ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 102, Mart 2020, s. 97-128

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.41488>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
27.01.2020

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
29.03.2020

Dr. Öğr. Üyesi Nur ŞAT

Hitit Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
nursat@hitit.edu.tr

KAVRAM OLARAK E-DEVLET¹

Öz

E-devleti kamu yönetiminin bilgi iletişim teknolojileriyle farklı becerilere üstelik hız, doğruluk ve etkinlikle ulaşma amacına adanmış bir modeldir. İlk bakışta, aksine model, sadece teknik bir boyut içermemektedir. Hukuki, sosyal ve ekonomik boyutlar da içeren girift bir yapı arz etmektedir. Bu farklı boyutlar onun farklı alanlara katkı sunduğu kadar bir etkiyi yaratmasını zorlaştırmaktadır. E-devletin yönetimi birikim ve vizyon meselesidir. Elbette hazırlığı olan ve gelecek öngörüsüne sahip toplumlar e-devlette daha çok yol almaktadırlar. Ancak yine de her toplum için bir fırsat sunma potansiyeline sahiptir. Bu çalışma e-devlet denince aklara gelen temel konuları ortaya koyarak yeni çalışmalara bilgiye dayalı bir zemin sağlamak amacındadır. Literatür derlemesi, değerlendirmesi yoluyla yapılmıştır. Bu çalışmada e-devlet, onu meydana getiren süreci, amaçlarını, sahip olduğu altyapılarını, olgunluk aşamalarını, farklı alanlara katkılarını ve tartışmalı alanları ortaya konulmaktadır.

Anahtar kelimeler: e-devlet, kamu hizmeti, bilgi iletişim teknolojileri, bilgi toplumu

¹ Bu çalışma, yazarın Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne 2008 yılında sunulan "Demokrasi için Bir Araç E-Belediye" isimli doktora tezinden faydalanılarak ve gerekli güncellemeler yapılarak hazırlanmıştır.

E-GOVERNMENT AS A CONCEPT

Abstract

E-government is a model devoted to the aim of achieving different skills with speed, accuracy, and efficiency with information technologies of public administration. Contrary to the first impression, the model does not only contain a technical dimension. The model has also an intricate structure including legal, social and economic dimensions. These different dimensions make it difficult to make an impact as much as it contributes. Management of e-government is a matter of accumulation and vision. Of course, societies with preparedness and foresight are making more progress in e-government. However, it still has the potential to provide an opportunity for every society. This study aims to provide an information-based platform for new studies by revealing the basic issues that come to mind when thinking about e-government. The study was made via a literature review. In this study, e-government reveals the process that created it, its aims, its infrastructures, maturity stages, contributions to different areas and controversial areas.

Keywords: e-government, public service, information technologies, information society

GİRİŞ

Demokrasilerde kamu hizmetinin kapsamı vatandaşların gereksinim ve isteklerine göre olduğu kadar, evrensel ve çağdaş gelişmelerin de etkisi altında tasarlanır (Saruhan, 2003: 41-42). Değişimin eksenini ise bilgi iletişim teknolojileridir. Bilgi iletişim teknolojilerinde ilerleme özellikle özel sektörün iş yapma biçimlerini değiştirmiştir. İşletme sürecinin tedarik, üretim ve pazarlama aşamalarında yaşanan hızlı değişim, verimlilik ve etkinliği artırıcı sonuçlar doğurmuştur. Değişim, zamanın ve mekânın sınırlarını kaldırmaya başlamış, günlük hayatı etkilemiştir. Bu sıçrayışın temelinde ağ yapısındaki bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler vardır. Kişilerin ve kurumların birbirine bağlanması kolaylaşmış, örgütler biçim değiştirmeye başlamıştır. Elektroniklerle hayata tekrar dâhil edilen her bir olgudaki farklılıklar, başına bir “e” getirilerek anlatılır olmuştur. “E” ile anılan olguların sayısındaki artış, aslında yaşamın tamamının dönüştüğüne, bir e-yaşamın başladığına işaret etmektedir.

Teknolojinin sağladığı imkânlarla bilgiye erişim hızının artması, bilgi alma fırsatının geniş kitlelere yayılmasını, paylaşılmasını ve buna paralel olarak taleplerin çeşitlenmesini, hizmet kalitesine ilişkin beklentileri de arttırmıştır.

Bu yönetsel örgütlenmeleri de etkileyen bir unsur olmuştur. E-devlet, devlet-vatandaş arasındaki görev ve hizmetler temeline dayalı ilişkinin elektronik iletişim ve işlem ortamında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesini ön plana çıkarabilecek, bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanan yeni bir yapılanma olarak öne çıkmaya başlamıştır. E-devlet, tüm bir kamu yönetimindeki yapılanmayı gözden geçirmek ve sıkıntılarını ne gibi çözümler getirebileceği sorularına yanıt aramak üzere oluşturulmuştur.

Yeni süreçler devletin bireyle ilişkisinde dengenin nasıl sağlandığı, iktidarın nasıl bölüşüldüğünün cevabının da değiştirmiştir. Herhangi bir dönemde iktidarın bölüşüm biçimi, dengesi o dönemin politik ve sosyal değerlerini yansıtır. Bu dengenin tespitinde etkin olmak iddiası, aynı zamanda politik ve sosyal değerlerin değişiminde de rol oynamak iddiasıdır. Denge nokta-

sını teknolojik sıçrayışlarla farklı bir yere taşıyabilme iddiası ise çağımızda e-devletçe savunulmaktadır.

E-devlet teknik öncelikli bir yapıdır. Ancak bunun yanı sıra devletin sosyolojik, mali, yasal ve benzeri altyapılar üzerinde yükselen bir mimarisi de vardır ve uygulamadaki asıl güçlük de buradadır (İnce, 2001: 26). Bu nedenle ekonomik krizlerde ilk vazgeçilen “sosyal devletin”, bu yönü olmadığı düşünülen “e-” projelerle tekrar gündeme gelmesi ironiktir ve sosyal devletin vazgeçilemezliğine önemli bir vurgudur.

E-devlet, vatandaşlarını homojen bir yapı olarak değil hem niteliklerine göre hem değişkenlere gruplandırıp buna göre hizmet üretebilen bütünler olarak görmeyi esas kabul eden bir örgütlenme modeli olarak farkını arz etmektedir.

1. E-Devletin Tanımlanması

Literatürde sayısız e-devlet tanımı bulunmaktadır. Tanımları sıralamak kapsamı aşacağından bunların ortak noktalarına bakmak daha etkili olacaktır. “Nasıl, kim, kimin için ve ne” sorularıyla değerlendirildiğinde tanımlamalardaki ortak unsurlar ortaya çıkmıştır (Anttiroiko, 2008: xii):

- Bilgi iletişim teknolojileri olmadan e-devletin düşünülemeyeceğini anlatmak üzere “Teknolojik Araçlar”
- Etkinlik, kaliteli hizmet ve vatandaş katılımını arttırmak için kamu yönetimindeki dönüşümü anlatmak üzere “Devletin Amaçları ve Rolü”
- Yönetişim yoluyla tüm faaliyetin hedef kitlesini anlatmak üzere “Vatandaşlar, [kamu sektörüyle mal/hizmet alım-satım ilişkisindeki] Müşteriler, Paydaşlar”
- İdari işlevleri mali yönetimi hizmet sunumu, politika süreci, siyasal liderlik, yönetim ve siyasal partileri içeren alanları anlatmak üzere “Uygulama Alanları”

Bu açıklamalar ve ilgili literatürün ışığında bir tanımlama yapılırsa:

E-devlet, kamusal bilgilerin ve kamu hizmetlerinin sunulmasında ve onlara erişimde, devletin tüm muhataplarıyla ilişkilerindeki yönetim fonksiyonunun ve kamu hizmetinin geliştirilmesinde bilgi iletişim teknolojileri sayesinde sürekli dönüştürülen ve nihayetinde bir değer yaratmayı amaçlayan bir kamu hizmet süreci modelidir.

Burada e-devlet muhataplarını şöyle bir şemada ifade etmek yerinde olacaktır:

Şema 1: E-devletin Muhatapları

Kaynak: Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2004: 20

2. E-Devleti Meydana Getiren Süreç

2.1. Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine Geçiş

İçinde bulunduğumuz tarihsel dönüşüm noktası, Toffler, Masuda, McLuhan, Bell gibi düşünürlerce “bilgi toplumu” dalgası olarak belirlenmiştir. Bahsi geçen değişimin sosyal sistemin en büyük örgütlenmesi olarak devlet anlayışındaki değişimini aşağıdaki tabloda görebiliriz:

Tablo 1: Devlet Anlayışındaki Değişim

GELENEKSEL DÜZENDE DEVLET	BİLGİ TOPLUMUNDA DEVLET
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri/Vatandaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Vatandaşın Veri Yükleme
Yüz yüze iletişim	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tıp Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili	Hizmet Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyeti

Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet
Verimsiz Büyüme	Bilgi Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim

Kaynak: Uçkan, 2003: 47

Bilgi toplumu ve e-devlet kavramları sıklıkla birlikte kullanılmaktadır.

