitim programları ile hizmet içi eğitim sağlanabilir ya da bu personellerin yetiştirilmesi için gereken şartlar yerine getirilebilir.

Bunun yanında her ne kadar bakanlık web siteleri kullanılabilirlik açısından W3C standartlarına göre ortalamanın altında olsa da birçok kamu ve özel kurumların web sitelerinden oldukça iyi durumdadır.

Kalite ölçütü bakanlık web sitelerinde dört ana faktör üzerinden incelenmiş ve bu ana faktörler de kendi içinde yine kategorize edilerek değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Bu ana faktörler: güncelleme sıklığı, görsel öğeler, çevrimiçi işlemler ve web site düzenidir. Güncelleme sıklığına göre bakanlık web siteleri değerlendirildiğinde tüm bakanlık web sitelerinin günlük olarak güncellendiği görülmüştür. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Ticaret Bakanlığı ortalama iki saatte bir güncelleme yapıp ortalamanın üstünde bir performans sergilerken, Kültür ve Turizm Bakanlığı yirmi üç saatte bir güncelleme yaparak ortalamanın altında kalmaktadır.

Bakanlık web sitelerinin görsel unsurlar açısından değerlendirilmesinde dört temel alt unsur benimsenmiştir: düşük çözünürlüklerde web sitesi performansı, farklı tarayıcılardaki görünüm, farklı dil seçenekleri ve site içi arama fonksiyonu. Bakanlık web siteleri düşük çözünürlük performansı açısından ele alındığında çok iyi performans göstermezken birçok kamu ve özel kurumların web sitelerine göre daha iyi düzeydedir. Tüm bakanlık web siteleri farklı tarayıcılar ile uyumludur ve site içi arama fonksiyonuna sahiptir. Ancak farklı dil seçeneği ölçütünü incelediğimizde 17 bakanlıktan sadece 11 tanesi farklı dil seçeneğine sahiptir. Burada farklı dil seçeneğine sahip olmayan kamu web sitelerinin bireysel farklılık unsurunu esas almadığı görülür.

Bakanlık web sitelerinin en çok vatandaşlara hitap eden kalite ölçütlerinden biri olan çevrimiçi işlemler faktörü açısından yapılan değerlendirmede Dışişleri Bakanlığı web sitesi hariç diğer tüm bakanlıkların web sitelerinde gerek uygulamalarla gerekse bağlantı linkleriyle çevrimiçi işlem yapma olanağı mevcuttur. Ayrıca Ticaret Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı web sitelerinde bulunan e-hizmetler sekmesi, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın web sitesinde bulunan 'sanal bakanlık' sekmesi vatandaşların çevrimiçi işlemler imkanını bir adım daha öteye taşımıştır. Vatandaşlarla birebir etkileşim sağlayan çevrimiçi işlemler ne kadar çok geliştirilirse o kadar hizmet erişimi kolaylaşacağından toplum gözünde kamu değerini de bir o kadar artırır.

Bir diğer kalite ölçütü web site düzeni ise W3C standartlarına göre analiz edildiğinde en az hata (2) Hazine ve Maliye Bakanlığı web sitesinde çıkarken, en çok hata (83) Sağlık Bakanlığı web sitesinde ölçülmüştür. İçişleri Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı'nın web sitelerindeki özel koruma sistemi yazılımının çalışmasını engellemiş ve bu bakanlıkların web sitelerinin düzen denetimi yapılamamış, hata sayısı ölçülememiştir. Web site düzenlerindeki hata sayısını en aza indirmek için yine profesyonel bilişim uzmanlarından destek alınması gerekmektedir. Bakanlıkların bu konuda yeterli personele sahip olması bu açıdan önemlidir.

Bakanlıkların web sitelerinin güvenilirlik kriteri açısından yapılan analizinde; bakanlıkların web sitelerinin Avast virüs programı aracılığıyla taranması sonucunda hiçbir bakanlığın web sitesinde virüs saptanmamış ve tüm Bakanlıkların web sitelerinin HTTPS barındırdığı tespit edilmiştir (bkz. Tablo 19)

Web değerlendirme metrikleri dışında kamu değerlerini doğrudan artıran faktörler de mevcuttur. Erişilebilirlik, e-katılım, şeffaflık, cevaplanabilirlik, iletişim ve çıkarların

dengesi olmak üzere sınıflandırılan bu altı ölçüt yine kendi içlerinde alt kategorilere ayrılarak bakanlık web sitelerinde değerlendirmeye alınmıştır.

Yapılan erişilebilirlik analizine göre en az hata sayısına Hazine ve Maliye Bakanlığı web sitesi (1) sahipken, en fazla hata Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı web sitesinde (270) görülmüştür. Neredeyse bütün kamu kurum ve kuruluşlarının ortak politikası olan eşitlik prensibi ve bireysel farklılıkları dikkate alma ilkesi erişilebilirlik faktörü ile doğrudan ilgili olduğundan tüm bakanlık web siteleri erişilebilirlik sorunları ile ilgili donanımına sahip olmalıdır. Bunun için engelli vatandaşlara yönelik işaret dili ve benzeri tekniklerle görsel sunumlar, sesli metinler kullanılabilir. Yine bu konuda profesyonel bilişim uzmanları yeterli desteği sağlayacaktır. Aynı zamanda W3C'nin erişilebilirlik standartları (algılanabilirlik, kullanılabilirlik, anlaşılabilirlik ve güçlü olması) da göz önünde bulundurulmalıdır.

