

# E-YÖNETİŞİM BAĞLAMINDA MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI WEB SİTESİNİN ANALİZİ

## Analysis Of The Ministry Of Education Website In The Context Of E-Governance

Dr. Onur KARAKAŞ

Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Doktoru, Kocaeli/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8734-4671>

Arş.Gör.Dr. Yusuf Bahadır DOĞRU

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Zonguldak/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7635-0766>

### ÖZET

Yapılan araştırmada Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının resmî web sitelerinde sundukları hizmetlerin e-yönetişim kavramı açısından analiz edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında, bakanlıkların resmî web sitelerinin erişim istatistiklerini belirlemek amacıyla web trafiği ölçümü yapan en güvenilir ve dünyada en çok kullanılan bir web sitesi olan Alexa'dan yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Millî Eğitim Bakanlığının (MEB) resmî web sitesinin Türkiye'de en çok ziyaret edilen 33. site olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda MEB resmî web sitesi [www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr) araştırmanın örneklemini olarak belirlenmiştir. Araştırmada, Millî Eğitim Bakanlığının e-yönetişim bağlamında web sitesi ortamında sundukları hizmetlerin neler olduğu içerik analizi yöntemi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan içerik analizinde, Sayımer ve Küçükşaraç (2019)'ın Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği ile Van Dijk ve Van Deursen (2014) "Dijital Beceri Sınıflandırması" ölçeğinden yararlanarak oluşturduğu tablolar araştırmaya uyarlanarak kullanılmıştır. Yapılan içerik analizi ile web sitesinin içerik özellikleri, kullanılabilirlik özellikleri, hizmet/servis özellikleri, yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri, web sitesinin operasyonel becerileri, web sitesinin formel becerileri, web sitesinin enformasyonel becerileri, stratejik becerileri e-yönetişim kapsamında analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, içerik analizi yöntemi ile tespit edilmeye çalışılan özelliklerin Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinde mevcut olduğu saptanmıştır. Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinin sahip olduğu özelliklerle e-yönetişim bileşenlerinden; yurttaş katılımını, şeffaf ve denetlenebilir bir işlevselliği sunduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, kamu kurumlarını ve hükümet birimlerini e-yönetişim kavramı çerçevesinde analiz eden karşılaştırmalı çalışmaların alan yazına katkı sağlamak bakımından önemli olduğu vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** E-yönetişim, millî eğitim bakanlığı, web sitesi, internet, yurttaş

### ABSTRACT

In the research, it was aimed to analyze the services offered by the Ministries of the Republic of Turkey on their official websites in terms of the concept of e-governance. As part of the study, Alexa, the most reliable and most used website in the world, which measures web traffic, was used to determine the access statistics of official ministries' websites. As a result of the analysis, it was determined that the official website of the Ministry of Education (MEB) is the 33th most visited site in Turkey. In this direction, the official website of the Ministry of education ([www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr)) was determined as a sample of the research. In the research, the services provided by the Ministry of National Education in the context of e-governance on the website are tried to be determined by using the content analysis method. In the content analysis, the tables created by Sayımer and Küçükşaraç (2019) using the scale of the research entitled "Digital Governance in World Municipalities" by Rutgers University-Newark E-Governance Institute and Van Dijk and Van Deursen (2014) "Digital Skills Classification scale" have been used adaptively in the study. With the content analysis, the content features of the website, usability features, service / service features, citizen and social interaction features, the operational skills of the website, the formal skills of the website, the informational skills of the website, and the strategic skills were analyzed within the scope of e-governance. As a result of the research, it was determined that the features tried to be determined by the content analysis method are available on the website of the Ministry of National Education. Among the e-governance components of the Ministry of Education website, it has been found that it offers citizen participation, transparent and controllable functionality. As a result of the research, it was emphasized that comparative studies analyzing public institutions and government units within the framework of e-governance concept are important in terms of contributing to the literature.

**Key Words:** E-governance, Ministry of National Education, web site, internet, citizen

## 1. GİRİŞ

Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile sosyal hayatın birçok alanında önemli değişikliklere yol açmıştır. Dijital dönüşüm olarak adlandırabileceğimiz bu süreç kamu sektöründe iş yapma biçimlerini geliştiren ve kurumsal becerileri artıran yeni bir yönetim yaklaşımı oluşturmuştur. Dijitalleşme, kamu kurumlarının hizmet sunumunda dijital yönetim ya da e-yönetişim olarak adlandırılan kapsamlı bir yönetim modelinin hızla benimsenmesini sağlamıştır. Bilginin dijital ortama aktarılması ile vatandaşların bilgi ve hizmetlere yeni iletişim teknolojileri aracılığıyla direkt olarak erişimini mümkün kılan e-yönetişim, aynı zamanda kurumların yönetim yapısını ve yaklaşımını değiştirmiş, devlet-yurttaş ilişkisini güçlendirmiş, karar alma süreçlerinde katılımcı, demokratik ve daha şeffaf bir ortamın yolunu açmıştır (Sayımer ve Küçüksaraç, 2019:1).

Vatandaşlar ve kamu kurumları arasındaki ilişki biçimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle mobil iletişim teknolojisinin kullanımının yaygınlaşması ile önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Böylece, e-devlet uygulamalarının, e-yönetişimin ve e-hizmetlerin önemi giderek artmıştır (Al Obaitani vd., 2018, 27-28). Bu bağlamda nicel ve nitel veri elde etmeyi sağlayan içerik analizi yöntemi kullanılarak Millî Eğitim Bakanlığının web sayfasında sağladıkları hizmetlerin e-yönetişim açısından etkililiği ve uygunluğunu ölçen veriler elde edilmiştir. E-yönetişim bünyesinde internet tabanlı veri iletişimini bulundurmakta bu sayede vatandaşlar çok sayıda iletişim kanalı üzerinden kamu hizmetlerine erişebilmekte ve kamu hizmetlerine yön verebilmektedirler.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın kavramsal çerçeve bölümü yönetim, e-yönetişim ve kamu kurumlarında e-yönetişim kavramlarından oluşmaktadır.

### 2.1.Yönetişim ve E-Yönetişim Kavramları

Yönetişim kavramı, 17. Yüzyılda Kuzey Avrupa’da ortaya çıkan ve zamanla bütün dünyaya yayılan bir kavramdır. Yönetişim kavramının ilk kez kullanılmaya başlandığı tarihlerdeki amacı; hükümeti sivil toplum ile uzlaştırma ve kombine etme görevini sağlamak olmuştur (Guadin, 1998:48). Yönetişim kavramı, 1990’lı yıllardan itibaren özellikle kamu yönetimi literatüründe kullanılan bir kavram haline gelmiştir. Yönetişim, 1996 yılında İstanbul’da gerçekleştirilen “Habitat II Konferansı’nda sunulan “Türkiye Ulusal Raporu ve Eylem Planı’nda yer alan yönetim modelinin Türk kamu yönetiminde uygulanmasının önerilmesiyle araştırmalarda yaygın olarak kullanılan bir kavram haline gelmiştir. (Altan ve Tülücoğlu, 2016: 308).

Aydınlanma düşüncesinde bir yönetimin meşruiyeti sadece temsil esasına göre kurulamamaktadır. Yönetici güç, ortak iyi olarak belirlenen alanda, araçsal rasyonelliği geliştirecek biçimde kullanılma durumundadır. Böyle bir yönetim sistemi içinde özgürlük ve düzen ile hak ve yetki karşıtları sürekli olarak gündemde kalarak birbirinin sınırını oluşturmaktadır. Otorite ve gücün birlikteliğiyle işlerliğini korumaktadır (Tekeli, 1999: 117). Yaşadığımız dönemde klasik yönetim anlayışı, siyaset ve yurttaş ilişkilerini tanımlamada yetersiz kalmaktadır. Bu yetersizlik yurttaşlar ile devlet arasındaki bağların gevşemesine ve iletişim problemlerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Yönetişim kavramı, söz konusu yetersizliğin ve kısıtlılığın neticesi olan yüzeyselliği ortadan kaldırmak amacıyla geliştirilmiştir. Yönetişim kavramı ile, devlet ve devletin idaresiyle ilgili yerli aktörleri ve uluslararası örgütleri de dikkate alan yeni bir kavramsal çerçeve ortaya konmuştur (Sobacı, 2007:220).