Uygarlıktaki yeni aşamada, bilgiye öncelik veren, kamu sektöründe, özel sektörde ve toplumda veri temelli teknolojik altyapıyı benimseyen, bilginin katma değerini üreten, bireyi ön plana alarak onun yaşam boyu eğitimine öncelik veren, örgütleri yatay hiyerarşik yapının ve bilgi işçilerinin² sırtlandığı bir yapıya kavuşturan bir toplum modeli ve ekonomiyle karşı karşıyayız. Bu iktisadi yapıda “Bilgi, sermayenin; bilgi dolaşımı ise ekonomik faaliyetlerin temeline yerleşmektedir” (Uçkan, 2003: 2). Bundan dolayı veri işlemenin ve hizmet verimliliğini arttırmak, gelişmiş ülkelerin ekonomik öncelikleri arasındadır (Drucker, 1996: 119).

Bilgi, kullandıkça artan, tükenmeyen, tekelleştirilemeyen ve giderek çeşitlenen ve yeni tekniklerle etkisi arttırılabilen bir ekonomik değerdir. Bilginin çoğalması ve artan bilginin yüksek düzeyde depolanması, yeniden bilgi üretimi ve bilgidan yararlanmak isteyenlere hızlı ve yaygın bir şekilde dağıtılması önem arz etmektedir. Elektronik ortamda verinin işlenmesindeki hatalar azalmakta, zaman kaybı önlenmekte, saklanan verilerin bulunmasını kolaylaştırmaktadır.

Veriden, enformasyon ve bilgiye ulaşılması bir anlamlandırmayla mümkündür. Anlamlandırma ise ancak insan aklının bir becerisidir. İnsanın anlam kazandırmasıyla bir fark yaratılabilir. İnsan faktörü burada kilit taşıdır. Bu nedenle bilginin artan önemiyle bireyin öne çıkması aynı paralellikte ilerlemiştir.

Kitle iletişim araçlarından farklı olarak bilgi iletişim teknolojilerinin katma değeri verimlilik ve etkin yönetim olanaklarıyla gündeme gelmektedir (Törenli, 2003: 33). Bilgi iletişim teknolojilerinin katkısı hem ekonominin genelindeki verimlilik artışından hem de yeni ürünlerin geliştirilmesiyle fiyatların düşmesinden ileri gelir. Buna bilgi iletişim teknolojileri kullanımının mümkün kıldığı “ağ etkisi” eklenirse bu ilişkinin daha da derin olduğu anlaşılır (TBV ve TUBİSAD, 2004: 20).

Toplum, hizmeti “alan” bir konumundan, hizmeti “talep eden, oluşumunu izleyen, denetleyen ve katılan” bir konuma geçiş yapmaktadır. Yanı sıra kurumların da buna hazırlıklı olması gerekmekte, bilgi paylaşımı için gerekli sistemlerin oluşturulması idarenin temel görevleri arasında yer almaya başlamaktadır (Yomralıoğlu, 1999: 2). Artık yönetme becerisinin belirleyicisi bilgidir. Bilgi paylaşımıysa bilgi iletişim teknolojileriyle daha etkilidir. İletişim ağının etkinliği ve gücüyle karar alma mekanizmasının başarısını belirlemektedir. Bir ülkede en büyük karar alma mekanizması kamu yönetimine aittir. Bilgi iletişim teknolojileri en çok da kamu sektörünü işini kolaylaştırmaktadır. Firmalar ve bireylerle yoğun ilişki içinde bulunan kamu sektörünün tamamı düşünüldüğünde en yeni ve etkin çözüm, bilgi iletişim teknolojileri imkânlarının sonuna kadar kullanılmasıdır (İnce, 2001: 1).

² “Bilgi işçileri, ekonominin temel katma değer yaratım süreci haline gelmiş olan bilgiyi üretme, işleme, dağıtma ve paylaşma sürecine, bir başka deyişle bu “gayri maddi” ürünlerin üretim sürecini belirleyen “ağ yapısına” uygun becerileriyle, ağ ekonomilerinde avantajlı duruma gelmiş bireylerdir.” (Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ve Bilişim Sanayicileri ve İş adamları Derneği (TUBİSAD), 2004: 23)

2.2. Yönetim Anlayışındaki Değişim

Yönetim anlayışındaki değişim, tam kamusal hizmetlerin dışında kalan hizmetlerin merkez dışında görülmesini önermektedir. Bu önerinin temeli, 1930'lar sonrasında uygulanan ve başarısına inanılan Keynesyen ekonomiler ve sosyal devlet anlayışının sonucu devlet tarafından üstlenilen hizmetlerin azaltılmasında yatmaktadır. Sanayileşmenin son aşaması olan “refah toplumu” 1960'lı yıllarda doyuma ulaşmıştır. ABD ve Batı Avrupa ülkelerinde 1967'de ekonomik durgunluk ve kriz başlamıştır. 1968'de önemli bir sivil hareketlilik başlamıştır. 1973'teki petrol krizi sonrası işsizlik ve ekonomik durgunluk kamu yatırımlarının verimsizleşmesine yol açmıştır. Kamu idare ve kurumları bütçelerindeki ciddi açıkları sonucunda batıdaki birçok devlet, bürokratik yapı ve işlevinde köklü bir değişim arayışına girmiştir.

Kamu yönetimi artan iş yükünü azaltmak için artık daha sistematik şekilde bilgi iletişim teknolojilerinin araçlarını ve uygulamalarını kullanmaktadır. Bu minvalde yönetim anlayışındaki değişim de:

- a. Devletin görev alanlarının gözden geçirilmesi ve yeniden tanımlanmasını,
- b. Yönetimde yerindenlik ilkesinin uygulanmasında artış sağlanmasını,
- c. Bürokrasinin azaltılması, kamu yönetimi örgütünün iç işleyişinin rahatlatılması ve yetki aktarımına sıcak bakılmasını,
- d. Etkin kaynak kullanımına dayalı bütçelerin yapılmasını,
- e. Yönetimin denetimin halk tarafından yapılması için olanaklar sağlanmasını,
- f. Devletin kamu, özel sektör ve sivil toplum arasındaki etkileşimlere sağlıklı bir ortam temin edilmesini talep eder.

İktidarın bölüşümü üzerine geliştirilen yeni anlayışın, değişimin temel dayanaklarının birisi de yönetişimdir. Yönetişim, devlet-toplum karşıtlığını reddederek bürokrasideki hiyerarşi yerine “eşitler arası ilişkiyi”, yöneten ve yönetilen karşıtlığı yerine “karşılıklı bağımlılık içeren birlikte yönetimi” öneren bir içeriktedir (Bayramoğlu, 2005: 31 ve 34). Yönetişim, yönetimin yeni paydaşlarının rol aldığı, dikey bir organizasyon yerine karşılıklı etkileşimi ifade eden bir ağa dayalıdır. Ağ yönetişimi ancak paydaşlarına sunduğu demokratik katılım ve iş birliği imkânları ölçüsünde hayat bulabilir (Uçkan, 2003: 18). Devletin artık düzenleyici ve paydaşlar arasında iletişim sağlayıcı bir rol oynaması beklenmektedir (Şengül, 1999: 11-12). Bu, sosyal, ekonomik ve politik gücün dağılımını toplumda daha dengeli hale getirme arayışı olarak değerlendirilmelidir.

2.3. Demokrasi ve Vatandaş Anlayışındaki Değişim

E-devlet vatandaş ve diğer tüm tüzel kişilerle kurulan yeni bir etkileşim yoludur (Şahin, 2014: 88). Politika üretiminde bireylerin ve sivil toplum kuruluşlarının, konular üzerindeki onaylarını sağlamak ancak ve ancak görüşlerin özgürce ve açıkça ifade edilmesiyle mümkündür. Demokrasi, sessizliğin, suskunluğun bir onaylama işareti sayılmadığı, yıldırılmamış bireylerin özgürce kendi görüş, öneri ve şikâyetlerini ilettiği bir ortama ihtiyaç duyar. Halkın “rıza üretimi” ile rızanın kendiliğinden gelişmesi arasındaki farkı ayırt edebilmesi için bu serbest ortam zorunludur. Özgür karar verebilmek ise bilgi edinme kanallarının arttırılmasına sıkı sıkıya bağlıdır. Bu nedenle bilgi iletişim teknolojilerinin katılımcı vatandaşlığa yaptığı katkının da sık sık

üzerinde durulmaktadır. Ancak bunun bazı şartları olduğu da hatırlanmalıdır. Sağlıklı iletişim ve vatandaşlık arasındaki ilişki (Murdock and Golding, 1989: 183):

1. Vatandaşların kendi haklarını bilmek ve bunlara ulaşmak için gerekli enformasyona erişmelerine,
2. Vatandaşların politik tercihleriyle ilgili, enformasyon, yorum ve tartışmalara erişmeleri, eleştirilerini duyurmalarına, itirazlarını harekete geçirebilecekleri iletişimsel kolaylıklara sahip olmalarına,
3. Vatandaşların kendilerini ve isteklerini iletişim ortamında temsil etmelerine ve bunun gerçekleştirilmesinde katkıda bulunabilmelerine

bağlı bulunmuştur.