Kamu değerini artıran faktörlerden e-katılım değerlendirildiğinde e-bilgilendirilme, e-sosyal katılım, e-aktif katılım olmak üzere üç ana kriter altında 14 alt kriter analiz edilmiştir. Bu değerlendirmeye göre tüm bakanlık web siteleri ortalamanın üstünde bir performans sergilerken, hiçbir bakanlık web sitesi e-aktif katılım konusunda bir çalışma yapmamıştır. Oysaki yapılan kamu çalışmaları öncesi ve sonrasında yapılabilecek memnuniyet oylamaları, bakanlık çalışmalarına bir geri dönüş sağlayarak sonraki kamu hizmeti çalışmalarına olumlu şekilde yön verebilir. Dolayısıyla kamu değerinin artması da kaçınılmaz olur.

Kamu değeri açısından değerlendirilen bir diğer faktör olan şeffaflık kamu hizmeti standartları, toplantı gündemi, toplantı raporları ve performans yayınları, stratejik planlar ve etik komisyonlar olmak üzere 5 ölçüt üzerinden değerlendirilmiştir. Bu beş ölçüt üzerinden 1 ile 5 arası puanlandırma ile yapılarak bakanlık web sitelerinde şeffaflık kriterinin ne kadar sağlandığı analiz edilmiştir. Analize göre tüm bakanlık web siteleri ortalamanın üstünde performans sergilerken tam puan alan hiçbir bakanlık web sitesi

mevcut değildir. Hiçbir bakanlığın web sitesinde yapılacak olan toplantı gündemi ile ilgili bir bağlantı bulunmamaktadır. Bu da vatandaşların bakanlık teşkilatları toplantı faaliyetleri hakkında önbilgi sahibi olmalarının önüne geçmektedir. Ne kadar çok bilgi o kadar çok kamu değeri oluşturacağından bu konuda da gerekli faaliyetler yapılmalıdır.

İletişim faktörü de kurumsal e-posta, etkinlikler ve duyurular için abonelik, telefon numarası ve SMS/sosyal medya uygulamaları ölçütleri üzerinden değerlendirilmiştir. Bu beş ölçüt üzerinden 1 ile 5 arası puanlandırma ile yapılan analize göre bakanlık web sitelerinde tam puana (5) sahip hiçbir web site tespit edilememiştir. Bunun nedeni tüm bakanlık web sitelerinde etkinlikler ve duyurular için abonelik konusunda herhangi bir sekme görülemediği. Buna karşın tüm bakanlık web siteleri iletişim faktörüne göre ortalamanın üstünde bir değere sahipken 17 bakanlıktan 6 tanesi dışında diğer tüm bakanlık web siteleri ortalamanın üstünde performans sergilemektedir. Çevrimiçi işlemler gibi vatandaşlar ile doğrudan etkileşim sağlayan iletişim faktörü kamu değeri açısından son derece önemlidir. Bu yüzden bakanlık teşkilatlarının etkinlik ve duyurularını birebir vatandaşlara bildirim olarak göndermesi hem toplum ihtiyaç ve beklentilerini karşılamakta faydalı olacak hem de vatandaş memnuniyetini artıracaktır.

Cevap verilebilirlik faktörü ise tüm bakanlık web sitelerinde bulunan e-posta, e-ihbar hatları, WhatsApp danışma hatları ve diğer iletişim yolları kullanılarak değerlendirilmeye alınmıştır. Yapılan değerlendirmede 72 saat içinde tüm bakanlıklardan geri dönüş sağlanmıştır. Bu da vatandaşların zihninde oluşan soru işaretlerini çözmelerinde önemli ölçüde kolaylık sağlar ve bakanlıkların kurumsal kimliklerinde ve yapılan kamu hizmetlerinde güvenilirlik imajını artırır ve kamu değeri sağlar.

Bakanlık teşkilatları web sitelerinde kamu değeri açısından önemli olan son faktör ise çıkar dengesidir. Çıkar dengesi faktörü de duyurular, etkinlikler, bakanlıkların rutin işleri, bakanlık tanıtımı ve bakanlığa ulaşım kolaylığı ölçütleri üzerinden yine 1 ile 5 arası puanlandırma yapılarak değerlendirilmiştir. Tüm bakanlık web siteleri bu faktör ile

ortalamanın üstünde performans sergiledikleri gibi Dışişleri Bakanlığı web sitesi dışında diğer bakanlık web siteleri tam puan almışlardır. Bunun sebebi ise Dışişleri Bakanlığı'nın politikası gereği uluslararası teşkilatlandırılmasından dolayı geniş bir ağa sahip olması ve taşra teşkilatı bulunmamasıdır.