Son yıllarda devlet ile yurttaş arasındaki ilişkileri hiyerarşik bir yapı biçiminde kabul eden kamu yönetimi anlayışının yerine, kamunun karar verme sürecini paydaşlarıyla birlikte gerçekleştirdiği ve kamunun sadece devlete değil aynı zamanda bireye de hesap verdiği bir yönetim anlayışını tanımlayan “yönetişim” kavramı ortaya çıkmıştır. Yönetişim kavramı içerisinde, kamu yönetimini, ucuz, kaliteli, etkili hizmet anlayışını ve katılımcı, hesap veren ve şeffaf bir yönetim tarzını kapsamaktadır. Siyasetçilerden aydınlara, toplumun birçok kesimi, ortaya çıkan sorunların çözümünde yönetim prensiplerinin uygulanmasını öngörmektir. Aynı zamanda sıradan yurttaşlar ve sivil toplum örgütleri de kamudan bilgi edinmek ve hesap sormak istemektedirler. Sıradan yurttaşlar ve sivil toplum örgütleri için yönetim, toplum içinde kendilerini daha mühim aktörler haline getirmede temel yöntem olarak benimsenmektedir. Bu bağlamda yönetim kavramı, yeni bir yönetim sürecine veya toplumun ne şekilde yönetileceğine dair yeni bir kavrama başvurarak yönetim alanındaki bir değişimi işaret etmektedir (Rhodes: 1996). Palabıyık ise (2004:67) yönetim

kavramını diğer sosyal yapıları ve güçleri yönetim dışında bırakan geleneksel anlayışa tepki olarak ortaya çıkmış bir kavram olarak nitelendirmektedir. Yönetişim kavramı ile ilgili farklı tanımlamalar yapılmasına rağmen kavramın genel özelliklerini dört madde halinde sıralamak mümkündür (Smouts 1998: 84):

- Yönetişim ne kurallar sistemi ne de bir etkinlik olarak ifade edilebilen bir kavramdır. Yönetişim bir süreci ifade etmektedir.
- Yönetişim egemenliği değil uzlaşmayı esas alan bir anlayışı benimsemektedir.
- Yönetişim hem kamu hem de özel sektörün bileşenlerini içermektedir.
- Yönetişim resmi bir kuruluş niteliği taşımayan sürekli bir etkileşime bağlı olan bir kavramdır.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının sorgulanması ve yönetişim kavramının gündeme gelmesinde; dünyada meydana gelen dönüşümler, teknolojik devrimler, ekonomik krizler ve toplumsal olaylar etkili olmuştur. Bilhassa küreselleşme süreciyle birlikte meydana gelen sosyal değişim ve dönüşümler, bireylerin ihtiyaçlarının nitelik ve nicelik olarak değişmesine yol açmıştır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışının terk edilip yönetişim anlayışının benimsenmesinde; devletin toplumu yönlendirmesi gerektiğine yönelik görüşün geçerliliğini kaybetmeye başlaması etkili olmuştur. Geleneksel kamu yönetimi anlayışından farklı olarak devlet, modern toplumlar açısından yurttaşların faaliyetlerini destekleyici ve yönlendirici bir etken olarak rol üstlenmektedir (Arslan, 2010).

Yönetişim kavramının benimsendiği yeni kamu yönetimi anlayışının oluşmasında etkili olan faktörlerden biri de küreselleşme ve teknolojiye meydana gelen gelişimlere bağlı olarak bilginin öneminin artmasıdır. Bilginin öneminin artmasıyla birlikte meydana gelen toplumsal düzeni tanımlamak için birçok araştırmacı farklı adlandırmalar kullanmıştır. Örneğin Sanayi sonrası toplum (Bell,1976), Üçüncü dalga (Toffler, 1996), Ağ Toplumu (Castells,2000), Enformasyon Toplumu (Marshall,2003) adlandırmalarında bulunmuştur.

Bilgi toplumuna geçişle tıpkı iktisadi alanda olduğu gibi teknolojik gelişmelere bağlı olarak kamu yönetimi alanında da birtakım değişiklikler meydana gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen dönüşümlerle ve bilişim alanının gelişmesiyle ulus devletler e-devletlere evrilmişlerdir (Demirel, 2010: 65). Bu gelişmelere bağlı olarak kamu yönetimi ve bilişim alanında ele alınan yeni bir kavram olarak “e-yönetişim” kavramı gündeme gelmiştir.

Günümüzde gelişmiş toplumların örgütlenmesinin bir türü olan bilgi toplumu (Castells, 1996; May, 2002; Zacher, 2000), elektronik cihazların ve sistemlerin kullanımı ile giderek daha fazla uygulama alanına sahip olmaktadır. E-yönetişim, devlet kurumlarının kendi içerisinde ve devlet ile kamu arasında bilgi-işlem teknolojilerini kullanan hizmetlerin üretimi ve iletimi olarak tanımlanabilir. E-yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı kapsamında, kamu, yerel yönetim, yurttaşlar, sivil toplum örgütleri ve özel sektör gibi çeşitli paydaşlar arasında bilgi erişiminin etkin, şeffaf ve hesap verilebilir şekilde kullanımına olanak sağlayan uygulamalar bütünü olarak tanımlanabilmektedir (Kanungo, 2004).

E-yönetişim kavramı, sadece hizmetlere erişimi ve iletimini sağlayan uygulamaları değil, aynı zamanda devlet kurumları ve vatandaşlar arasındaki ilişkileri geliştirmeyi hedefleyen daha geniş perspektifli bir amaca sahiptir (Heichlinger 2004). E-yönetişim, daha devlet yönetiminde kurumlar bazında daha fazla vatandaş katılımını sağlamaktadır. E-yönetişim sadece daha verimli kamu hizmetleri sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda demokratik süreçlerin bir parçası haline gelmektedir (Zacher, 2008:24). E-yönetişim yeni liderlik biçimlerini; politika süreçlerinin tartışılmasını, karar verme süreçlerini, vatandaşları dinlemenin ve bilgi ve hizmetlerin düzenlenmesi ile iletilmesinin yeni modellerini kapsamaktadır. Bu bağlamda e-yönetişim, genel anlamda vatandaşların hükümetlerle ve birbirleriyle kurdukları ilişkilerde e-devletin daha geniş bir türevi olarak kabul görmektedir (Vidiasova ve Dawes, 2017: 269).

E-devlet kavramı "kamu hizmetlerinin, yurttaşlara, çalışanlara ve paydaşlara iş dijital tabanlı bilgi teknolojileri aracılığıyla erişmelerini ve yararlanmalarını sağlayan düzenlemelerin tümü veya “Devletin yurttaşlarına karşı gerçekleştirmekte yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı yerine getirmekle mükellef oldukları görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik bilgi işlem ortamlarında sürekli ve güvenli biçimde yerine getirilmesi şeklinde ifade edilebilmektedir (Henden ve Henden, 2005).

E-devlet kavramını, bürokrasiye karşı konuma sahip bir yapı olarak tanımlamak tam anlamıyla doğru değildir. E-devlet, bürokrasinin etkisini yumuşatan, yurttaşların kendilerini daha etkili ve özgür hissettikleri ve yurttaşlık görevlerini yerine getirebildiği pragmatik bir modeldir. Bu bağlamda e-devlet; e-ticaret, e-

imza, e-dilekçe gibi bileşenleriyle birlikte devlet ve yurttaşlar arasındaki ilişkilerin geleneksel işleyişin dışına çıkmasını nitelendirmektedir (Yıldırım, 2011: 1).

E-devlet kavramına teknolojik determinizm, toplumsal determinizm ve ekonomik kalkınma perspektifinden olmak üzere üç farklı perspektiften yaklaşan tanımlamalar mevcuttur (NCA, 1997: 19-21):

Teknolojik determinizm perspektifine göre e-devlet; hızlı ve doğru bilgi elde edilmesi sürecinde kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile desteklenmesidir. Bu yaklaşım e-devlete yönelik olarak bilgisayar ve veri iletişimi kapsamında bir yaklaşım gerçekleştirmektedir. Teknolojik determinizmin e-devlete yaklaşımı bilgi teknolojilerinin gelişimiyle sınırlıdır.