Bu hizmetlerin günlük yaşamın içindeki en basit hizmetlerden vatandaşın yönetime katılımı arttıracak olan e-demokrasiyi var edecek daha karmaşık hizmetlere dek geniş bir yelpazeyi oluşturduğunu görmek mümkündür. Anlaşılmaktadır ki bilgi iletişim teknolojileri “kamusal” sözcüğüne daha geniş bir tanım getirerek aynı mekân veya zamanı paylaşmak zorunluluğu olmayan internetteki kamusal alanın kullanıcılarının kendi kamusal alanlarını seçmelerine imkân tanır. Buradan hareketle bilgi iletişim teknolojilerinin demokrasi üzerindeki etkisi en az beş nedene bağlanabilir (BM Kalkınma Programı, 2004: 21–22):

1. Bilgiye kolayca erişim,
2. Somut ve merkezi bir yapıya sahip bir otoritenin bulunmaması,
3. İfade özgürlüğü ve internetin farklı bir özdenetim sağlayabilmesi,
4. Sayısal katılımın artması,
5. Sivil toplumun gelişmesi ve küreselleşmesi

Buradaki vurgunun hep bilgi iletişim teknolojilerinin demokrasi üzerindeki etkisinin demokratikleşmeyi doğrudan sağlamak üzerinde değil de demokratikleşmeyi yaygınlaştırmak üzerine olduğu anlaşılmaktadır.

Eskiye oranla toplum, aralarında bir vesileyle bağ kurmuş daha küçük kesimlere bölünmüş, sorunlar çeşitlenmiş, siyasetteki ana görüş ayrılıkları yeni soruları cevaplamakta yetersiz kalmıştır. Siyasetten bu çeşitliliğe yanıt vermesi istenmektedir. Artık siyasetteki ana görüş ayrılıkları farklarını yitirmeye ve bir sarmal oluşturmaya başlamıştır. Katılımcı olsun temsili olsun demokrasinin krizinin özünde bir erişim sorunu vardır. Bu gelişme ve farkındalıkların etkisiyle demokrasideki değişimler başlamıştır.

Özellikle de katılımcı demokrasiden doğrudan demokrasiye geçişin önündeki en büyük engel ise sanıldığı gibi teknik veya ekonomik engeller değil, öncelikle vatandaşlık bilincinde, demokrasiye sahip çıkış konusundaki engeldir. Böylece halk sadece görüşlerini ifade etmiş olmaz yaşadığı yöreye ve politik sisteme sahip çıkma bilinci de pekişmiş olur. Ancak elbette bu adımların atılabilmesi de ikinci adımda teknik, ekonomik ve kültürel altyapıya bağlıdır.

Yeni anlayışı şekillendiren bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerdir. Daha sık ve daha geniş alanda iletişim kurabilmek, verileri toplamak, depolayabilmek ve farklı konularda kullanabilmek bu değişimdeki temel teknik gelişmelerdir. Politik olarak ise özellikle insan hakları

nın kabulündeki gelişmeler, üçüncü kuşak haklar gibi yeni boyutlar ve 20. yüzyılın son çeyreğinde politik düzenlerin hızla değişmesi etken olmuştur.

Liberal varsayımlara göre, bilgi iletişim teknolojileri desteğindeki e-devlet, vatandaşların kamu yönetimi ve sektörü hakkında değerlendirme yapmasını sağlayarak siyasal süreçlerine katmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerinin bilgilendirme, iletişim ve katılım kanallarını açması onu vatandaş odaklı yönetim için önemli bir araç haline getirmektedir. Genel yönetime özellikle de yerel yönetime bu teknolojilerin dâhil edilmesi işlevsel ve stratejik bir çalışmadır.

3. E-Devletin Amaçları

E-devlet amaçları 2002 Bilişim Şurasında (TBD, 2002: 9) netleştirilmiştir. Amaçlanan değişimin arzulandığı alanlara yakından bakılacak olursa:

Devletin saydamlaşması: Saydamlık, yöneten-yönetilen ayrımını seyreltmek amacını ifade eder. Saydamlık devlet, birey veya kurum arasındaki mesafeyi azaltır. E-devlet, artık vatandaşlar, firma ve kurumlar için “bilgi edinme ve bilgiye erişim hakkının rahat kullanılmasını sağlayacaktır” vaadini dillendirmektedir. Yanı sıra birey, firma veya kurum bilgilerinin haber verilmeksizin bilinmeyen bir amaçla toplanmasına karşı tüm bilgi kayıt işlemlerin anlaşılabilir ve ulaşılabilir şekilde tutulma garantisinin verilmesidir. Elbette saydamlık sınırı belirsiz değildir. Kamu yönetiminde bilgisi tutulan birey ve kurumların kişisel, kurumsal, ticari gizliliklerini hukuken yetki tanınmamış kamu teşkilatı ve üçüncü taraflara açık hale getirmemek, çizgisi bu sınırı oluşturur.

Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması: Devletin hizmet sunarken daha hızlı ve etkin olabilmesini sağlamaktır. Vatandaşların zaman ve mekândan bağımsız olarak devletten daha çok hizmeti daha kısa bir zaman diliminde alabilecekleri altyapıyı oluşturmak ve değişimin hızı artan döngüsünden devletin geri kalmamasını sağlamak bu amacı ifade eder. Böyle dinamik bir ortamda bilgi iletişim teknolojileri kullanarak iş süreçlerini dijitalleştiren kuruluşlar, kârlılıklarını ve verimliliklerini artırmakta, yeteneklerini güçlendirmektedirler (Özer, 2017: 474). Bu konuda en önemli araç e-devlet kapısı olan portaldır.

Her düzeyde vatandaşın yönetime katılmasının sağlanması: E-devlet yatay hiyerarşi, açıklık, hesap verilebilirlik vatandaş odaklılık ve bilgi paylaşımı üzerine kuruludur. Özellikle etkileşimli internet tabanlı uygulamalar devletin eylem ve işlemlerini takip edebilmesine, bu konuda görüş bildirmesine, tartışma yapmalarına, haber grupları veya e-posta listeleriyle birbirlerini haberdar etmelerine olanak tanımaktadır.

Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi: E-devletin farklılık getirmeyi istediği önemli bir alan da kamu kurumları arasındaki iletişimsizlik ve bu nedenle yaşanan koordinasyonsuzluk sonucu iş ve veri tekrarıdır. Bu amacı gütmesindeki sebep geleneksel kamu yönetimin hantal ve verimsiz sayılmasındandır. Bu yargı, anlaşılmaz, katı, tekrarlar ve kayıplarla dolu prosedürlere boyun eğme zorunluluğunu ifade eden “devlet mantığı” ile vatandaş, firma ve kurumların pek çok kez günlük hayatta yüz yüze gelmesinin sonucudur. Pek çok hizmet alıcısı basit bir mantıkla bile çözülebilecek işlerin nasıl da bürokrasideki güç savaşının sonucu eşgüdümsüzlük ve tekrarlarla dolu yapıldığına şahit olmaktadır. E-devlet bilgi iletişim teknolojilerinin öncülüğündeki teknik kolaylıkları kullanarak devletle ilgili işlerin yapılmasını kolay kılmayı öngörür. E-devletten istenen ucuz, kolay sağlanan ama etkin; asgari derecede kamu kurumunun dâhil olduğu ama verimli; kısa süreler içinde yapılan ama bir kerede çözüme ulaşan bir hizmet sunumudur.

Vatandaşların yaşamlarının kolaylaşması: Kamu hizmetine ihtiyaç duyulduğu noktadan hizmeti doğru, hızlı ve kişiye özel şekilde almak vatandaşın yaşamını ciddi oranda kolaylaştıracaktır. E-devlet bilgi iletişim teknolojilerindeki üstünlükleri kullanarak devletle ilgili işlerin yapılmasını kolay kılmayı öngörür.

Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması: Kamusal hizmetin idaresinde söz sahibi olunması için vatandaşların bilgilendirilmeleri bu amaçla sağlanmasını mümkün kılmaktadır. Erişimin yapıldığı yer ve zaman konusunda çeşitlilik sunulması, sorunlara hızlı çözümler üretilmesi, vatandaşın yönetime katılımı ve yönetimi denetlemesiyle vatandaş memnuniyetinin sağlanması birey-devlet ilişkisinin olumlu yönde gelişmesiyle sonuçlanması beklenmektedir.

4. E-Devletin Farklı Altyapıları

E-yönetişim şu konularla yakından ilgilidir (Uçkan, 2003: 62, 64-65):

- Siyasi yönleri öncelikle, strateji ve politika, yasal düzenlemeler, liderlik, karar verme süreçleri, bütçe, uluslararası ilişkiler ve siyasi iktidar;
- Sosyal yönleri halkın eğitim düzeyi, istihdam, gelir düzeyi, erişim uçurumu, kentsel-kırsal, zengin-yoksul ilişkisi, bilgisayar okuryazarlığı;
- Kaynak yönetimi, maliyet indirimi, iş dünyasının verimlilik yönetimi ve e-ticaret

Buradan da anlaşılabileceği gibi e-devlet hayatın her alanında düzenleme gerektiren bir mimariye sahip olmalıdır. Bu mimari, sağlam bir teknik altyapı ve standartlar, kapsamlı ve hızlı güncellenebilen hukuki düzenlemeler, e-çalışana dönüşmüş insan kaynağı, e-kuruma dönüşmüş kurumlar ve katılımcı demokrasi üzerinde yükselir.

E-devletin inşası temel olarak:

1. Elektronik imza³ ile, e-devlet işlemlerinde hukuki koruma ve teknik açıdan özgünlüğün tespitine ve gizliliği sağlanmasına ve böylece bilgi güvenliğinin etkinleştirilmesine,
2. E-devletin altyapısı için etkin bir veri paylaşım sisteminin oluşturulmasına,
3. Ortak içerik meydana getirilmesi adına hizmet tekniklerinin hizmet alanlarıyla eşleştirilmesi için yapılacak teknik düzenlemelere,
4. Hak ve özgürlüklerle kamu güvenliğinin sağlanması dengesindeki gerekli hukuksal düzenlemelere,
5. E-devlet içinde çalışan veya kullanıcı olarak yer alan bireyin gelişimine katkıda bulunmak için eğitim amaçlı düzenlemelere

dayalıdır.