Yapılan tüm analizler sonucunda bakanlıkların web sitelerinin, internet sitelerinin analizi için yaygın olarak kullanılan kriterler (içerik, kullanılabilirlik ve kalite) açısından kamu değeri analizi için kullanılan kriterlere (erişebilirlik, e-katılım, şeffaflık, iletişim, cevap verilebilirlik ve çıkarların dengelenmesi) nazaran daha başarılı olduğu tespit edilmiştir (bkz. tablo 28)

Sonuç olarak yapılan bu çalışma ile Türkiye Cumhuriyeti bakanlık teşkilatlarının web siteleri web değerlendirme metrikleri ve kamu değerleri faktörleri ile detaylı olarak analiz edilmiş, değerlendirilmiş ve bu konuda da gerekli öneriler de bulunularak kamu değerinin artırılmasına bir nebze katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

Tablo 28. Kamusal Değerlerin Değerlendirme Detayları

	Web değerlendirme metrikleri						Kamu Değerleri					
	İçerik	Kullanılabilirlik		Kalite			Erişilebilirlik (problem sayısı oranı)	E-Katılım (14 faktör)	Şeffaflık (5 faktör)	Cevaplanabilirlik (yapıt almak için gereken süre SAAT)	İletişim (5 faktör)	Çıkarların Dengelenmesi (5 faktör)
		Sorunları Olan Sayfaların Oranı	Kırık Linkler (Hatalı bağlantıların yüzde olarak oranı)	Güncelleme Sıklığı (Düzenlilik)	Görsel öğeler (12 faktör)	Çevrim içi işlemler						
Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri												
İçişleri Bakanlığı https://www.icisleri.gov.tr	5	0.16	3.21	1	2	1	22	9	4	12	4	5
Dışişleri Bakanlığı https://www.mfa.gov.tr	4	0.17	2.76	1	3	0	28	10	3	15	3	4
Adalet Bakanlığı https://www.adalet.gov.tr	5	0.11	2.26	1	3	1	7	10	4	33	3	5
Tarım ve Orman Bakanlığı https://www.tarimorman.gov.tr	5	0.27	3.05	1	3	1	29	11	4	44	4	5
Sağlık Bakanlığı https://saglik.gov.tr	5	0.15	1.33	1	3	1	27	11	4	1	3	5
Ticaret Bakanlığı https://ticaret.gov.tr	6	0.20	4.2	1	3	1	70	11	4	11	4	5
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı https://www.sanayi.gov.tr	6	0.20	0.62	1	2	1	25	10	4	15	3	5

	Web değerlendirme metrikleri						Kamu Değerleri						
	İçerik	Kullanılabilirlik		Kalite			Erişilebilirlik (problem sayısı oranı)	E-Katılım (14 faktör)	Şeffaflık (5 faktör)	Cevaplanabilirlik (yanıt almak için gereken süre)	İletişim (5 faktör)	Çıkarların Dengelenmesi (5 faktör)	
		Sorunları Olan Sayfaların Oranı	Kırık Linkler (Hatalı bağlantıların yüzde olarak oranı)	Güncelleme Sıklığı (Düzenlilik)	Görsel öğeler (4 faktör)	Çevrimiçi işlemler							Web site Düzeni (hata sayısı)
Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri													
Hazine ve Maliye Bakanlığı https://www.hmb.gov.tr	4	0.21	0.94	1	3	1	2	1	9	4	2	3	5
Milli Eğitim Bakanlığı https://www.meb.gov.tr	5	0.20	3.3	1	3	1	64	28	11	4	3	4	5
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı https://www.aile.gov.tr	5	0.21	4.6	1	2	1	21	38	10	4	7	4	5
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı https://www.csb.gov.tr	5	0.20	4.1	1	3	1	7	4	11	4	5	4	5
Kültür ve Turizm Bakanlığı https://www.ktb.gov.tr	5	0.16	3.97	1	3	0.5	41	54	10	4	5	4	5
Gençlik ve Spor Bakanlığı https://gsb.gov.tr	4	0.10	3.03	1	2	1	2	82	10	4	16	4	5
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı https://www.uab.gov.tr	5	0.05	6.2	1	2	1	48	14	10	4	21	3	5

	Web değerlendirme metrikleri					Kamu Değerleri						
	İçerik	Kullanılabilirlik		Kalite			Erişilebilirlik (problem sayısı oranı)	E-Katılım (14 faktör)	Şeffaflık (5 faktör)	Cevaplanabilirlik (yanıt almak için gereken süre)	İletişim (5 faktör)	Çıkarların Dengelenmesi (5 faktör)
		Sorunları Olan Sayfaların Oranı	Kırık Linkler (Hatalı bağlantıların yüzde olarak oranı)	Güncelleme Sıklığı (Düzenlilik)	Görsel öğeler (4 faktör)	Çevrim içi işlemler						
Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Siteleri	5	0.08	1.6	1	3	1	7	10	4	21	4	5
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	5	0.13	5.1	1	2	1	23	11	4	4	4	5
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	4	0.29	2.1	1	3	0.5	*	10	3	72	4	5