Toplumsal deterministler ise bilgi teknolojileri ve kamusal organizasyonlar arasındaki ilişkinin tek yönlü olmadığını ifade etmektedirler. Kamu organizasyonlarının yapısında meydana gelen değişiklikler sebebiyle bilgi teknolojilerinin de bu değişikliklere uygun düzenlemeler yapması gerektiğini savunmaktadırlar. Toplumsal organizasyonların yapısında meydana gelen değişim ve dönüşümler bilgi teknolojilerinin de buna uygun dönüşümünü gerektirmektedir. Kısacası toplumsal deterministlere göre e-devletin ortaya çıkmasının sebebi kamu organizasyonlarının yapısının ve işlevselliklerinin dönüşümüdür.

Ekonomik kalkınma perspektifine göre ise, kamu kuruluşlarında e-devlet teknolojilerinin kullanılmasıyla kamu yönetimi organizasyonları açısından daha düşük maliyet ve yurttaşlara daha kaliteli ve sürdürülebilir hizmetler verilebilmektedir. Aynı zamanda bu yaklaşıma göre bilgi günümüz dünyasında ekonomik güç de sağlamaktadır. Günümüzde ekonomiler bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla şekillenmektedir. E-devlet modelindeki temel gaye bilgi toplumunun küresel ölçekteki yapısına uyum sağlamaktır. Aksi takdirde e-devlet modelinin etkin bir şekilde işlemediği ülkeler bilgi fakirliğine ve ekonomik yoksulluğa mahkûm olabileceklerdir.

E-yönetişim kavramının bir modeli olarak nitelendirilebilen e-devlet kavramı; kamu-yurttaş iş birliğini sağlamak, bürokratik ve hiyerarşik zorlukları ortadan kaldırmak, yurttaşların demokratik süreçlere katılımını teşvik etmek ve düşük maliyetle kaliteli hükümet işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak gibi imkanlar sağlamaktadır.

## 2.2. Kamu Kurumlarında E-Yönetişim

Elektronik Yönetişim, dünya çapında kamu sektörü kurumlarında büyüyen bir olgudur ve kamu yönetimi alanında önemli bir disiplin olarak ortaya çıkmaktadır. Devletlerin hizmetlerini ve programlarını sunmak, hükümet bilgilerini sağlamak ve vatandaşla elektronik olarak etkileşimde bulunmak için kullanılan çevrimiçi bir hareket olarak ifade edebiliriz. Bu, vatandaş ve devlet arasında yeni ilişkilerin oluşmasına neden olmaktadır. E-yönetişim, e-devletten farklıdır: kamu kurumlarının teknolojiyi kamu yönetimi ilkelerini uygulamak ve hükümetin işlerini yürütmek için kullanma şeklini oluşturur ve hükümetin mevcut hizmetlerin sunumunu geliştirmek için yeni araçlar kullanmaktadır (Okot-Uma, 2000). Kamu kurumlarında e-yönetişim, bunu gerçekleştirmek için gereken vizyonu, stratejileri, planlamayı, liderliği ve kaynakları, yani politik ve sosyal gücün organize edilme ve kullanılma yollarını içermektedir (Riley, 2003:3).

E-yönetişim kavramına, yurttaşın hükümetle nasıl etkileşimde bulunduğunu veya yasama, kamu sektörü sürecini nasıl etkilediğini ele alan e-demokrasi dahildir. Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT'ler) kullanımıyla vatandaş hükümetler, kamu kurumları ve yasama organlarıyla buluşturmaya çalışmaktadır (Riley, 2003:3).

Mevcut literatür, e-yönetişimin, kamu sektörü kurumlarının vatandaş devlet hizmetleri sunma yolları ile ilgili olduğunu göstermektedir (Okot-Uma 2000; Holmes 2001; Caston ve Tapscott 1992). Ayrıca, e-yönetişimin, BİT'lerin hükümetler üzerindeki etkileri nedeniyle kamu sektörü kuruluşlarının kendilerini dönüştürmek zorunda kalabilecekleri yollarla ilgili olduğunu ileri sürmektedir (Riley, 2003:7).

E-yönetişim kavramı ile kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkiler vurgulanmaktadır (Tejasvee vd., 2010). E-yönetişim kamu politikalarının oluşturulması ve sunumu açısından tüm aşamalarda bilgisayar teknolojilerini temel alan yeni bir yönetim sürecidir (Gordon, 2012). Ayrıca e-yönetişim uygulamalarının kamu kurumlarında uygulanabilirlik kazanması için kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu ve kullanımı bağlamında hem yurttaşların hem de belediye çalışanları ve yönetiminin dijital becerilerinin oluşması gerekmektedir (Binark, 2007: 5)

Kamu sektöründe BİT kullanımı, hükümetlerin temel işlevleri, kamu kuruluşlarının görevleri veya faaliyetleri veya e-devlet uygulamaları ve teknolojisi temelinde sistematik hale getirilebilir (Anttiroiko,2008:58).

Hızlı teknolojik ve organizasyonel değişimler nedeniyle sürekli gelişen bir fenomen olan e-yönetişim kavramına farklı yaklaşımlar vardır. Bazıları e-yönetişimi kamu sektörüne uygulanan e-NPM (paket yönetimi) veya e-ticaret olarak görürken, diğerleri e-yönetişimin kamu hizmeti sunumunu düzene sokma ve yeniden düzenleme veya demokratik sistemi yeniden canlandırma potansiyelini vurgulamaktadır (Anttiroiko,2008:67-68).

Kısacası, daha önce listelenen daha açıklayıcı tanımlara rağmen, “e-yönetişim” ve varyasyonları, belirli bir hükümet yönetimi biçimini belirtmek için daha yaygın olarak kullanılmaktadır. Gerçekten de çoğu zaman terminoloji açıkça normatiftir, hükümetin dijital, yirmi birinci yüzyılda çalışması gereken bir yolu belirtir ve bu da devlet-vatandaş ilişkilerinin ve vatandaşların faaliyetlerinin nasıl oluşturulması gerektiğini ima eder (Henman, 2010:36).

### 3.ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ, SINIRLILIKLARI VE METODOLOJİSİ

İnternet tabanlı bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması sosyal, ekonomik, kültürel ve politik alanlarda da birçok yeniliği beraberinde getirmektedir. Gelişen internet tabanlı bilgi ve iletişim teknolojileri kamu kurumlarında ve hükümetlerin hizmet birimlerinde de etkili bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda, yapılan araştırmada Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının resmî web sitelerinde sundukları hizmetlerin e-yönetişim kavramı açısından analiz edilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışma kapsamında, bakanlıkların resmî web sitelerinin erişim istatistiklerini belirlemek amacıyla web trafiği ölçümü yapan en güvenilir ve dünyada en çok kullanılan bir web sitesi olan Alexa'dan yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Millî Eğitim Bakanlığının (MEB) resmî web sitesinin Türkiye'de en çok ziyaret edilen 33. site olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda MEB resmî web sitesi www.meb.gov.tr araştırmanın örnekleme olarak belirlenmiştir.