E-devlete geçiş stratejisini e-devletten beklentilerin, ilgili kaynakların tespiti ile fırsat ve tehditlerin analizleri belirler. O toplumda, hangi katma değer nasıl ve hangi araçlarla üretilebileceği, bunlardan fayda görececek kesimlerin kazanımlarının dengelenmesi gibi stratejik konuların

³ 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar. Elektronik ortamda gönderilen belgelerin hangi kuruma veya kişiye ait olduğuna dair kuşkuyla yer bırakmayan dijital sertifikayla e-imza, elle atılan imza yani ıslak imzaya eşit statüye sahip bir uygulamadır.

belirlenmesi sonucunda genel olarak teknik, hukuki, kurumsal, insan kaynağı şeklinde dört alt-yapının varlığından bahsedilmelidir.

5.1. Teknik Altyapı

Teknik altyapı e-devletin donanım ve yazılım temelini oluşturmaktadır. Bilgisayar sistemleri, telekomünikasyon teknolojisi, mikro elektronikteki gelişmelerle süper iletkenlerin ve mikro-yonga kullanımı var olmuş ve bu kullanım hızla artmaktadır. Teknik altyapı, e-devletin vatandaşlarına, iş ortaklarına ve diğer kamu girişimlerine hizmet eden kamu fonlarına ulaşmak, bunları dağıtmak ve çoğaltmak için teknolojiyi, özellikle de ağ tabanlı internet uygulamalarının kullanılmasını ifade eder. Teknik gelişmeler, hiyerarşi basamaklarının azaltılmasında, daha çok miktardaki ve daha iyi sınıflandırılmış verinin depolanmasında ve kullanılmasında yeni imkânlar sağlamakta ve bunların paralelinde de yönetimde farklı yapılanmalara ön ayak olmaktadır. Önceleri merkezden yönetime bağlı olsalar da kamu kurum ve kuruluşlarının birbirinden kopuk olduğu geleneksel halden halka en yakın ve koordine bir hale geçiş söz konusudur. Bu geçişin aracı ise ağ tabanlı teknolojilerdir.

Araştırmalara göre ağ tabanlı hizmetler kamu kurumlarıyla etkileşimi, telefon, yüz yüze görüşme ve posta iletisinden daha kolay ve etkili yapmaktadır. Yine ağ tabanlı uygulamalar, hizmetlerin bürokratik gerekliliklere göre değil, vatandaş ihtiyaçlarıyla örtüşmesini mümkün kılmaktadır. Bu da vatandaş odaklı bir yönetimin başlangıç noktasıdır.

5.2. Hukuki Altyapı

E-devletin alanın genişliği ve günlük hayatla iç içe oluşu günlük hayata ilişkin sonuçlar doğuracak işlemlerin yapılabilmesini de beraberinde getirmektedir. Bilgi güvenliği, sanayi toplumundaki mal güvenliğinden de önemli olarak (özel veya tüzel) kişi güvenliğiyle sıkı sıkıya bağlıdır. Kamu kurum ve kuruluşlarının arasındaki hem iç hem dış ilişkiler, bilgi alışverişlerine, alım-satımlara, para aktarımlarına, fikir ve irade beyanlarına ve sözleşmelere dayanmaktadır. Tüm bunların hukuki sonuç doğurabilmeleri, hukuki süreç yaratacak yetkinliğe sahip olabilmeleri hukuki güvencenin varlığına, hak ihlallerine karşı getirilmiş yaptırımlara dayalıdır. Tüm bu süreçler hukuki altyapıya olan ihtiyacın altını çizmektedir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2005: 1)

E-yönetişimi demokratik kılan öncelikle demokratik hukuk devletine uygun hukuksal altyapıdır ve bu da ancak e-imza, e-sözleşme, kişisel bilgilerin korunması, bilgiye erişim özgürlüğünün güvence altına alınması, fikir haklarının korunması ve bir dizi yasanın düzenlenmesini gerektirir (Uçkan, 2003: 23 ve 54).

Önemli ayaklardan biri olan hukuki altyapı, ihtiyaca uygun, kapsamlı ve en temel esasları belirlenerek esnek kılınmış hukuk kurallarına dayalıdır. Bu hukuk, fiziksel ortamdan sanal ortama geçen devlet-vatandaş ilişkisinin “sanallığına sağlamlık” kazandıracak, hızına ayak uyduracak, hak kayıplarına engel oluşturacak veya yaptırım uygulayacak bir hukuftur. Elektronik imza, sayısal kimlik kartı, elektronik noterlik araçları, hukukun sanal hizmeti şüpheden uzak tutacak temel unsurlarıdır.

1998’de Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu ve Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu’nun hazırladığı ortak raporla ağ teknolojilerinin kullanımında ortaya çıkabilecek yasal sorunlar ve çözüm önerileri şöyle aktarılmıştır (İnce, 2001: 41-42):

Tablo 2: Ağ Teknolojileri Kullanımında Sorunlar ve Öneriler

Ortaya Çıkabilecek Yasal Sorunlar:	İlgili Çözüm Önerileri:
Veri iletimi altyapısının yeniden düzenlenmesi	Daha etkin, ucuz ve verimli hizmet için sektörün rekabete açılması, İnternet alan isimleri sisteminin yasal bir çerçeveye oturtulması,
Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik belirleme	Elektronik imzanın sözleşme hukukunda yasal olarak tanınması, Delil ve ispat hukukunda buna uygun düzenlemeler yapılması, Onay kurumlarının, elektronik noterlik sisteminin oluşturulması,
Tüketicinin korunması	Elektronik ortamda sözleşme usul ve esaslarının belirlenmesi, Satıştan sonra servis, ürün iade sistemlerinin buna uygun hale getirilmesi,
Kişisel verilerin korunması	Kişisel bilgilerin korunması için yasal düzenlemenin yapılması, İletişim korsanlığının önlenmesi için yasal önlem alınması
Fikri hakların korunması	Markalar, ticaret unvanları ve internet alan isimleri sisteminin bir arada ele alınması ve uyumlaştırılması, Fikri hakların korunması sistemini iletişim teknolojilerindeki gelişmelere uyumlu hale getirilmesi ve hak tecavüzlerinin önlenmesi
Vergileme	Vergi yasalarında gerekli düzenlemeler yapılarak elektronik ortamda vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi, Toplanan vergilerin paylaşımı sisteminin değerlendirilmesi,
Ödeme, teslimat ve gümrükleme	Ödeme sistemlerinin uyumlaştırılması, Ürün teslimatları ve gümrükleme konusunda yasal düzenlemeler yapılması

Buradan anlaşılacağı üzere tam ve bütünlük bir politika temelinde e-devlet için kurumlar içindeki ve muhataplarıyla arasındaki ilişkileri düzenleyici mevzuatın hazırlanması kritik önemdedir (Özgöker ve Mert, 2018: 73).

5.3. İnsan Kaynakları

E-devlette başarı, “teknolojik dönüşümün tüm örgütsel yapı ve bürokrasi ağlarında benimsenmesini, kurumsal düzenlemelerle idari süreçlerin tümüne hâkim kılınmasını gerektirmektedir” (Uçkan, 2003: 54). Bu dönüşüm için yapılacak birimler e-kurumlardır. E-kurum, bir kurumun stratejisini gerçekleştirebilmek ve kuruluş yapısının yenilenmesi için elektronik ortamı kullanarak modern kamu yönetiminin desteklenmesini amaçlar (Aktaş, 2004: 1). Ancak e-kurumda yapılar teknik temelli olsa da uygulamaların hayata geçmesi ve kalıcı olmasında belirleyici kaynak insan kaynağıdır.

“İnsan kaynağı” ifadesi akla ilk geldiği şekilde sadece kamu çalışanlarını içermemektedir. E-devletin insan kaynağı, kamu çalışanları kadar e-devletin kullanıcısı olan vatandaşları da kapsar.

Vatandaş, e-devletin son kullanıcısı olarak tüm süreçlerin varlık sebebidir. Vatandaşlar için karmaşık, kapalı, anlaşılmaz, işlevsiz olan kurumsal yapıların gözden geçirilerek e-devletin gerektirdiği esnek, açık, işlevsel ve anlaşılır niteliklere sahip kılınarak uyumlu hale getirilmeleri gerekmektedir. Yanı sıra vatandaşların e-devleti kullanma konusunda ne kadar donanımlı ve istekli oldukları, bu konudaki hedeflerle vatandaşın gerçek profili arasındaki farkların neler olduğu vb. soruların cevaplarının bulunması gerekmektedir. Bu aşamada sayısal bölünmenin aşılması, vatandaşa sunulan teknik imkân ve çeşitlilikler, e-devlet okur-yazarlığı için gerekli eğitimlerin verilmesi önem arz eder. Tüm bunların yanı sıra e-demokrasinin yaygınlaşarak demokratik topluma ve bireye ulaşılması üzerindeki çalışmalar da bu altyapı içerisinde değerlendirilmektedir. Sayısal/dijital uçurum veya sosyal kutuplaşma olarak da kaynaklarda geçen sayısal bölünme, bu altyapının üstesinden gelmesi gereken en önemli sorundur. Sayısal bölünme, “değişik coğrafi alanlarda sosyo-ekonomik koşullar bakımından farklılık gösteren ticari işletmeler ve bireylerin, bilgi ve haberleşme teknolojilerine erişim olanağıyla internet kullanım amacına yönelik geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır” (Oruç ve Arslan, 2002: 5). İnsan kaynağı altyapısının vatandaşa bakan yönü güçlendirilmedikçe bu zayıflık, sayısal bölünmeye dönüşerek tüm çalışmaları da anlamsızlaştıracak bir üçtedir.