KAYNAKÇA

- Abanumy, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). E- Government Website Accessibility: In Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman. *Electronic Journal of e-Government*, 99-106.
- Agere, S. (2000). *Promoting Good Governance: Principles, Practices and Perspectives*. Commonwealth Secretariat.
- Ahmet, G., & Alan, Ç. (2018). Türkiye'de Kamu Kurumlarının Bilgi Teknolojileri Kullanımındaki Yeri. *Uluslararası El Ruha Sosyal Bilimler Kongresi*, (s. 178-194). Şanlıurfa.
- Akçakaya, M. (2017). Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu Yönetimine Kamu Yönetimi Disiplininin Gelişimi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(34).
- Aksakaloğlu, Y., & Akçakaya, M. (2021). Kamu Değeri Yaklaşımı'nın 'Eleştirel Kuram' Temeli. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 56(1), 272-289.
- Aktan, C. C. (2015). İdeal Devlet ve İyi Yönetim: Temel İlkeler, Kurallar ve Kurumlar. *Hukuk ve İktisat Araştırma Dergisi*, 7(1), 50-60.
- Alford, J., & Hughes, O. (2008). Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management. *The American Review of Public Administration*, 130-148.
- Alford, J., & O' Flynn, J. (2008). Public value: a stocktake of a concept. *Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management*. Brisbane.
- Alias, E. S., Idris, S. H., Ashaari, N. S., & Kasimin, H. (2011). Evaluating e-Government services in Malaysia Using the EGOVSAT model. *In Proceedings of International Conference on Electrical Engineering and Informatics (ICEEI)*, (s. 1-5). Bandung, Indonesia.

- Allison, R., Hayes, C., Clodna, M., & Vicki, Y. (2019). A Comprehensive Framework to Evaluate Websites: Literature Review and Development of GoodWeb. *JMIR FORMATIVE RESEARCH*, 3(4).
- Altaqafi, T., Foster, S., & Rahim, M. (2018). Public value creation using social media applications for the local government context: A pilot case study. . *Australasian Conference on Information Systems, ACIS 2018 Proceedings*, (s. 1-12). Sydney, Australia.
- Altuntaş, Z., & Durdu, P. O. (2020). Web Sitesi Erişebilirlik Değerlendirmesi: Bir Bariyer Gezinti Çalışması. *Sosyal Politikaları Çalışma Dergisi*, 119-144.
- Andersen, K., Medaglia, R., Vatrapu, R., Henriksen, H., & Gauld, R. (2011). The Forgotten Promise of E-Government Maturity: Assessing Responsiveness in The Digital Public Sector. *Government Information Quarterly*, 28(4), 439-445.
- Arnstein , S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *AIP Journal*, 216-223.
- Aydın, M. D. (2007). Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları: Fırsat ve Tehditler. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 295-322.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2006). Data Triangulation and Web Quality Metrics: A case Study in E-government. *Information Management*, 43(6), 767-777.
- BBC. (2004). *Building Public Value: Renewing the BBC for a Digital World*. London: BBC.
- Beck Jorgensen, T., & Bozeman, B. (2007). Public Values: An Inventory. *Administration and Society*, 39(3), 354-381.
- Behn, R. D. (2003). Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures. *Public Administration Review*, 63(5), 586-606.
- Benington, J. (tarih yok).
- Benington, J. (2009). Creating the Public In Order To Create Public Value? *Intl Journal of Public Administration*,, 32(3), 232-249.
- Benington, J. (2011). From Private Choice to Public Value? (J. B. Moore, Dü.) 31-51.

- Benington, J. (2015). Public Value as a Contested Democratic Practice. B. C. J. M. Bryson (Dü.) içinde, *Creating Public Value in Practice* (s. 29-47). NW, Suite 300: CRC Press.
- Benington, J., & Moore, M. (2011). From Private Choice to Public Value? J. Benington ve M. Moore. J. B. Moore (Dü.) içinde, *Public Value: Theory and Practice* (s. 31-51). Londra: Palgrave Macmillan.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. P. (2012). E-Service Quality Model for Indian Government Portals: Citizens' Perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), 246-271.
- Blaug, R., Horner, L., & Lekhi, R. (2006). *Public Value, Politics and Public Management*. London: The Work Foundation.
- Blaug, R., Horner, L., & Lekhi, R. (2006). *Public Value, Politics and Public Management*. London: The Work Foundation.
- Bozeman, B. (2002). Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do". *Public Administration Review*, 62(2).
- Bozeman, B. (2007). *Bozeman, B. (2007). Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. . Washington: Georgetown University Press.
- Bozeman, B. (2009). Public Values Theory: Three Big Questions. *International Journal of Public Policy*, 4(5), 369-375.
- Bozeman, B., & Johnson, J. (2015). The political economy of public values: A case for the public sphere and progressive opportunity. *American Review of Public Administration*, 45(1), 61-85.
- Bozeman, B., & Sarawitz, D. (2011). Public Value Mapping and Science Policy Evaluation. *Minerva*, 49, 1-23.
- Bracci, E., Gagliardo, E. D., & Bigoni, M. (2014). Performance management systems and public value strategy: A Case Study. *Public Value Management, Measurement and Reporting*, 3, 129-157. doi:10.1108/S2051-663020140000003006