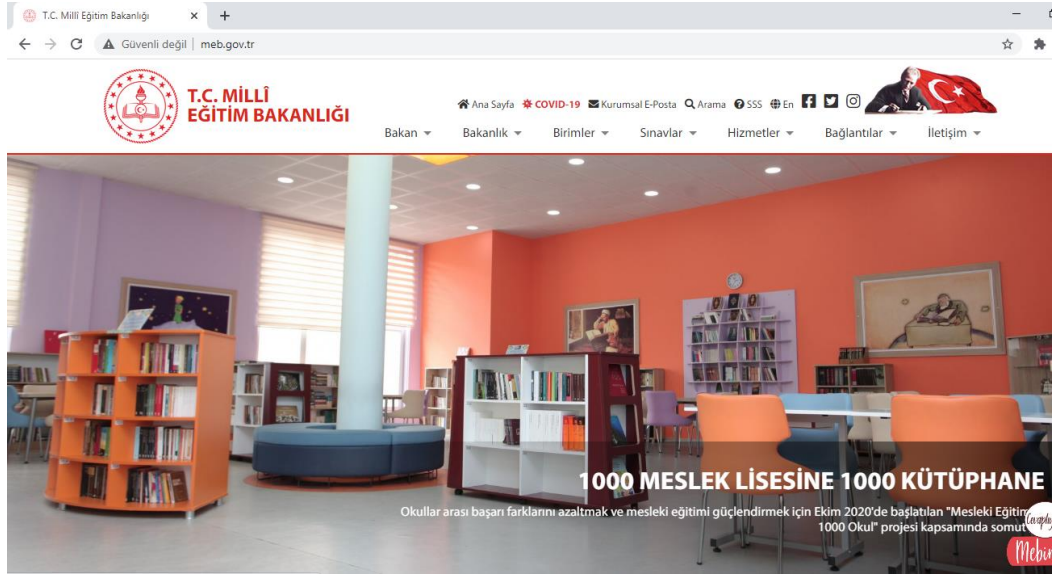
Araştırmada, Millî Eğitim Bakanlığının e-yönetişim bağlamında web sitesi ortamında sundukları hizmetlerin neler olduğu içerik analizi yöntemi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır. İçerik analizi iletişim içeriğinin, genellikle önceden belirlenmiş kategoriler çerçevesinde sistematik olarak gerçekleştirilmesini sağlayan bir araştırma tekniğidir. İçerik, gazete haberleri veya yazıları olabileceği gibi televizyon haberleri, sinema filmleri, radyo programları, internet siteleri, sosyal medya sayfaları kısacası her türlü içerik olabilir. Metinsel, görsel, işitsel her türlü içerik, her türlü belge içerik analizi tekniğiyle çözümlenebilir (Geray,2014:135). İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklamaya yardımcı olacak kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Betimsel analizle özetlenen ve yorumlanan veriler, içerik analiziyle derinlemesine bir işleme tabi tutulur ve yorumlanır. İçerik analizinde temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013:259).

Yapılan içerik analizinde, Sayımer ve Küçüksaraç (2019)'in Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün “Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim” başlıklı araştırmanın ölçeği ile Van Dijk ve Van Deursen (2014) “Dijital Beceri Sınıflandırması” ölçeğinden yararlanarak oluşturduğu tablolar araştırmamıza uyarlanarak kullanılmıştır. Yapılan içerik analizi ile web sitesinin içerik özellikleri, kullanılabilirlik özellikleri, hizmet/servis özellikleri, yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri, web sitesinin operasyonel becerileri, web sitesinin formel becerileri, web sitesinin enformasyonel becerileri, stratejik becerileri e-yönetişim kapsamında analiz edilmiştir.

### 4. BULGU VE TARTIŞMALAR

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının kurumsal kimlik bakımından sade bir tasarımı tercih etmiş olduğu gözlemlenmektedir. Sitenin sol üst köşesinde Millî Eğitim Bakanlığı Logosu ve sağ üst köşede ise Mustafa Kemal Atatürk ve Türk bayrağı yer almaktadır. Web sitesinin tasarımında kurumsal renkler olan kırmızı ve beyaz renkler ağırlıklı olarak kullanılmaktadır. Web sitesinde tercih edilen metin yazı stili ve büyüklüğü erişim için herhangi bir engel teşkil etmeyecek yeterliliktedir. Web sitesinde görsel ve metinsel öğelerin birlikte kullanıldığı tespit edilmektedir. Web sitesinde menü sekmesinde yedi başlık bulunmaktadır. Her başlığın altında farklı başlıklar bulunmakta ve ilgili sekmelere yönlendirme yapılmaktadır. Web sitesinin en

üst kısmında kurumun resmi e-posta, Facebook, Twitter ve Instagram hesaplarına yönlendirmeler yapan bağlantılar mevcuttur.



**Görsel 1:** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî Web Sitesinin Ana Sayfa Görünümü

**Tablo 1:** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin kullanılabilirlik özelliklerine yönelik analiz

| NO            | Kategori                                                                                       | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) / Belirsiz<br>(?) |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | Kurumsal Renklere yer verilmiştir                                                              | +                                                  |
| 2             | Web sitesinin zemini sade ve anlaşılır yapıdadır                                               | +                                                  |
| 3             | Türkçe karakter kullanımına uygundur                                                           | +                                                  |
| 4             | Kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.                                | +                                                  |
| 5             | Sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.                                                              | +                                                  |
| 6             | Sayfa kenar boşlukları uygun ölçüdedir.                                                        | +                                                  |
| 7             | Siteye erişim kolaylığı vardır.                                                                | +                                                  |
| 8             | Web sitesinin linki ve bakanlığın ismi bağlantılıdır.                                          | +                                                  |
| 9             | Web sitesi kısa zamanda/hızlı yüklenmektedir.                                                  | +                                                  |
| 10            | Web sitesinde site haritası bulunmaktadır.                                                     | +                                                  |
| 11            | Web sitesi içerisinde arama motoru vardır.                                                     | +                                                  |
| 12            | Web sitesinin içerisinde bulunan bağlantı linklerine doğru ve hızlı bir biçimde erişilmektedir | +                                                  |
| 13            | Üç tık kuralı ile istenen bilgiye ulaşılmaktadır.                                              | +                                                  |
| 14            | Web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.        | +                                                  |
| 15            | Web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.                                               | +                                                  |
| 16            | Dil seçim olanağı vardır.                                                                      | +                                                  |
| 17            | Web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.                                   | +                                                  |
| 18            | Web sitesinde çevrimiçi formlar bulunmaktadır.                                                 | +                                                  |
| 19            | Çevrimiçi formlar kolaylıkla doldurulabilecek yapıdadır                                        | +                                                  |
| 20            | Web sitesindeki bilgiler düzenli olarak güncellenmektedir                                      | +                                                  |
| 21            | Web sitesinde navigasyon hizmet bulunmaktadır                                                  | +                                                  |
| 22            | Web sitesi engelli erişimine uygundur                                                          | -                                                  |
| <b>TOPLAM</b> | <b>MEVCUT: 21</b>                                                                              | <b>MEVCUT DEĞİL: 1</b>                             |

Kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları veya kanalları, site kullanım özelliklerini betimleyen kullanılabilirlik açısından Millî Eğitim Bakanlığı resmî web sitesinin özellikleri; siteye erişim kolaylığı, sayfa uzunluğu, web sitesi haritası, arama motoru ve engelli girişi gibi 22 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığının resmî web sitesinin kullanılabilirlik özellikleri incelendiğinde sitede bu özelliklerden 21 tanesinin mevcut olduğu 1 tanesinin ise mevcut olmadığı saptanmaktadır. Yapılan değerlendirme sonucunda, Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinin engelli erişimine uygun olmadığı tespit edilmiştir. Bakanlığın web sitesinin içeriğinde metin olmayan tüm alanlarda alternatif metinlerin kullanılmadığı saptanmaktadır. Logo, görsel, form vb. metin içermeyen bölümlerde "başlık, açıklama, alternatif metin", ses ve video içeriklerinde ise "metin etiketleri" mevcut değildir. Site içi metinler her ne kadar okunmaya yeterli büyüklükte olsa da görme güçlüğü yaşayan vatandaşlar için metinleri daha büyük yazı tipinde okumayı sağlayan site içi metin büyütme özellikleri mevcut değildir. Bu sebeple web sitesinin engelli erişimine uygun olmadığı saptanmaktadır.

Bunun yanında, web sitesinde bakanlığın kurumsal renkleri olan kırmızı ve beyaz renklere ağırlık verilmesi, sitenin Türkçe dil yapısına uygun olması, metin yazılarının yeterli büyüklükte olması, sayfanın kenar boşlukları ile sayfanın uzunluğunun uygun ölçüde olması, siteye erişim kolaylığı, web sitesi ile bakanlığın isminin bağlantılı olması, siteye erişildiğinde sitenin kısa sürede yüklenmesi, karakterlerin ve görsel imajların düzgün ve sayfa düzenine uyumlu yapıda olması, mobil erişime uygun olması, içeriklerin çıktısını almaya uygun olması ve çevrimiçi anket uygulamalarına uygun yapıda olması, arama motoru bulunması ve sitenin güncel veriler barındırması kullanılabilirlik açısından saptanan olumlu özelliklerdir.