Apaçık ki e-devletin insan kaynağının diğer önemli kısmı kamu çalışanlarıdır. İnsan kaynağının geleneksel devletteki örgütlenme içindeki yeri biçim değiştirmektedir. E-devlette hiyerarşi basamakları azalsa da her basamaktaki personelin iş görme kalitesinde bir artış beklenmektedir. Uzman personele ihtiyaç artmaktadır. Bunun gerekli şartı ise personel eğitim ve beceri düzeyindeki artıştır. İstenen, sadece teknik becerileri geliştirecek bir eğitim değil, örneğin “inisiyatif kullanabilme” veya “empatiyi öğrenme” gibi hizmet sunma kalitesini belirleyen gelişimleri sağlayacak eğitimlerdir. E-devlete geçerken devletin önemli bir ödevi de personelin niteliklerinin artırılması için ilgili politikalarını gözden geçirmektir. Yeniliklere uyum sağlayan, eğitilmiş, konusunda uzman, yetkileri konusunda bilinçli ve bunları kullanma dairesi içinde inisiyatif kullanabilen kişilerden oluşan e-devletin personeli, e-devletle değer yaratılmasını belirleyen faktördür.

6. E-Devletin Olgunluk Aşamaları

Literatürde e-devlet olgunluk veya gelişim aşamaları hakkında 25-30 civarından modeli kurgulanmıştır. Bu konuda pek çok kurum ve akademisyenin çalışması vardır⁴.

⁴ Bu çalışmada çeşitli kaynakların ortalamasını göstermek üzere tercih edilen modelde kaynak alınmış çalışmalar

Bu aşama modelleri, aynı e-devlet tanımlamasında olduğu gibi, çok farklı şekilde anlatılabilir. Teknolojik, sosyal, örgütsel, ekonomik ve politik nedenlerin çeşitliliği nedeniyle e-devlet, birden fazla gelişme aşaması içerecek şekilde gösterilmektedir çünkü süreç tek adımda aşılabilecek içerikte değildir. Diğer yandan da bilinmelidir ki süreç çok sayıda aşamadan oluşsa da e-devletin gelişimin belirli sayıdaki aşamayla sınırlandırmak da pek mümkün değildir. Her gelişmeyle birlikte aşamalar atmaktadır. Çünkü bu “aşamalar serisi” metaforu ile vurgulanmak istenen kamu yönetiminin değişen becerileridir.

Tasarlanmış her aşamanın modelinin farklı sayıda ve içerikteki diğer erken aşamaları içerdiğini belirtmek gerekir⁵. Bu çeşitliliğe rağmen genel bir ortalamayı göstermek üzere 4 aşamalı bir modeli burada gösterebiliriz:

Şekil 1: E-devletin Gelişim Aşamaları

Kaynak: Backus 2001: 5-7; Layne and Lee, 2001:124; Howard, 2001: 7; Reddick, 2004: 54; Capgemini, 2005: 7; Lee and Kwak, 2012: 496

1. Aşama: Bilgi Sunma/Tek Yönlü İletişim

Kamusal hizmet hakkındaki bilgilerin bir ağ (web) sitesinde yayımlanan bilgilerle sınırlı şekilde paylaşılmasını ifade eder. Devletin ağdaki varlığını gösteren ilk seviyedir. Kamu kurumlarının internet ortamında yalnızca bilgilendirme amacıyla enformasyon yayınladığı sınırlı sayı-

dışında şu çalışmalara da bakılabilir: Andersen and Henriksen (2006), Kim and Grant (2010), Chen, Yan and Mingins (2011), United Nations (2012).

⁵ E-devlet gelişim aşamaları konusunu çalışmış ve 2000-2012 arasında yayımlanmış 24 önemli eser üzerinden yapılan karşılaştırmalı bir araştırma göstermiştir ki çalışmaların %79'u 4 aşamalı; %54'ü 5 aşamalı ve %12,5'i 6 aşamalı olarak kurgulanmıştır (Fath-Allah, vd. 2014: 81).

da resmî ağ siteleri akla gelmelidir. Yayınlanan enformasyon iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri gibi şeylerdir. Bazı durumlarda ağ sitesinde “sık sorulan sorular listesi” gibi yardımcı bir modül de bulunabilmektedir. Hizmet talepleri için formlar çevrim dışıdır. E-devlet muhatabının formları cihazına indirmesi ve onların kamu kurumlarına onları elden teslim etmesi gerekir.

Bu aşamadaki ayıt edici ölçüt durağanlıktır. Ağ sitesi bir araç değil, bir duyuru nesnesidir. Örneğin başvuruların nasıl yapılacağı gereken belgelerin belirtilmesi amacıyla...

Varlık gösterme anlamına gelen bu aşamaya gelebilmek için kurumların yapması gerekenler şöyle örneklenebilir: Her işlemi aktarmak için gerekli mühendislik hizmetlerini edinmek, mevcut bilgileri yeniden sınıflandırıp dijitalleştirmek ve çevrim içi erişilebilir hale getirmek vb.

2. Aşama: Etkileşim (Karşılıklı Bilgilendirme)

Vatandaşlar tarafından erişim sağlanabilen dinamik ve spesifik bilgileri içeren ağ siteleri-dir. Bu aşamada devlete ait bu sitelerin sayısı ilk aşamaya göre artmış olup sürekli ve düzenli bir şekilde güncelleştirilirler. Kullanıcılar ziyaret ettikleri ağ sitelerinden gerektiğinde ilgili diğer sitelere de linklerle yönlendirilebilmektedirler. Kullanıcılara kurumların veri tabanlarına erişim yetkisi verilmiştir. Site içerisinde arama modülleri, e-posta seçenekleri gibi özellikler yer almaktadır.

Bu aşamadaki ayıt edici ölçütler, kurumların verileri tarama, keşif yapma, süzme, yeniden birleştirme gibi yollarla veriyle etkileşimi sağlaması ve kullanıcının da ağ sitesinden bu imkânlarla yararlanabilmesi...

Kurumların bu aşamayı uygulaması için sorması gerekenler şöyle örneklenebilir:

- Vatandaşların bilgileri ne için ve nasıl kullanılacaktır?
- Hedef kitlenin hangi bilgileri özel hangileri kamusaldır? (Nasıl ayırt edilebilecektir?)
- Bazı bilgileri kamusal kılarken, anonimleştirirken ölçütler ne olmalıdır? (Kişisel veri güvenliği ve mahremiyet hakları...)
- Kurum çalışanları ve vatandaşlar için bilgiyi bulmak nasıl kolaylaştırılır? (Bilgi yığınlarının düzenlenmesi)
- Kullanıcıyı teşvik etmek ve kullanıcı deneyimini zenginleştirmek için hangi araçlar kullanılabilir?

3. Aşama: Tam Kapasite: E-İşlem

Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan enformasyona erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir. Kullanıcılar, özel veri tabanlarını araştırabilmekte, resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, internet üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte, iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

1. ve 2. aşamalara, bu aşamada kullanıcıları destekleyen, kullanıcı dostu tasarımla güvenli bilgi girişi ve işlem yapma becerisi eklenir.

Bu aşamadaki ayıt edici ölçütler: Hem vatandaşlar ve işletmeler tarafından yapılan hizmet taleplerine hem de diğer kamu kurumları ve diğer devletler tarafından yapılan bilgi ve yetki paylaşımlarına gerçek zamanlı yanıt verilmesi, etkileşimde bulunulmasıdır. Bu aşamayla birlikte

“tam çevrim içi erişim” alanına girilmiştir. Bu çizgi, örneğin AB üyeliği için standart kabul edilecek kadar net bir farklılık göstermektedir.

Kurumların bu aşamayı uygulaması için sorması gerekenler şöyle örneklenebilir:

- Çevrim içi hizmet standartları oluşturmak,
- Güvenlik ve gizliliğin korunmasını sağlamak,
- Çevrim içi hizmet sunumu için arka ofis⁶ işlemlerini hazırlamak,
- Kesintisiz hizmet sunumu için kurumların birbirleriyle ilişkileri yeniden gözden geçirmek

4. Aşama: E-devlet: Bütünsel Uyum

Bu aşamadaki işlemlerin mahremiyet içeren vergi ödeme, vize alma, pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları, lisanslar, ruhsatlar gibi işlemler olmasından dolayı üst düzey gizlilik gerektiren bir seviyedir. Aynı ayrı olan ağ sitelerinin kapsamı genişlemiş, bütünleştirilerek tek bir kapı olan portal⁷ içinde eritilmişlerdir. Kamu idari birimleri arasındaki enformasyon ve işlemler ortak bir bünyede erişilebilir konumdadır. Arka planda kullanıcılar tarafından fark edilmeyen hızlı bir akış ve uyumla hizmet sunumunun tam uyumu sağlanmaktadır. Tüm iş ve işlem süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve tek bir kamu hizmet portalı üzerinde toplanması söz konusudur. Çevrim içi ve çevrim dışı hizmetler mükemmel uyum içindedir. Kamu idari birimleri arasındaki veri, enformasyon ve operasyonlar ortak bir bünyede erişilebilir konumdadır.