- Bretschneider, S., Choi, Y., Nabatchi, T., & O'Leary, R. (2015). Incentivizing Collaboration: An Experimental Analysis of Performance Information, Public Value Creation, and Public Values Promotion. B. C. J. M. Bryson (Dü.) içinde, *Creating Public Value in Practice* (s. 185-202). NW, Suite 300: CRC Press.
- Brookes, S., & Wiggan, J. (2009). Reflecting The Public Value of Sport: A Game of Two Halves? *Public Management Review*, 11(4), 401-420.
- Brown, P., Cherney, L., Warney, S., Abazie, U., Sarah Ball, L. E., Reeves, L. S., & Worsoe, H. (2019). *Understanding Public Value Workshop: Report on Proceedings*. Brisbane: The University of Queensland.
- Bryson, J., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2015). *Creating Public Value in Practice*. NW, Suite 300: CRC Press.
- Bryson, J., Crosby, B., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and The New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456.
- Buccoliero, L., & Bellio, E. (2010). Citizen Web Empowerment in European Municipalities. *Journal of E- Governance*, 33(4), 225-236.
- Byun, D., & Finnie, G. (2011). Evaluating Usability, User Satisfaction and Intention to Revisit for Successful E-Government Websites. *Electronic Government an International Journal*, 8(1), 1-19.
- Calhan, H. S., Karkın, N., Hasiloğlu, S. B., & Özgül, M. E. (2021). The Reflection of Public Values in Twitter Use of Metropolitan Municipalities: A Content Analysis Employing the Analytic Hierarchy Process. *Information Polity*, 26(4), 391-415.
- Cole, M., & Parston, G. (2006). *Unlocking Public Value: A new Model for Achieving High Performance in Public Service Organization*. U.S: : John Wiley and Sons, Inc.
- Colesca, S. E. (2007). An Assessment of The Quality of the Romanian Urban Websites. *Informatica Economica*, 11(2), 26-33.

- Cox, J., & Dale, B. G. (2002). Key Quality Factors in Web Site Design and Use: An Examination,. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7).
- Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2003). E-Government in Practise: An Analysis of Website Orientation to the Citizens in Spanish Municipalities. *International Journal of Public Sector Management*, 16(3), 191-218.
- Cwiklicki, M. (2016). Comparison of Public Value Measurement Frameworks. *Zarządzanie Publiczne*, 1(35), 20-31. doi:10.15678/ZP.2016.35.1.02
- Çağiltay, K., & Durmuş, S. (2012). Kamu Kurumu Web Siteleri ve Kullanılabilirlik. M. Z. Sobacı, & M. Yıldız içinde, *E- Devlet- Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (s. 293-323). Ankara: Nobel.
- Çelik, A., & Akca, H. (2021). Değer Odaklı Bir Yönetim Yaklaşımı: Kamu Değeri. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Çelik, A., & Akça, H. (2021). Değer Odaklı Bir Yönetim Yaklaşımı: Kamu Değeri. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(28), 376-404.
- Çelik, T. (2014). İnternet Sitelerinin İçerik ve Kullanılabilirlik Kalitelerinin Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 137-154.
- Çukurçayır, A. (2003). Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim. M. Acar , & H. Özgür içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi* (s. 260). Ankara : Nobel.
- De Jong, J., Douglas, S., Sicilia, M., Radnor, Z., Noordegraaf, M., & Debus , P. (2017). Instruments of Value: Using the Analytic Tools of Public Value Theory in Teaching and Practice. *Public Management Review*, 19(5), 605-620.
- De Vries, M. S., & Kim, P. S. (2011). Introduction to value and virtue in public administration. M. S. De Vries, & P. S. Kim (Dü) içinde, *Value and virtue in public administration: A comparative perspective* (s. 1-17). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Demokaan, D. (2010). YÖNETİŞİMDE YENİ BİR BOYUT: E-YÖNETİŞİM. *Türk İdare Dergisi*(466), 70.

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Domarkas, V., Laukaityte, A., & Maciukas, V. (2012). Lietuvos Respublikos Savivaldybių interneto svetainių, svystymo lygio vertinimas [Assessment of development level of municipal websites of the republic of Lithuania]. *Viesoji Politika ir Administravimas*, 11(1), 23-36.
- Duguit, L. (1954). *Kamu Hukuku Dersleri*. ANKARA: AÜHF Yayını.
- Erten, Ş. (2021). Kamu Değeri: Tanımı ve Ölçülmesi Üzerine Bir İnceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 106.
- Eryılmaz, B. (2018). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: Umuttepe.
- Eschenfelder, K. R., Beachboard, J. C., McClure, C. R., & Wyman, S. K. (1997). Assessing U.S. Federal Government Websites. *Government Information Quarterly*, 14(2), 173-189.
- European Commission. (2017). *E-Government Benchmark Framework*.
- Faulkner, N., & Kaufman, S. (2018). Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 69-86. doi:10.1111/1467-8500.12251
- Fukumoto, E., & Bozeman, B. (2019). Public Values Theory: What is Missing? *American Review of Public Administration*, 49(6), 635-648.
- Gençosman, F. (2018). *Kamu Değeri Yönetimi Bağlamında Kamu-Özel Ortaklıkları*. Bursa: Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Guarini, E. (2014). Measuring Public Value in Bureaucratic Settings: Opportunities and Constraints. *Public Value management, Measurement and Reporting, Studies in Public and Non-Profit Governance*, 3, 301-319. doi: 10.1108/S2051-663020140000003013
- Güler, B. A. (2003). Yönetişim: Tüm İktidar Sermaye. *Praksis*.