**Tablo 2:** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin servis/hizmet özelliklerine yönelik analiz

| NO            | Kategori                                                                                                 | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | Web sitesinde sayfasında bilgi edinme başvuru sayfası bulunmaktadır                                      | +                                                  |
| 2             | Web sitesinde ilgili hizmetlerle ilgili izin başvurusu yapılmaktadır.                                    | +                                                  |
| 3             | Web sitesinde çevrimiçi işlem takip sistemi bulunmaktadır                                                | +                                                  |
| 4             | Herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi şikâyet formu yer almaktadır.                             | +                                                  |
| 5             | Web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi dilek, istek ve talep formu yer almaktadır. | +                                                  |
| 6             | Web sitesinde eğitim hizmetlerine yönelik bağlantılar bulunmaktadır                                      | +                                                  |
| 7             | Web sitesinde sınav bilgilerine ve sonuçlarına yönlendiren hizmetler bulunmaktadır                       | +                                                  |
| 8             | Web sitesinde ihaleler ile ilgili bilgilere ulaşmak mevcuttur                                            | +                                                  |
| <b>TOPLAM</b> | <b>MEVCUT: 8</b>                                                                                         | <b>MEVCUT<br/>DEĞİL:0</b>                          |

Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinin servis/hizmet özelliklerini saptamak amacıyla bilgi edinme başvuru sayfası, hizmetlerle ilgili izin başvurusu sayfası, çevrimiçi işlem takip listesi, çevrimiçi şikâyet formu, çevrimiçi dilek, istek ve talep formu, eğitim hizmetlerine yönelik bağlantılar, sınav bilgilerine ve sonuçlarına yönlendiren bağlantılar ve ihale bilgileri gibi toplam 8 değişken üzerinden bir analiz gerçekleştirilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı resmî web sitesinin yurttaşlara ve eğitim kurumlarına yönelik gerçekleştirdikleri hizmetleri betimleyen servis/hizmet özellikleri; bilgi edinme, dilekçe sorgulama, Cimer üzerinden bilgi edinme, şikâyet ve öneride bulunma, online eğitim araçlarına erişme, eğitim burslarıyla ilgili bilgi edinme, e-okul, e-imza ve ihaleler hakkında bilgi alma gibi çeşitli hizmetleri barındırmaktadır. Özellikle Covid-19 pandemisi sürecinde okullarda yüz yüze eğitim yapılamaması sebebiyle başta Eğitim Bilişim Ağı (EBA) olmak üzere çeşitli online eğitim içeriklerine ulaşmayı sağlayan çok sayıda hizmetin yer aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca sınavlarla ilgili bilgi almak, sınav duyurularını takip etmek ve sınav sonuçlarını görüntülemek amacıyla web sitesi üzerinden çeşitli çevrimiçi hizmetlere/servislere kolay bir şekilde erişim sağlanabilmektedir.

**Tablo 3:** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin enformasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz

| NO            | Kategori                                                                                                                             | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | Web sitesinde istenilen bilgi site içi aramadan bulunabilmektedir.                                                                   | +                                                  |
| 2             | Web sitesinde konu başlıkları rahatlıkla bulunabilmekte ve istenen bilgiye ulaşmayı kolaylaştıracak anahtar kelimeleri içermektedir. | +                                                  |
| <b>TOPLAM</b> | <b>MEVCUT: 2</b>                                                                                                                     | <b>MEVCUT<br/>DEĞİL:0</b>                          |

Enformasyonel beceriler, internet tabanlı veri ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisidir (Van Dijk ve Vandeursen, 2014). Millî Eğitim Bakanlığının resmî web sayfasında enformasyonel beceri ölçümüne yönelik bilgilerin ölçülmesinde; web sitesinde istenen bilgilere site içi aramadan bulunabilmesi ve web sitesinde konu başlıklarına kolaylıkla erişilebilmesi ile istenilen bilgiye erişmeyi kolaylaştıracak anahtar kelimelerin varlığı değişkenleri üzerinden analiz gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, MEB resmî web sitesinin kullanıcılar açısından enformasyonel beceriye uygun bir yapıda olduğu saptanmıştır. Yurttaşlar, aradıkları bilgilere rahatlıkla ulaşabilmektedir ve bilgi edinme olanakları tam olarak karşılanabilmektedir.

**Tablo 4:** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî Web Sitesinin yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz

| NO            | Kategori                                                                                                             | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | Web Sitesi e-posta ile iletişime uygun yapıdadır.                                                                    | +                                                  |
| 2             | Web sitesi çevrimiçi danışmaya uygun yapıdadır                                                                       | +                                                  |
| 3             | Web sitesi bakanlık gündemiyle ilgili konularda çevrimiçi oylamaya izin veren bir yapıdadır                          | +                                                  |
| 4             | Web Sitesinde sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasına imkân sağlayan çevrimiçi anketler yer almaktadır. | +                                                  |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:4</b>                                                                                                      | <b>Mevcut Değil:0</b>                              |

Millî Eğitim Bakanlığının web sayfasında yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri; e-posta ile iletişim uygunluğu, çevrimiçi danışabilme, bakanlık gündemi ile ilgili herhangi konuda çevrimiçi oylamaya izin verme, sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketleri içermesi gibi 4 değişken üzerinden incelenmiştir.

Millî eğitim Bakanlığının web sitesi kullanıcıların kolaylıkla e-posta iletişimi kurabileceği bir yapıdadır. Site menüsünde yer alan “kurumsal e-posta” bağlantısına tıklanıldığında sayfa “kurumsal kullanıcılar” ve “okul kullanıcıları” olmak üzere iki farklı sekmeye yönlendirme yapmaktadır. İlgili sekmelerle “MEBSİS”, “kurumsal e-posta”, “bireysel e-posta” ve “meb e-posta” hizmet servisi” aracılığıyla erişim sağlanabilmektedir. Ayrıca web sitesinin sağ alt tarafında bulunan “Mebim” isimli çevrimiçi web aracı sayesinde anlık olarak soru, görüş ve öneriler iletilmektedir. Mebim aracı, web sitesinin çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıda olduğunu destekleyen bir özelliktir. Web sitesi içerisinde bakanlık çeşitli konuları oylamaya açarak kullanıcıların fikrini belirtmelerini desteklemektedir. Ayrıca site içerisindeki “duyurular” kısmında çeşitli anketlere yer verilerek öğrencilerin, eğitimcilerin ve öğrenci velilerinin görüşleri değerlendirilmektedir.

**Tablo 5.** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin içeriksel bilgisine yönelik analiz

| NO | Kategori                                                                                | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1  | Bakanlık hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.                                        | +                                                  |
| 2  | Bakanlığın misyonuna yer verilmiştir.                                                   | +                                                  |
| 3  | Bakanlığın vizyonuna yer verilmiştir.                                                   | +                                                  |
| 4  | Bakanlığın değerlerine yer verilmiştir.                                                 | +                                                  |
| 5  | Bakanlığın tarihçesine yer verilmiştir.                                                 | +                                                  |
| 6  | Bakanlığın hedeflerine yer verilmiştir.                                                 | +                                                  |
| 7  | Bakanlığın çalışma alanlarına yer verilmiştir.                                          | +                                                  |
| 8  | Bakanlığın teşkilat şemasına yer verilmiştir.                                           | +                                                  |
| 9  | Bakanlığın tüzüğüne yer verilmiştir.                                                    | +                                                  |
| 10 | Bakanlığın bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.                                   | +                                                  |
| 11 | Bakanlığın stratejik raporları ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.                      | +                                                  |
| 12 | Bakanlığın stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.                     | +                                                  |
| 13 | Bakan ilgili bilgiye yer verilmiştir.                                                   | +                                                  |
| 14 | Bakanın herhangi bir konu ile ilgili yaptığı açıklamalara ve mesajlara yer verilmiştir. | +                                                  |
| 15 | Bakanlığın kurumsal yayınlarına yer verilmiştir (Dergi, Broşür, makale, rapor vs.)      | +                                                  |
| 16 | Fotoğraf/video ve ses dosyası gibi multimedya içeriğine yer verilmiştir.                | +                                                  |
| 17 | Bakanlığın gerçekleştirdiği etkinliklere yer verilmiştir.                               | +                                                  |
| 18 | Bakanlığın basın arşivine yer verilmiştir.                                              | +                                                  |



|               |                                                                                           |                        |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 19            | Bakanlığın etkinlik takvimine yer verilmiştir.                                            | +                      |
| 20            | Bakanlığın etkinlik duyurularına yer verilmiştir.                                         | +                      |
| 21            | Bakanlığın sosyal medya hesaplarına link verilmiş/isimleri verilmiştir.                   | +                      |
| 22            | Bakanlığın güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.                                   | +                      |
| 23            | Bakanlığın raporları, yayınları vb. ile ilgili indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir. | +                      |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:23</b>                                                                          | <b>Mevcut Değil: 0</b> |