Böylece kullanıcılar portal aracılığıyla çok geniş bir veri ağına ulaşmaktadırlar. Kamuyla olan etkileşimlerde elektronik imzanın da yasallaşmasıyla katkı artmakta, uygulamalar güvenli şekilde çeşitlenmektedir.

Bu aşamadaki ayırt edici ölçütler:

1., 2. ve 3. aşamalara, bu aşamada kanunla ve kullanıcılardan onayı alınmış kişisel bilgileri, diğer kurumlarla paylaşmak için izin verilmiştir. Bu veri paylaşımında işlemleri basitleştirmek, kamu idaresinde tasarruf, vatandaşlar ve işletmeler için raporlama yükünü azaltmak gibi birçok fayda vardır. Ancak hatırlanmalıdır ki veri paylaşımı kişisel verilerin gizliliği mevzuatıyla korunmaktadır. Kurumlar arasında veri paylaşımı sınırsız değil, sınırlı olmalıdır. Bu sınırlama tam bir kapalılık değil, aşamalı bir yetkilendirme anlamına gelmektedir. Bu yetkilendirme basamaklarının farkları yasal olarak onaylanmış prosedürleriyle çizilmiştir. Ayrıca verilerin arka kapıları kullanmakla bir başka deyişle yetkisiz/yasadışı prosedürlerle verilerin eşleştirilememesi için görevliler önceden ve açıklayıcı bir tutumla izin alınması şartını istikrarla uygulanmalıdır.

Gelecek aşamaların tarifi farklı boyutları içermektedir. İnsanlığı bu noktaya getiren aşamaların üzerine eklenecek kavram “akıl”dır. Yeni aşamanın vizyoner söylemi “akıllı devlet” ve onunla birlikte bir “akıllı toplum”dan bahsetmektedir. Çünkü değişim sadece devleti değil, kültürel birikim nedeniyle giderek artan bir oranda topluma da sirayet etmektedir. E-devletin gelişim aşamalarının doğrusal kalıpları, teknolojik gelişim merkezli doğası nedeniyle eleştirilere uğramaktadır. Gelecek yeni aşamada, kullanıcıların süreçleri içselleştirmelerinin, hizmet sunumunun basitleştirilmesinin ve sürdürülebilir kılınmasının en belirleyici etken olacağı ifade edilmektedir (Joshi and Islam, 2018: 25). Bu nedenle de gelecek aşamanın olgunluk, istikrar ve

⁶ Kamu hizmetin tasarlandığı çevrim dışı alan

⁷ Giriş kapısı veya şemsiye benzetmeleriyle tarif edilen ana erişim sitesi

sürdürülebilirlik içerecek şekilde “akıl” motifini işleyeceği ön görülebilir. Akıllı terimi sadece zekâ demek değildir. Bu terimin sosyal ve teknolojik değişimlere bakış açılarını yansıtan şekilde yeniden yorumlanması gerektiğinin altı çizilmektedir (Sangki, 2018: 861). “Akıllı” sıfatıyla kastedilen sosyal gereksinimleri teknolojik etkinlikle karşılarken etik ve hukukun rehberliğini hep göz önünde bulundurmak olmalıdır. Aksi bir halin varlığı, tıpkı Hawking’in tedirginlik duyduğunu dile getirdiği gibi (BBC, 2014: 1) yapay zekanın insanlık aleyhine bir kontrol toplumu yaratacağı gelecek senaryolarının gerçekleşmesiyle sonuçlanacaktır.

7. E-Devletin Katkı Yaptığı Alanlar

Bu katkılar çok farklı gruplamalarla ifade edilebilir. Özel hususlardaki katkılarını, faydalarına odaklanmadan önce şöyle genel bir çerçeve çizilebilir:

Şekil 2: E-Devlet Katkıları

Kaynak: Tyreman, J. and P. Hocking, 2001: 5

E-devletin en somut kazancı, e-devletin yapılandırılması sırasında, devletin işleyişinde kurumsal yapılanmalar, görev tanımlamaları, sunulan hizmetler gibi birçok hususun gözden geçirilmesi zorunluluğunu doğurmasıdır. Böylece, kamu kurum ve kuruluş stratejilerinde, tüm iş süreçlerinde, iş kültüründe, teknolojilerin temininde ve kullanımında, organizasyon yapısında

değişim sağlanmaktadır. Bu anlayış çerçevesinde; e-devletin tüm kamu yönetiminin yeniden yapılanması, saydamlaşması, bürokratik zorlukların azalması, yerinden yönetimin güçlendirilmesi ve toplamda kamu hizmetlerinin hızlı ve verimli halde yapılması gibi konularda büyük katkısı olduğu açıktır. Bu sayede geleneksel yapıdaki darboğazlar aşılmakta, daha hızlı, verimli ve vatandaş odaklı bir yapı ortaya konabilmektedir. E-devlette zaman, maliyet tasarrufu, etkin kaynak yönetimi ve vatandaşın bilgiye doğrudan erişimiyle vatandaştan alınan geri beslemeyle kısa zamanda hizmet sunumundaki aksakların düzeltilebilmesi akla gelen ilk faydalardır. Ayrıca artan kamu ihale ve tedariklerinde artan saydamlığın, yatırımı arttırması da önemli getirilerden sayılmaktadır. Modelin sunduğu maliyet düşüşü ve verimlilik artışı kamu yönetiminin etkinliği sonucunu doğurmaktadır. Kamu yönetiminin işleyişindeki bu iyileşmenin toplumun kalkınmasındaki etkisi ise kolayca varılabilecek bir çıkarımdır.

E-devletin kamu yönetimine etkileri katkılar ve riskler açısından şöyle ele alınmaktadır (Kaya Bensghir, 2000: 55):

Tablo 3: E-devletin Kamu Yönetimine Etkileri

Katkıları	Riskleri
1. Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma,	1. Yoksullar için erişim güçlüğü,
2. Yeni hizmetler yaratma,	2. Aşırı bilgi yükü,
3. Bilgiye kolay erişim,	3. Kamu bilgilerinde gizlilik, kişi hakları ihlali,
4. Küresel bilgi ağlarında yer alma,	4. Telif haklarında belirsizlik,
5. Maliyet tasarrufu,	5. Sayısal uçurum
6. Kurumlar arası bilgi paylaşımı,	
7. Kamu hizmetlerine çevrim içi erişim,	
8. Bireysel etkinlik,	
9. Yüksek performanslı ekip çalışması	
10. Saydam devletin oluşumu	

Temel olarak e-devletin sağladığı kazançlar, “üretkenlik ve verimlilik, işlemlerle akıcılık ve hız, kesintisiz hizmet, herkese eşit hizmet, yaygın erişim kanalları, bilgi sahibi ve teknoloji yardımıyla kendi işini büyük ölçüde kendi gören vatandaş” (Kırçova, 2003: 64) ile vatandaşın yönetime katılımı başlıklarında özetlenebilir. Ancak tabiidir ki kazançların somutlaşabilmesi için, öncelikle internete yaygın erişimin, internetle iletişimin ve e-kültürün yerleşmiş olması gerekmektedir.

7.1. Ekonomiye Katkıları

Her ekonomik yapıda devletin ekonomik hayatta az veya çok bir yönlendirmesi söz konusudur. Özel sektörde faaliyet gösteren şirketlerin kurulması, tescillenmesi, vergi işlemleri, gümrük işlemleri hep devlet mekanizması içinde yürütülmektedir. Örneğin, az miktardaki bir faiz artırımını bile yatırımcıları, üreticileri ve ihracatçıları etkilemektedir. Ancak ticaret hayatına bu tür müdahalelerin boyutları arttıkça ilgili işlemleri kamu sektöründe zaman israfı ve kırtasiyeciliğin artmasıyla sonuçlanmaktadır.

E-devlet de devletin ticari faaliyetleri düzenleyici kurallar koyarak ekonomide devletin düzenleyici rolünü pekiştirebileceği bir alan yaratır. Yeni ekonomide, bir yandan devletin ekonomiye müdahalesinin azaltılması istenirken bir yandan da kolaylaştırıcı ve destekleyici işlevlerini giderek arttırması öngörülmektedir (Kırçova, 2003: 114). Devletin ticaretin düzenlenmesi ve denetlenmesi çalışmalarının hızlı ve kolay olması ekonomik gelişmelere ivme kazandırmaktadır. Yatırımcının nerede işletme kuracağını bilgisini araştırmasından, işletmelerin faaliyet alanlarındaki teşvikleri alabilmesine veya personelin sigorta işlemlerini takibine dek e-devlet, iş süreçlerinde zaman ve kâğıt tasarrufu sağlamaktadır. E-devlet de kayıt altına alma faaliyetleri güncel izleme gibi olanaklarıyla bu amaca uygun nitelikler taşımaktadır. E-ticaretin yapılmasına sağlamak, refah yaratmak ve rekabeti arttırmak amacındaki devlet, bu amaçlar için de yine bilgi iletişim teknolojilerinden yardım alarak vergi politikası, ticaret mevzuatı, e-imza kullanımının yasallaştırılması gibi araçlar kullanır (Howard, 2001: 7).