- Hartley, J., Sancino, A., Bennister, M., & Resodihardjo, S. L. (2019). Leadership for Public Value: Political Astuteness as a Conceptual Link. *Public Administration*, 97, 239-249.
- Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B., & Middleton, B. (2006). Evaluation instrument for e-government websites. Queensland, Australia.
- Hills, D., & Sullivan, F. (2006). *Measuring Public Value 2: Practical Approaches*. London: The Work Foundation.
- Holzer, M., & Kim, S. T. (2003, 2005, 2007, 2009). Digital Governance in Municipalities Worldwide: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites throughout the World. USA: United Nations and the American Society for Public Administration, National Center for Public Performance.
- Hood, C. (1991). *A Public Management For All Seasons*.
- Horan, T. A., Abhichandani, T., & Rayalu, R. (2006). Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality in Use Satisfaction with Advanced Traveler Information System (ATIS). In *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*. Big Islands.
- Huizing, E. K. (2000). The Content of Design Websites: An Empirical Study. *Information and Management*, 37(3), 123-134.
- Jha, R. (1998). *Modern Public Economics*. Londra: Routledge.
- Jorgensen, T. B., & Bozeman, B. (2007). Public Values: An Inventory. *Administration and Society*, 39(3), 354-381.
- Karkın, N. (2015). Kamu Değeri Kavramı ve Kamu Değeri Yönetiminin Kamu Yönetimi Kuramı Bağlamındaki Yeri. Ö. Köseoğlu, & M. Z. Sobacı içinde, *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi* (s. 252). Dora Yayıncılık.
- Karkın, N. (2015). Kamu Değeri Kavramı ve Kamu Değeri Yönetiminin Kamu Yönetimi Kuramı Bağlamındaki Yeri. Ö. Köseoğlu, & M. Z. Sobacı içinde, *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları* (s. 249-272). Bursa: Dora.

- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka. *Transforming Government People Process and Policy*, 5(1), 81-99.
- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). *Creating Public Value- An Analytical Framework for Public Service Reform*. Londra: Strategy Unit, Cabinet Office.
- Kernaghan, K. (2003). Integrating values into public service: The values statement as centerpiece. *Public*, 63(6), 711-719.
- Kırışık, F., & Sezer, Ö. (2015). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(11), 199-2015.
- Kocaoğlu, B., & Saylam, A. (2015). Kamu değeri ve Yerel Yönetimler. H. H. Bircan, & B. Dilmaç içinde, *Değerler Bilançosu*. Konya: Çizgi Kitapevi.
- Kocaoğlu, B., & Saylam, A. (2015). Kamu Değeri ve Yerel Yönetimler. B. D. Hasan Hüseyin Bircan içinde, *Değerler Bilançosu* (s. 143-164). Konya: Çizgi Kitapevi.
- Köseoğlu, Ö., & Tuncer, A. (2014). Kamu Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım Olarak Kamu Değeri: Kavramsal ve Kuramsal Açından Bir Tartışma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 149.
- Kuk, G. (2002). The Digital Divide and Quality of Elektronik Service Delivery in Local Government in the United Kingdom. *Government Information Quarterly*, 20(4), 353-363.
- Lee, T. D., Geiller, S., & Lee, B. K. (2021). A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model. *Government Information Quarterly*, 38(4).
- Levy, Y., & Ellis, T. (2006). A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of Information Systems Research. *Information Science Journal*, 9, 181-211.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making., (s. In the Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-37)).

- Meynhardt. (2009). Public Value Inside: What is Public Value Creation. *Intl Journal of Public Administration*,, 32(3), 192-219.
- Meynhardt, T., & Jasinenko, A. (2018). Measuring public value: Scale development and validation. *XXII IRSPM Annual Conference*, (s. 1-22). Edinburgh.
- Meynhardt, T., & Bartholomes, S. (2011). Composing Public Value: In Search of Basic Dimensions and Common Ground. *International Public Management Journal*, 189.
- Meynhardt, T., & Jasinenko, A. (2018). Measuring Public Value: Scale Development and Validation. *XXII IRSPM Annual Conference*, (s. 1-22). Edinburgh.
- Middleton, M. R. (2007). Approaches to Evaluation of Websites for Public Sector Services. *Proceedings IADIS Conference on E-Society*, (s. 279-284).
- Miranda, F. J., Sanguino, R., & Banegil, T. M. (2009). Quantitative Assessment of European Municipal Websites: Development and Use of An Evaluation Tool. *Internet Research*, 19(4), 425-441.
- Mirchandani, D. A., Johnson Jr, J., & Joshi, K. (2008). Perspectives of Citizens Towards E-government in Thailand and Indonesia: A multigroup Analysis. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 425-441.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value- Strategic Management in Government*. Londra: Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2003). The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to “Strategic Performance Measurement and Management in Non-profit Organizations” by Robert Kaplan. *Hauser Center for Nonprofit Organizations Working Paper No. 18*.
- Moore, M. H. (2007). Recognising Public Value: The challenge of Measuring Performance in Government. J. Wanna içinde, *A passion for policy: Essays in public sector reform* (s. 91-116). Canberra: ANU E-Press.
- Moore, M. H., & Moore, G. W. (2005). *Creating Public Value Through State Arts Agencies*. Minneapolis: Arts Midwest.