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfası, mevcut doğru bilgilere, kurumsal yayınlara, bütçe ve mali raporlara, fotoğraf, video ve ses dosyası gibi multimedya içeriklerine erişimi betimleyen içerik özellikleri açısından; bakanlık hakkında genel bilgi, bakanlığın vizyonu, misyonu, stratejik planları, etkinlik takvimi gibi 23 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 5'e göre Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasında 23 değişkeninde mevcut olduğu tespit edilmiştir. Bakan ile ilgili bilgi web sayfasının ilk sekmesinde bulunmaktadır. Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasında bakanlık sekmesi altında bakanlığın misyonu, vizyonu, teşkilat şeması, temel değerleri, tarihçesi kurum tanıtımı gibi başlıklara yer verilmiştir. Stratejik planlama ve raporlara, bütçe ve mali raporlara, basın arşivine, etkinlik duyuru ve takvimine birimler sekmesinden ilgili müdürlüğe ya da başkanlığa girerek kolaylıkla ulaşılabilmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı'nın Facebook, Twitter ve Instagram adresleri ilgili web sayfanın sağ üst köşesinde simge olarak bulunmakta ve yönlendirmeler sorunsuz çalışmaktadır.

**Tablo 6.** Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin gizlilik/güvenlik özelliklerine yönelik analiz

| NO            | Kategori                                                                                                                      | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | Bakanlığın web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.                                      | +                                                  |
| 2             | Bakanlığın web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu bulunmaktadır.                                       | ?                                                  |
| 3             | Bakanlığın web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verildiği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.   | ?                                                  |
| 4             | Bakanlığın web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verilmediği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır. | ?                                                  |
| 5             | Bakanlığın web sayfasında kullanıcı adı ve şifrem ile profil oluşturulup işlem yapılabilmektedir.                             | +                                                  |
| 6             | Bakanlığın web sayfasında elektronik imza sistemi ile profil oluşturup işlem yapılabilmektedir.                               | +                                                  |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:3 Belirsiz:3</b>                                                                                                    | <b>Mevcut Değil: 0</b>                             |

Bakanlığın web sitesi ve e-hizmetler sayfalarında gizlilik/güvenlik özellikleri; gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunması, gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu, kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşılıp paylaşılmaması gibi 6 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Analiz kapsamında gizlilik/güvenlik ile ilgili 3 değişkenin mevcut olduğu 3 değişkenin ise belirsiz olduğu tespit edilmiştir. Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının en altına inildiğinde "Gizlilik, Kullanım ve Telif Hakları bildiriminde belirtilen kurallar çerçevesinde hizmet sunulmaktadır." Uyarısı bulunmaktadır. Bununla birlikte gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu bulunamamıştır. Kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına ilişkin bilgiler ise Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği sayfasında sıkça sorulan sorular kısmında bulunmaktadır. Kişisel Verileri Koruma Kanunu Aydınlatma Metni 'ne "mebim.meb.gov.tr adresinden sayfanın alt kısmındaki "KVKK Aydınlatma Metninin Görmek İçin Tıklayınız." kısmından ulaşıldığı bilgisi bulunmaktadır. Ayrıca Millî Eğitim Bakanlığının Kişisel verilerin işlenmesi ve korunmasına yönelik resmi yazıları ilgili paydaşlara yollandığına dair bilgiler de haberler kısmında bulunmaktadır.

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler kısmında "MEBBİS, e-okul, DYS (doküman yönetim sistemi) ve e-imza" sekmelerinde profil oluşturulup, elektronik imza kullanımının mümkün olduğu görülmektedir.

**Tablo 7:** e-hizmetler Kapsamında Sunulan Operasyonel Beceri Ölçümüne Yönelik Bilgi

| NO            | Kategori                                                                                                              | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | e-hizmetler sunulan web sayfasından dosya indirilip; sayfaya dosya yüklenebilmektedir.                                | +                                                  |
| 2             | e-hizmetler sunulan web sayfasında multimedya içeriği (resim, fotoğraf, video) indirilip; sayfaya yüklenebilmektedir. | +                                                  |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:2</b>                                                                                                       | <b>Mevcut Değil: 0</b>                             |

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler sayfalarında operasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz, “dosya indirilip; sayfaya dosya yükleme ve multimedya içeriği indirip ve yükleme” değişkenleri üzerinden yapılmıştır. Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler kısmındaki “MEBBİS, e-okul, DYS ve e-imza” sekmelerden dosya indirilip; sayfaya dosya yüklenebilmekte, yine aynı şekilde multimedya içeriği (resim, fotoğraf, video) indirilip; sayfaya yüklenebilmektedir.

**Tablo 8:** e-hizmetler Kapsamında Sunulan Formal Beceri Ölçümüne Yönelik Bilgi

| NO            | Kategori                                                                                                     | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-) /<br>Belirsiz (?) |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | e-hizmetler sunulan web sayfasında ilgili konu ile alakalı ek sekme açılabilir.                              | +                                                  |
| 2             | e-hizmetler sunulan web sayfasının işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunmaktadır. | +                                                  |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:2</b>                                                                                              | <b>Mevcut Değil: 0</b>                             |

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler bölümünde formal beceri ölçümüne yönelik bilgileri tespit etmek amacıyla, “konu ile alakalı ek sekme açılabilmesi ve web sitesinin işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunması” maddelerini içeren iki değişken üzerinden analiz yapılmış ve iki değişkeninde mevcut olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler kısmındaki “MEBBİS, e-okul, DYS ve e-imza” sekmelerinden konu ile alakalı ek seçme açılabilir ve bu sayfalar işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapıdadır.

**Tablo 9:** e-hizmetler Kapsamında Sunulan Stratejik Beceri Ölçümüne Yönelik Bilgi

| NO            | Kategori                                                                                                                                                            | Mevcut (+) /<br>Mevcut Değil (-)<br>/ Belirsiz (?) |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1             | e-hizmetler sunulan web sayfası düzenli olarak güncellenmekte olup; bilgi akışını takip etmeye uygun bir yapıdadır.                                                 | +                                                  |
| 2             | e-hizmetler sunulan web sayfası “sıkça sorulan sorular” gibi bir bölüme sahip olup; kullanıcıların yaşadığı sorunlara yönelik çözüm önerileri içeren bir yapıdadır. | +                                                  |
| <b>Toplam</b> | <b>Mevcut:2</b>                                                                                                                                                     | <b>Mevcut Değil:0</b>                              |

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler bölümünde stratejik beceri ölçümüne yönelik bilgileri tespit etmek amacıyla “ilgili sayfaların güncellenmekte olup; bilgi akışını etmeye uygun bir yapıdadır” ve “sıkça sorulan sorular gibi bir bölüme sahip olup; kullanıcıların yaşadığı sorunlara yönelik çözüm önerileri içeren bir yapıdadır” maddelerini içeren iki değişken üzerinden analiz yapılmış ve iki değişkeninde mevcut olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler kısmındaki “MEBBİS, e-okul, DYS ve e-imza” sekmelerinin düzenli olarak güncellendiği ve bilgi akışını tespit etmeye uygun bir yapıda olduğu görülmüştür. Özellikle DYS sistemine yönelik güncellemelerin sıklıkla yapıldığı, sistemi kullanım kılavuzunun ve program eğitimine yönelik belgelerin yer aldığı belirlenmiştir. Ayrıca e-okul yönetim bilgi sistemine haberlerin/duyuruların kolay ulaşılabilir olduğu tespit edilmiştir. Elektronik İmza bölümünde de e-imza başvurusunun nasıl yapılacağına yönelik detaylı anlatım bulunmaktadır. Yine aynı sayfada yaşanan sorunlara yönelik çözüm önerileri de vardır.