E-devletin hizmet maliyetlerini azaltıcı özelliği vardır. E-devletle kamu hizmetini sunma oranı, elektronik dağıtım kanalının kullanımı aracılığıyla artmaktadır. Ancak bu, kamu hizmetlerinin doğrudan dağıtımının geleneksel şeklinin yerine almaya sebep olmamaktadır. E-devlet, sadece kamu yönetimi için hizmet sunumuna yeni bir kanal kazandırmaktadır. Bu yeni e-kanal, vatandaş devlet kapısına gelmeye zorlamaktan çok, devletin vatandaşın ayağına gelmesini sağlamaktadır. Hizmet bedeli öncekine kıyasla öylesine düşmektedir ki vatandaşın hizmete daha kolay ve sürekli ulaşılabilmesi mümkün olmaktadır. Ayrıca yeni anlayışın getirdiği kamu-özel sektör çözüm ortaklıkları hizmet maliyetini ve vatandaşın ödediği karşılığı aşağı çekmektedir. E-devletin önemli bir işlevi ise işlem maliyetlerinin ve sürelerini azaltmasıdır.

E-devlet yatırımları sayesinde edinilen doğrudan kazançlar kamu kaynaklarının etkin yönetimi, kayıtlı ekonominin yaygınlaşması ve kamu hizmeti maliyetlerinin azalmasıdır (TBD, 2002: 81). E-devletin dolaylı olarak sağladığı kazançlarının ise bireyin ve toplumun yaşam kalitesinin, çalışma hayatında işgücü verimliliğinin, üretimin artması, rekabet gücü, ihracat, gelirler ve ekonomide canlılığın meydana gelmesi dolayısıyla artan vergi gelirleri olduğu anlaşılmaktadır.

Ülkelere doğrudan döviz girişini sağlayan ihracatçıların ekonomik hayattaki yerleri ayrı tutulmaktadır. İhracatçıların yatırım yapacakları pazarların bilgisine ulaşabilmeleri, yabancı muhataplarıyla doğrudan temas kurabilmeleri, yurt dışı faaliyetlere katılabilmeleri ve eğitimler konusunda destek görebilmeleri ağ üzerinden kolayca ve daha az maliyetle gerçekleştirilebilmektedir. Bu da e-devletin ekonomik hayata önemli bir katkı yaptığına gösterge sayılmaktadır. Ekonomik bürokrasinin azaltılmasıyla yabancı sermayenin ilgisini çekmek, ülkenin tarım, turizm, madencilik gibi faaliyetlerdeki ekonomik potansiyelinin tanıtılmasını sağlamak e-devletin sağladığı fırsatlar arasında gösterilmektedir. Bu amaçla ülkenin çalışma yaşamı, gümrük kotaları, ulaşım ve iletişim altyapıları, bankacılık sistemi hakkında bilgiler verilebilmesi ülkelerin aynı kuldardaki rakiplerinden bir adım öne çıkmasını sağlayacağı varsayılmaktadır. Ayrıca kamunun hizmet ve mal alımlarında da kullanılacak elektronik ticaret ilkelerinin satın alma maliyetlerini azaltan, işlemleri hızlandıran, kaliteyi temin eden, elektronik ticaretin gelişmesini teşvik eden, hukuki altyapıyı geliştiren özellikleri kamusal hizmetlerde katma değer yaratacaktır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 280).

Bütün bunların yanı sıra, e-devletin milli gelire, istihdama olumlu etkileriyle ekonomik refahı getireceği varsayılmaktadır. Yapılan yeni bir çalışma e-devletin e-finance yoluyla kişi başına düşen geliri arttırıcı olabileceğini bir kez daha kanıtlamaktadır (Ayaydın, Pala ve Barut,

2019: 272). Ekonomiye olumlu etkilerinden birinin e-ticaretin getirilerini gelire dönüştürme imkanındır. Zaten internetin düşük maliyet ve zengin içeriklere saniyeler içinde ulaşmayı kolaylaştırma gibi özellikleriyle bu kesimlerin ekonomik gelir elde etmesi kolaylaşmıştır.

E-devletle kamu sektörü bu yeni alanı adil şekilde vergilendirerek ve bu işlemleri için resmi prosedürleri devreye sokarak yeni gelirler elde edebilecektir. Bu açıdan bir diğer etkinin engelli, ev hanımları, gençler gibi mali açıdan yetersiz kişilerin ekonomik hayata katkı sağlama-sına olanak yaratması olduğunu da hatırlatmak gerekir. Daha önceleri mükellef olmayanları karşılıklı menfaatle sisteme katmak, böylece sosyal yardıma ayrılan kaynaklara da katkı sunma imkânı doğmuştur.

7.2. Toplum Yapısına Katkıları

Bireyler sadece kendi açılarından baktıklarında, e-devlet bir kolaylaştırıcıdır. Oysa kamu yönetimi için e-devletin topluma yapısını sağlayarak yaratacağı değişim çok boyutlu ve geniş alanı etkilemektedir.

Bilgi iletişim teknolojilerinin kapasitesinde meydana gelen artışın sosyal bir devrime yol açtığı, bu devriminse aydınlanma, ilerleme ve demokratikleşmeyle sonuçlanacağı varsayımına kaynaklarda sıkça dikkat çekilmektedir (Timisi, 2003: 11). E-devlet, bu varsayımla “tüm devlet yapılanmasının ve temel toplumsal ilişkilerin yeni bir biçime ve yaklaşıma kavuşturulması anlamını taşımaktadır” (Çukurçayır, 2003: 19). E-devletin ulaşılması en zahmetli ancak en istenir getirisinin, kültürel ve politik anlamda istikrarlı ve uzlaşmacı bir toplum yapısı olduğu görülür.

E-devletin toplum yapısına bu temel kazancın yanı sıra getirileri pek çoktur. Vatandaşlar bir hizmetin kamu yönetimince şekillendirilip kendisine sunulmasını beklemesi hizmet almanın tek yolu olmaktan çıkmıştır. Kamu yönetimi tarafından oluşturulan hizmetleri almayı beklemek yerine hizmetin talebini oluşturmak e-devletle mümkün olan bir yeniliktir. Vatandaşlar, e-devletle kamu yönetimine sağlanacak hizmete hangi alanda ihtiyaç duyduğu veya hizmeti ne şartlarda almak istediği gibi konularda veriler sunar. Bunun bireylerin daha katılımcı aktif oldukları bir toplum yapısına olumlu katkıda bulunacağı açıktır. Başarılı bir e-devlette öncelikli hedef, vatandaşların kamu dairelerine kendilerine uygun bir zaman ve rahatlıkta ulaşmalarını sağlamaktır. E-devlet, kamu yönetiminin işlemlerine hız ve verimlilik sağladığı gibi bu işlemlerin yapılmasında zamanın etkin yönetimini de getirmektedir. Bu şekilde kamu yönetimi toplumsal yapıda zamanın doğru kullanılması bilincini yerleştirmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla artan “ötekini” tanıma ve dinleme becerisi, e-devletle vatandaşın hizmet alışı ait olduğu kimliklerden öteye geçtiği için devlet-vatandaş ilişkisine de yansımaktadır. Her çağdaş devletin dayandığı hukukun, e-devletle işlediği alanların eskiye göre arttığını görmek, vatandaşta ve dolayısıyla toplumda güven duygusunu pekiştirmektedir. Toplumun günlük yaşam, politika, sosyo-ekonomik pek çok konuda bireysel araştırma ve karşılaştırma yapma imkânının artması toplumu daha akılcı düşünmeye, yaşadıklarını sorgulamaya sevk etmektedir. Ayrıca bu karşılaştırma imkânlarıyla toplumlar arası rekabetin daha yakından takibi mümkün olmaktadır. Toplumsal kalkınmaya bireysel olarak katkı yapılabilmesine olan inancın yerleşmesinde de e-devlet yapılanması etkindir. Vatandaş bu yapıyla yönetim faaliyetlerini izleyebilir ve denetleyebilir, ihtiyaçlarının veya önerilerini kolayca, istediği yer ve zamanda yönetime iletme imkânına sahip olur. Yönetimi, değişime zorlayan etkilerin, ekonomik güce sahip baskı gruplarının dışında vatandaş hareketlerinden de üretilebileceğinin görülmesi kendine güvenen bir toplumun oluşmasını motive etmektedir.

Devletin etkin ve tasarrufa dayalı olarak yönetildiğinin bilinmesi, kırtasiyeciliğin, bürokrasinin azaltılması, bireylerin temel kamu hizmetlerindeki kayıtlarına tek bir tabandan rahatça ve hızla erişebilmeleri ve işlemlerini yaptırabilmeleri, bilgi iletişim teknolojileri okuryazarı olan her bireyin devlete eşit derecede uzaklıktan ulaşabilmesi, bireyle devletin ilişkilerinde olumlu bir etki oluşturmaktadır.

Geleneksel süreçte halkın talep ve gereksinimlerini algılayabilecek siyasa­ların gerçek hayattaki karşılıklarını ölçebilecek bir ortam yoktur. Bu nedenle politika oluşturma süreçleri sadece yukardan aşağıya ve hedefine ulaşma düzeyi ölçümlenmeden gelişmek zorundadır. Artık ağ ortamındaki karşılıklı iletişimin hızlı etkisi, kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması bu ölçümleri mümkün hale getirmektedir. Katılım ve paylaşım kültürünü benimseyen ve politik yaşama katılan bireyin, içinde olduğu gelişmelere duyarsız kalamayarak yönetimin iyileştirilmesinde etki sağlayabileceği varsayılmaktadır. Bu etkinin demokrasinin ve insan haklarının gelişmesinde de görülmesi beklenebilecektir.