- Mulgan, G. (2019). Background: Searching for Value. G. Mulgan , J. Breckon, M. Tarrega, H. Bakshi, J. Davies, H. Khan, & A. Finnis içinde, *Public Value: How Can It Be Measured, Managed and Grown?* (s. 6-11). London: Nesta.
- Naci , K., & Janssen, M. (2014). Evaluating Websites Fom a Public Value Perspective: A Review of Turkish Local Government Websites. *International Journal of Information Management*, 34, 351-363.
- Nyaga, C., & Fink, D. (2009). Evaluating Web Site Quality: The value of a Multi Paradigm Approach. *An International Journal*, 16(2), 259-273.
- OECD. (2003). *Promise and Problems of E-Democracy, Challenges of Online Citizen Engagement*,. OECD Publishing.
- O'Flynn. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 353-366.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Prentice Hall.
- Ökten, S. (2019). Kamu Değeri Yapımı Çerçevesinde Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırma Dergisi*, 8(4), 2394-2423.
- Ömürgönülşen, U. (2003). Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği. M. Acar , & H. Özgür içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi* (s. 3-43). Ankara: Nobel.
- Özer, M. A., & Önen, M. (2019). *200 Soruda Yönetim ve Kamu Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Öztaş, N. (2003). Karmaşıklık Bilimleri: Kaosun Kıyısında Bilim ve Yönetim. M. Acar, & H. Özgür içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi* (s. 45-74). Ankara: Nobel.
- Panapoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008). A Framework for Evaluating Web Sites of Public Authorities. *Aslib Proceedings*, 60(5), 517-546.

- Papadomichelaki, X., Magoutas, B., Halaris, C., Apostolou, D., & Mentzas, G. (2006). A Review of Quality Dimensions in E-Government Services. M. A. Wimmer içinde, *Electronic Government* (s. 128-138). Berlin: Springer.
- Papi, L., Bigoni, M., Bracci, E., & Gagliorda, E. D. (2018). Measuring Public Value: A Conceptual and Applied Contribution to the Debate. *Public Money and Management*, 38(7), 503-510. doi:10.1080/09540962.2018.1439154
- Pollitt, C. (1990). *Managerialism and the Public Service*,. Blackwell: Cambridge.
- Prachett, L., Wingfield, M., & Polat, R. K. (2006). Local Democracy Online: An Analysis of Local Government Websites in England and Wales. *International Journal of Electronic Government Research*, 2(3), 75-92.
- Rhodes, R. A., & Wanna, J. (2007). The Limits to Public Value or Rescuing Responsible Government from the Platonic Guardians. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(4), 406-421.
- Rodriguez, R., Estevez, E., Giullianelli, D., & Vera, P. (2009). Assessing e-Governance Maturity Through Municipal Websites – Measurement Framework and Survey Results., (s. 5-9).
- Sadioğlu, U., & Yıldız, M. (2007). Kamu Yönetimi İle Bilgi ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 325-359.
- Samaratunge, R., & Wijewardena, N. (2009). The Changing Nature of Public Values in Developing Countries. *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 316.
- Saygılıoğlu, N., & Arı, S. (2003). *Etkin Devlet, Kurumsal Bir Tasarı ve Politika* . İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Sayıştay Başkanlığı. (2006). *(sayıştay başkanlığı, e Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu*,.

- Saylam, A. (2020). Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23-37.
- Scout, J. K. (2006). "E" the People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement? *Public Administration Review*, 66(3), 341-353.
- Selim, H. M. (2012). Content Evaluation Criteria for General Websites: Analysis and Comparison. *International Journal of Online Marketing (IJOM)*, 2(3).
- Siar, S. V. (2005). E- Governance at the Local Government Level in Philippines: An Assessment of the City Government Websites. *Philippine Journal of Development*, 32(2), 135-168.
- Smith, A. G. (2001). Applying Evaluation Criteria to New Zealand Government Websites. *International Journal of Information Management*, 21, 137-149.
- Social Media Use in Local Government: an Australian Perspective. (2014). *International Journal of Public Administration*, 37(10), 666-675.
- Spano, A. (2014). How Do We Measure Public Value? From Theory to Practice. Public Value Management. *Measurement and Reporting, Studies in Public and Non-Profit Governance*, 3, 353-373. doi:10.1108/S2051-663020140000003015
- Steiner, P. O. (1974). Public Expenditure Budgeting. *The Economics of Public Finance*, 245.
- Stoker , G. (2006). Public Value Management: A New Narrative For Networked Governance? *American Review of Public Administration*, 41-57.
- Şaf, M. Y. (2015). *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörünün Makroekonomik Etkileri: Uluslararası Karşılaştırma ve Türkiye Değerlendirmesi*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı .
- Talbot, C. (2008). Measuring Public Value: A Competing Values Approach. *A paper for The Work Foundation*.

- Try, D., & Radnor, Z. (2007). Developing an Understanding of Results-based Management Through Public Value Theory. *International Journal of Public Sector Management*, 20(7), 655-673.
- Turkel, E., & Turkel, G. (2016). Public value theory: reconciling public interests, administrative autonomy and efficiency. *Review of Public Administration and Management*, 4(2), 1.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-Centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26(3), 487-497.
- W3C. (2008). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. <https://www.w3.org/TR/WCAG20/> adresinden alındı
- World Bank. (1989). *Sub-Saharan Africa: from Crisis to Sustainable Growth*. New York.
- Yang, K., & Ro, S. Y. (2007). E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 1197-1217.
- Yaşar, İ. H., & Altıncık, H. (2018). Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Sitelerinin Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(55), 224-236.
- Yıldız , M., & Sobacı, M. Z. (2015). *Kamu Politikası- Kuram ve Uygulama*. Ankara: Adres Yayınları.
- Yıldız, M. (2003).). Elektronik (e)- Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. M. Acar, & H. Özgür içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi* (s. 305-327). Ankara: Nobel.
- Yocco, V. S., Heimlich, J. E., & Edwards, P. (2009). Measuring Public Value: An Instrument and An Art Museum Case Study. *Visitor Studies*, 12(2), 152-163. doi:10.1080/10645570903203448
- Yüksel, H. (2007). İnternet Sitelerinin Kalite Boyutlarının Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 519-536.
- Zhou, Z. (2009). Evaluating Websites Using a Aractical Quality Model.