## 5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Kamu kurumlarında ve kamu hizmeti veren birimlerde, küresel, ulusal ve yerel anlamda yönetimsel mekanizmaların ve uygulama süreçlerinin yeniden biçimlenmesinde önemli bir bakış açısı sunan yönetim kavramı, internet tabanlı bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte yurttaş katılımının büyük ölçüde arttığı,

demokratik, şeffaf, hesap verebilen ve daha az maliyetle daha kaliteli hizmetler sunan e-yönetişim kavramına dönüşmüştür.

E-yönetişim, internet tabanlı bilgi teknolojileri vasıtasıyla devlet-yurttaş ilişkilerinde çift taraflı olarak görev ve sorumlulukları bilişim ağı aracılığıyla sağlamayı amaçlayan demokratik ve şeffaf bir süreçtir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yurttaşların yaşamlarının bir parçası haline gelmesiyle beraber e-yönetişim, e-katılım ve e-devlet gibi uygulamalara olan talep de artmıştır. Vatandaşların karar verme süreçlerinde söz sahibi olmalarını sağlaması sebebiyle e-yönetişimin demokrasi kültürüne olumlu katkılar yapan bir süreç olduğu söylenebilmektedir. Vatandaşların kamu hizmetlerine yön verebilmeleri için ilgili iletişim kanallarına erişimin açık olması gerekmektedir. E-yönetişim, söz konusu süreçte vatandaşlara kolaylık sağlamaktadır. E-yönetişim bünyesinde internet tabanlı veri iletişimini bulundurmakta bu sayede vatandaşlar çok sayıda iletişim kanalı üzerinden kamu hizmetlerine erişebilmekte ve kamu hizmetlerine yön verebilmektedirler.

Yapılan bu araştırmada Millî Eğitim Bakanlığı'nın e-yönetişim bağlamında web sitesinde sunmuş olduğu hizmetleri analiz ederek bakanlık-yurttaş etkileşimini tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırmada yöntem olarak Sayımer ve Küçüksaraç (2019)'ın Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği ile Van Dijk ve Van Deursen (2014) "Dijital Beceri Sınıflandırması" ölçeğinden yararlanarak oluşturduğu tablolar araştırmamıza uyarlanarak kullanılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Millî Eğitim Bakanlığının web sitesinin; kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları ve web sitesi kullanım özelliklerini betimleyen "kullanılabilirlik" özelliklerini büyük ölçüde karşıladığı gözlemlenmektedir. Kullanılabilirlik özelliği bakımından tek eksikliğin web sitesinin engelli erişimine uygun bir yapıda olmaması olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte MEB resmî sitesinin engelli kullanımına yönelik olarak iyileştirmelerin yapılmasının engelli vatandaşlar açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı Resmî web sitesinin içeriksel olarak analiz edildiğinde kurum politikalarının, teşkilat şemasının, MEB'e bağlı müdürlük ve başkanlıkların bilgileri kolay ve hızlı ulaşılabilir konumdadır. MEB Strateji Geliştirme Başkanlığı sayfasında stratejik plan ve bütçe ayrıntılı olarak bulunmakta ve bu raporlar indirilebilir durumdadır. Millî Eğitim Bakanlığı sosyal medya hesapları da (Instagram, Facebook, Twitter) web sayfasının sağ üst kısmında bulunmakta ve hızlı bir şekilde ilgili sayfalara yönlendirme yapılmaktadır. Bununla birlikte bu üç mecranın yanında ülkemizde son zamanlarda giderek popüler hale gelen Telegram, WhatsApp, LinkedIn, Youtube ve Reddit gibi platformlarda da yer alması önerilmektedir. Bu platformlar ile MEB hedef kitlesine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşılabilir ve karşılıklı iletişim kurma imkânı bulabilir.

Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinin servis/hizmet özellikleri incelendiğinde ilgili özelliklerin tamamının mevcut olduğu saptanmaktadır. Bilgi edinme başvuru sayfası, hizmetlerle ilgili izin başvurusu sayfası, çevrimiçi işlem takip listesi, çevrimiçi şikâyet formu, çevrimiçi dilek, istek ve talep formu, eğitim hizmetlerine yönelik bağlantılar, sınav bilgilerine ve sonuçlarına yönlendiren bağlantılar ve ihale bilgileri gibi servis/hizmet özellikleri tespit edilmiştir.

Enformasyonel beceri açısından ise Millî Eğitim Bakanlığı web sitesinin yurttaşın bilgiye rahatlıkla ulaşabilme ve bilgi edinme olanaklarını sağlayan özelliklere sahip olduğu analiz edilmiştir. Site içi arama yapabileme ve anahtar kelime özellikleri ile kullanıcılara kolaylık sağlandığı tespit edilmiştir.

Millî Eğitim Bakanlığı Web sitesi sosyal etkileşim özelliklerinin tümünü içermektedir. E-posta iletişimine ve danışmaya uygun bir yapıda olması, çevrimiçi oylama ve anketlere yer vererek yurttaşların fikirlerini belirtmelerine olanak sağlaması sosyal etkileşim özelliklerinin etkin biçimde kullanıldığını ifade etmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasının e-hizmetler kısmında "MEBBİS, e-okul, DYS (doküman yönetim sistemi) ve e-imza" sekmelerine kolaylıkla ulaşılabilen ve bu sayfalarla ilgili yönlendirmeler yeterli gözükmektedir. Özellikle e-okul ve DYS platformların ana sayfalarında bu hizmetlerin nasıl kullanılacağına dair ayrıntılı bilgiler ve çözüm önerileri bulunmaktadır. Ayrıca Millî Eğitim Bakanlığı, MEBBİS platformu ile e-yatırım, e-okul, e-taşınır, e-akademi, e-yurt, e-burs, personel, halk eğitim, açık öğretim kurumları ve evrak işlemleri gibi birçok işlemin elektronik olarak hızlı ve kolay bir şekilde yapılabilmesine olanak sağlamaktadır.

21.yüzyıl dünyamızın birçok açıdan dönüştüğü ve değişime uğradığı bir yüzyıldır. Günümüz insanının üretim, tüketim ve boş zaman etkinlikleri bilgisayar ve internet tabanlı teknolojiler tarafından değişime uğramaya devam etmektedir. 2019 yılından itibaren dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan Covid-19 pandemisi birçok insanın işlerini evden yürütmesini, yüz yüze yapılan eğitim modellerinin bilgisayar ve internet aracılığıyla gerçekleştirilmesini sağlamıştır. Bu tür önemli toplumsal kriz anlarında e-yönetişimin sağladığı katkıların önemi daha iyi anlaşılabilir.

İnternet tabanlı bilgi teknolojileri eğitim alanında, bilgi yönetimi ve yönetsel süreçleri elverişli hale getirerek ağ ilişkilerinin işlevsel bir şekilde kullanılmasına olanak sağlamaktadır. Bürokratik süreçlerin yoğunluğunu azaltarak, hem örgüt içi düzenlemeler hem de örgüt çevresi ile bağlantılı olan yapıyı yurttaşların lehine dönüştürmektedir. Çünkü araştırmanın bulgularında da tespit edildiği gibi birçok sınav başvurusu, talep, öneri, şikâyet ve bilgi edinme işlemi katı bürokratik süreçlere maruz kalmadan direkt olarak web sitesi üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu durum Millî Eğitim Bakanlığının kalite hedeflerinin güçlendirilmesine, daha az maliyete ve kamu hizmetlerinin etkinliğinin artırılmasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca Millî Eğitim Bakanlığı web sitesi üzerinden yurttaşların görüşlerini belirtebildikleri çevrimiçi formlar, anketler ve oylama yapılabilen içerikler, e-yönetişimin en önemli bileşenleri olan; katılımcı ve yurttaş odaklı yönetimin güçlendirirken, bürokrasinin yoğunluğunun azaltılmasını sağlamaktadır.

Millî Eğitim Bakanlığı web sitesi üzerinde bakanlığa ait iletişim bilgilerinin ve sosyal medya hesaplarının erişime uygun bir biçimde paylaşılması çift yönlü (kamu-yurttaş) iletişime olanak sağlamaktadır. Şikâyet, öneri, bilgi ve soru sormayı sağlayan araçların sitede mevcut olması, CİMER'e yönlendiren bağlantıların bulunması e-yönetişimin önemli kavramlarından olan saydamlık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik özelliklerinin de Millî Eğitim Bakanlığı tarafından benimsendiğini göstermektedir.

E-yönetişim bağlamında yapılan başka çalışmaların da tartışılması ilgili alan yazına katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda çeşitli araştırmaları ortaya koyarak tartışmak ve yeni fikirler üretmek oldukça önemli hale gelmektedir. Yaşar ve Altıncık'ın (2018) yılında Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıkları üzerine yaptığı çalışmada, Millî Eğitim Bakanlığı web sayfasında bakanlığın tanıtım filmlerinin yer almadığını tespit etmiştir. Yapılan bu çalışmada ise MEB Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği sayfasında tanıtım filmlerinin yer aldığı görülmüştür. Kaya ve Över (2019) yılında yapmış olduğu çalışmada KKTC'deki bakanlıkların birçoğunun web sayfalarının tek bir şablon içerisinde kullanıldığı ve bu şablon içerisinde birçok eksik unsurların bulunduğunu tespit etmiştir. Ayrıca bakanlıkların web sitelerinin hiçbirinde arama motorları çalışmadığı ve interaktif iletişim kurulabilecek form sisteminin olmadığı bulgusuna da ulaşmıştır. Ortaya çıkan bulgular göstermektedir ki Türkiye'de internet tabanlı ortamlarda gerçekleştirilen kamusal hizmetlerin e-yönetişim kapsamında olumlu yönde geliştirilmesi için gerekli dijital becerilerin artırılması ve kamu-yurttaş birlikteliğini kapsayan geniş kapsamlı çalışmaların gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca diğer ülkelerde yapılan çalışmaların incelenmesi ve ülkemizdeki e-yönetişim anlayışıyla bir karşılaştırma yapılması da literatüre katkı sağlayabilecektir.

## KAYNAKLAR

- Altan, Y. & Tülücoğlu, S., (2016), "Türk Kamu Yönetiminde İyi Yönetişim Algısı: Isparta Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(16):303-322.
- Al-Obaithani, F.; Ameen A. Saleh Nusari M. & Alrajawy I. (2018). "Proposing SMART-Government Model: Theoretical Framework." International Journal of Management and Human Science (IJMHS), 2(2):27-38.
- Anttiroiko, A.-V. (2008). "A Brief Introduction to the Field of E-Government" (Ed. Ari-Veikko Anttiroiko), Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, ss.No page numbers (Introductory Chapter), IGI Global, USA.
- Arslan, N. T. (2010). "Klasik-Neo Klasik Dönüşüm Süreci: "Yeni Kamu Yönetimi", Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(2): 21-38.
- Bell D. (1976). The Coming of Post Industrial Society: A Venture In Social Forecasting (2. Baskı), Basic Books, New York.
- Binark, M. (2007). Yeni Medya Çalışmalarında Yeni Sorular ve Yöntem Sorunu (Ed. Mutlu Binark), Dipnot Yayınları, Ankara.



- Castells, M. (1996). *The rise of the network society*, Blackwell, Oxford, UK.
- Castells M. (2000). *The rise of network society*. (2. Baskı), Blackwell Publishers, United Kingdom.
- Caston, A. & Don T. (1992). *The Paradigm Shift*, McGraw-Hill, NY.
- Demirel D. (2010). “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, *Türk İdare Dergisi*, (466): 65-94.
- Geray, H. (2014). *İletişim Alanından Örneklerle Toplumsal Araştırmalarda Nicel ve Nitel Yöntemlere Giriş*, Umuttepe Yayınları.
- Gordon, T. F. (2012). “E-Governance and its Value for Public Administration”, <http://www.tfgordon.de/publications/gordon2004a.pdf>, Erişim Tarihi: 04.01.2021.
- Guadin, J. P. (1998). *Modern Governance, Yesterday and Today: Some Clarifications to be Gained from French Government Policies*. *International Social Science Journal*, Sayı: 155, 47-557.
- Heichlinger, A. (2004). *E-government in Europe’s regions: Approaches and progress in IST strategy. Organisation and services and the role of regional actors*. Maastricht, Netherlands: European Institute of Public Administration.
- Henden, H. B. & Henden, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14): 48-66.
- Henman, P. (2010). *Governing Electronically, E-Government and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, U.K, New York, USA.
- Holmes, D. (2001). *E-gov: E-business Strategies for Government*, Nicholas Brealey Publishing, London.
- Kanungo, S. (2004). “On the Emancipatory Role of Rrural Information Systems”, *Information Technology and People*, 17(4), 2004, 407-422.
- Kaya, T., & Över, A. S. (2019). “Bakanlık ve Belediye Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle E-Katılım Bağlamında İncelenmesi-KKTC Örneği.”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(4), 1201-1226.
- Marshall G. (2003). *Sosyoloji Sözlüğü* (Çev.: Osman Akınhay, Derya Kömürcü), Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- May, C. (2002). *The Information Society—A Skeptical View*. Cambridge: Polity.
- National Computerization Agency. (1997). *A Study on The Public Service and Public System In Informatization Society*, NCA, ROK.
- Okot-Uma & Rogers W’O. (2000). *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*, Commonwealth Secretariat, London.
- Öztoprak, A. A. (2011). “Yönetişim Yaklaşımı ve Belediyelerde Yönetişim Göstergeleri Açısında Malatya Belediyeleri Araştırması.”, *Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya*.
- Palabıyık, H. (2004), “Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar”, *Amme İdaresi Dergisi*, 37(1), ss. 63-85.
- Rhodes, R. (1996). “The New Governance: Governing Without Government”, *Political Studies*, 44(4): 652-667.
- Riley, C.G. (2003). “The Changing Role of the Citizen in the E-Governance” [http://www.tanzaniagateway.org/docs/Changing\\_role\\_of\\_the\\_citizen\\_in\\_the\\_E-governance\\_E-democracy\\_equation\\_2003.pdf](http://www.tanzaniagateway.org/docs/Changing_role_of_the_citizen_in_the_E-governance_E-democracy_equation_2003.pdf), Erişim Tarihi: 02.01.2021
- Sayımer, İ. & Küçüksaraç B. (2019). *E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği*. 117K012 Numaralı TÜBİTAK SOBAG Projesi Sonuç Raporu.
- Smouts, M. C. (1998). “The Proper Use of Governance in International Relations”, *International Social Science Journal*, 50(155): 81-89.
- Sobacı, M. Z. (2007). *Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerinde Değerlendirmeler*. *Yönetim Bilimleri Dergisi* (5), 220-235.

- Tejasvee, S.; Sarangdevot, S. S.; Gahlot, D & Sandal, S. (2010). "E-governance and effective deliverance of information and services to citizens architecture", International Journal of Computer Science and Information Technologies, 1(4):298-302.
- Tekeli, İ. (1999). Habitat II Konferansı Yazıları. Ankara: T.C Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı
- Toffler A. (1996). Üçüncü Dalga (Çev.: Ali Seden), Altın Kitaplar, İstanbul.
- Van Dijk, J.A.G.M & A.J.A.M. Van Deursen. (2014). Digital Skills, Unlocking the Information Society, Palgrave Macmillan, New York.
- Vidiasova, L. & Dawes, S. (2017). "The Influence Of Institutional Factors On E-Governance Development And Performance: An Exploration In The Russian Federation", Information Polity, 22(4): 267–289.
- Yaşar, İ. & Altıncık, H. (2018). "Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Sitelerinin Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirilmesi", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (55), 24-236.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, M. (2011). E-Devlet Ve Yurттаş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayın, Ankara.
- Zacher, L. W. (2000). The Emerging Information Society (Some questions on theory and practice). Dialogue and Universalism, 6(9):83-97.
- Zacher, L. W. (2008). "E-Government in the Information Society" (Ed: Ari-Veikko Anttiroiko), Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, 22-32, Information Science Reference, New York.