T.C. Bakanlıkları Resmi Web Siteleri

T. C. Adalet Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.05.2021). <https://www.adalet.gov.tr>

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.05.2022).
<https://www.aile.gov.tr>

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.05.2022).
<https://www.csgb.gov.tr>

T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.05.2022).
<https://www.csb.gov.tr>

T.C. Dışişleri Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.05.2022). <https://www.mfa.gov.tr>

T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Resmi Web Sitesi (10.05.2022).
<https://www.enerji.gov.tr>

T. C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Resmi Web Sitesi (10.05.2022). <https://www.gsb.gov.tr>.

T. C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.hmb.gov.tr>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Resmi Web Sitesi (10.05.2022). <https://www.icisleri.gov.tr>

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.ktb.gov.tr>.

T. C. Milli Eğitim Bakanlığı. (10.05.2022). <http://www.meb.gov.tr>.

T. C. Milli Savunma Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.msb.gov.tr>.

T. C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.sanayi.gov.tr/anasayfa>.

T. C. Sağlık Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.saglik.gov.tr>.

T. C. Ticaret Bakanlığı. (10.05.2022). <https://ticaret.gov.tr>

T. C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.uab.gov.tr>

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı. (10.05.2022). <https://www.tarimorman.gov.tr>

EK 1. ORJİNALLİK RAPORU



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 24/06/2022

Tez Başlığı: Türk Kamu Yönetiminde Kamu Değeri Analizi: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 115 sayfalık kısmına ilişkin, 24/06/2022 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turitin adlı intihal tespit programından aşağıda isaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 3'dür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç
- 4- Alıntılar dâhil
- 5- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim

24.06.2022
Tarih ve imza

Adı Soyadı: Tuncay ÇOLAK
Öğrenci No: N18132945
Anabilim Dalı: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Programı: Kamu Yönetimi

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM

(Unvan, Ad Soyad, İmza)



**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
MASTER'S THESIS ORIGINALITY REPORT**

**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION DEPARTMENT**

Date: 24/06/2022

Thesis Title: Public Value Analysis in Turkish Public Administration: A Study on Ministries' Web Site

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 24/06/2022 for the total of 115 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 3 %.

Filtering options applied:

1. Approval and Declaration sections excluded.
2. Bibliography/Works Cited excluded.
3. Quotes excluded.
4. Quotes included.
5. Match size up to 5 words excluded.

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports, that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility, and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

24.06.2022

Date and Signature

Name Surname: Tuncay ÇOLAK
Student No: N18132945
Department: Political Science and Public Administration
Program: Public Administration

ADVISOR APPROVAL

APPROVED.

Doç. Dr. Ayşegül SAYLAM

(Title, Name Surname, Signature)

EK 2. ETİK KOMİSYON MUAFİYET FORMU



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TEZ ÇALIŞMASI ETİK KOMİSYON MUAFİYETİ FORMU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 24/06/2022

Tez Başlığı: Türk Kamu Yönetiminde Kamu Değeri Analizi: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma
Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmam:

1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır,
2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmasını gerektirmemektedir.
3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir.
4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, mülakat, ölçek/şkala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.

Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulları ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kurul/Komisyon'dan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza
24.06.2022

Adı Soyadı: TUNCAY ÇOLAK

Öğrenci No: N18132945

Anabilim Dalı: SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ

Programı: KAMU YÖNETİMİ

Statüsü: Yüksek Lisans Doktora Bütünleşik Doktora

DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI

Bu tez çalışması için etik kurul iznine gerek yoktur.

Doç. Dr. Ayşegül Saylam

(Unvan, Ad Soyad, İmza)

Detaylı Bilgi: <http://www.sosyalbilimler.hacettepe.edu.tr>

Telefon: 0-312-2976860

Faks: 0-3122992147

E-posta: sosyalbilimler@hacettepe.edu.tr



**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
ETHICS COMMISSION FORM FOR THESIS**

**HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION DEPARTMENT**

Date: 24/06/2022

Thesis Title: Public Value Analysis in Turkish Public Administration: A Study on Ministries' Web Site

My thesis work related to the title above:

1. Does not perform experimentation on animals or people.
2. Does not necessitate the use of biological material (blood, urine, biological fluids and samples, etc.).
3. Does not involve any interference of the body's integrity.
4. Is not based on observational and descriptive research (survey, interview, measures/scales, data scanning, system-model development).

I declare I have carefully read Hacettepe University's Ethics Regulations and the Commission's Guidelines, and in order to proceed with my thesis according to these regulations I do not have to get permission from the Ethics Board/Commission for anything; in any infringement of the regulations I accept all legal responsibility and I declare that all the information I have provided is true.

I respectfully submit this for approval.

Date and Signature
24.06.2022

Name Surname:
 Student No:
 Department:
 Program:
 Status: MA Ph.D. Combined MA/ Ph.D.

ADVISER COMMENTS AND APPROVAL

Ethics committee approval is not required for this thesis study.

Doç. Dr. Üyesi Ayşegül Saylam
 (Title, Name Surname, Signature)