E-devlet, toplum yapısına hızlanmış iletişimi, birlikte iş yapmayı, paylaşımı, güveni, çözüme odaklanmayı, kaotik de olsa düzene uyum sağlamayı ve ağ sistemine dâhil olan herkesin kazandığı bir kültürü aşılacaktır (Kırçova, 2003: 35–39).

Kısacası yeni bilgi ekonomisi ve e-devlet, devletin hükmetme anlayışının yaptırımcı ve denetimci içeriğini değiştirerek toplumun yenilenmesine destek olmayı getirmekte, vatandaşın, vatandaşlık anlayışını ise daha etkin bir yapıya sokmaktadır. Bu önceki vatandaş-devlet ilişkisinden oldukça farklı bir yapıdır. Değişim, doğrudan devlet birey ilişkisindeki denge noktasının bireye doğru, daha orta bir noktaya kayışına işaret eder. Tüm bunlar, toplumsal yapıda derin değişimler demektir. E-devlet toplum yapısının şekillendirilmesi için önemli bir araçtır, bir mec­radır.

7.3. Demokraseye Katkıları

E-devlet demokrasi ilişkisine vurgu yapan şu tip ifadelerle sıkça rastlanmaktadır:

- “E-uygulamalardan beklenen daha etkin, daha demokratik ve daha az maliyetli kamu hizmetleridir” (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 277),
- “Vatandaşların gündemden ve devletin yapısından haberdar olması, etkileşim imkânları ve fikirlerin özgürce beyan edilerek değiş tokuş edilmesiyle e-devlet onlara daha katılımcı bir demokratik ortam sunacaktır” (Kuran, 2005: 14),
- “E-devlet bilgi, hizmet ve demokrasiden oluşan üç aşamalı bir evrim sonucu doğuyor” (Kaleağası, 2001: 1)

E-devletin vatandaş katılımı işlevine, daha çok bir halkla ilişkiler faaliyetiymiş gibi bakılması, e-devletin derindeki e-demokrasi amacına aracılık etmesini zorlaştıracaktır. E-devlet, sadece kamu kurumlarındaki bilgisayarlaşma veya halka ağ sayfalarından tanıtımlar yapılması ve iletişim adreslerinin verilmesi demek değildir. Bunlar onun araçlarıdır. E-devletin demokrasiye etkisinin seçimler, katılımcılık, iyi yönetim ve saydamlık açısından incelenmesi gerekmektedir (Kesmez, 2004: 7).

Temsili demokrasi, seçmeni bilinçli varsayıp bilinçlendirmeye ayrıca bir katkıda bulunacak bir yol sağlayamazken, e-devlet, demokrasinin gelişimine katkı aracı olarak kullanıldığında, katılım imkânlarını çeşitlendirerek ve ucuzlatarak seçmenin daha bilinçli olmasını sağladığı varsayılmaktadır. Çünkü, seçmen daha geniş bir yelpazede ve güncel bilgilere ulaşabilecek,

katılım imkânları çok çeşitli olduğundan seçmen kendi yaşamına uygun olanları seçebilecektir. Vatandaşların bir araya toplanmasındaki mekânsal zorluklar, görüş ve önerilerin temsilcilere doğru ve eşzamanlı yansıtılması her zaman mümkün olamamaktadır (Kesmez, 2004: 2). Bilgi iletişim teknolojileri ile siyasi parti veya sivil toplum kuruluşlarının yanı sıra bireysel katılım mümkün olmaktadır. Bireyler, giderek artan bir yaygınlıkla kendi evlerinden veya mobil cihazlarıyla bulundukları yerlerden rahatça iletişime geçebilmekte ve güncel olayları takip edebilme imkânına sahip olmaktadır. Seçimden seçime sadece taraflarını belli edebilecekleri seçimleri beklemek yerine ülke veya dünya hakkındaki görüş ve önerilerini dillendirebilmektedirler.

Bilgi iletişim teknolojileri sohbet, forumlar, anketler, video konferanslar, mobil uygulamalar, haber grubu vb. araçlarla bireylerin, kurumların kendi aralarında, kurumlarla bireyler arasında bir bilgi akışı sağlanmakta ve etkileşimin, dolayısıyla demokratik katılımın gerçekleşmesine imkân tanır. Böylece katılımın alanını genişletip derinleştirerek ona boyut kazandırır. Bu derinleşme politik süreçleri izlemeyi, haberdar olmayı, farkında olmayı ve son aşamada da katılımı destekler. Yeni teknolojilerin verdiği imkânlarıyla kamusal bilgilere ulaşımı siyasi süreçlerin izlenmesini, örneğin belli konular için tartışma grupları kurmayı ve seçim için oy kararlarını oluştururken gerçeklere dayalı bir eleme yapılmasını kolaylaştırmaktadır. Farklı sebeplerle siyasi partiye üyelik, meclis toplantılarını izlemek gibi geleneksel katılım kanallarını kullanmayan veya o kanallara erişemeyen vatandaşların, özellikle yeni teknolojileri takip eden genç neslin ve engellilerin siyasete olan ilgisini arttırmakta, katılım genişlemektedir. Katılımın derinleşmesi ise temsilcilerle vatandaş ilişkilerinin ve halk denetiminin güçlendirmesinden kaynaklanmaktadır (Waller, Livesey and Edin, 2001: 3). Sürekli ve anında iletişimde bulunmak yönetimde de yönetilenlerin ihtiyaçlarına olan duyarlılığı artırır.

Demokrasi ve eşitlik arasındaki kuvvetli bağın üzerinde duran Arblaster, “Yalnızca yeterli sayıda insan kendi değerinin ve haklarının bilincine sahip olduğunda, yaygın oy kullanma hakkı veya eşit politik haklar talebi herhangi bir etki yapabilir” der (1999: 7071). Günümüzde, demokratik bir toplumun oluşmasında bilgi iletişim teknolojilerinin bilgilendirme sürecini kolaylaştırmak, zaman ve mekân eşitsizliklerini gidermek için etkili bir araç olabileceği düşünülmektedir. Elektronik demokrasi fikrinin en büyük gücü, iletişim teknolojilerindeki [yeni] teknik eğilimlerin vatandaşların tekelleri kırmasına yardımcı olabileceği varsayımıdır (Rheingold, 1993: 247).

Vatandaş iki seçim arasında kalan sürede kaynak kullanımını, mevzuat oluşturma sürecini ve hizmet sunumunu yakından takip etme, aynı görüşten insanlarla temasa geçme fırsatlarını bulur. Yine e-demokrasi olanaklarıyla genel ve yerel seçim zamanı da kendine uygun olan koşulları seçerek oy kullanma çevrim içi seçmen kaydı, elektronik oy kullanma gibi fırsatları da kullanacaktır (Waller, Livesey and Edin, 2001: 4). E-demokrasinin başarısı bu yeni teknolojilerin geniş ve güvenilir şekilde kullanılmasına bağlıdır. Vatandaşlar bu yeni teknolojileri kullanmayı istemeli ve kullanmayı bilmelidir. Bunun yanı sıra kamu güvenliği ve kişisel bilgilerin gizliliği başarıya ulaşmada kritik noktalardır. Özellikle elektronik oy kullanma altyapısı, kişiye özel bir e-kimliğin varlığı sistemin temeli olduğundan, oldukça üst düzeyde bir özenle kurulmalıdır. Önceleri seçim dönemlerinde, yıllar içindeki fikrini en genel şekliyle belirtebilen vatandaş artık zamanında ve detaylı şekilde konuları öğrenebilme ve tepkisini ifade edebilme imkânına sahip olabilecektir.

Elbette hatırlanmalıdır ki e-devlet, geniş ve sıkça güncellenen bir veri tabanına sahip olması nedeniyle ülke yöneticilerine güç sağlar. Bu nedenle olağanüstü otoriter bir devlet yapısı

kurulması riskini de taşımaktadır. Çünkü e-devlet, diğer pek çok araç gibi, nesnel ve yansız olduğundan, sağladığı gelişmelerin de kendiliğinden saydamlığı ve katılımcılığı artıracaklarını, vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleriyle ilgili denetimini güçlendireceğini, öylesine ve kolayca demokrasiyi geliştireceğini ileri sürmek mümkün değildir (Kesmez, 2004: 7).

8. E-Devlette Kritik Hususlar

E-devlet uygulamalarının çeşitlilik içeren geniş alanı düşünülürse bunların hayata geçmesinin büyük bir ekonomik güç, zaman, personel eğitimi ve kültürel uyum gerektirdiği açıktır ki bu da gelişmekte olan ülkelerin zaten kıt olan kaynaklarının çok iyi değerlendirilmesi gerektiğini gösterir (Balcı, 2003: 275). Tüm bu gereklilikler zorlu bir süreci ve elbette yine pek çok engel ve sorunu akla getirmektedir.

E-devletin başarısını belirleyen pek çok etken vardır. Gelişmekte olan ülkelerde e-devlet başarısı çeşitli dayanaklara sahiptir (Backus, 2001: 19): Siyasi istikrar, devlete güven, devletin parçalı veya bütüncül kimliği, devletin merkeziyetçi veya yerinden yönetimci yapısı, toplumun sosyo-ekonomik yapısı, seçmen talepleri...

Bunlara bir öncelik sırası yapmaksızın ancak sırayla yakından bakılırsa:

8.1. Bilgi İletişim Teknolojilerinin Altyapısı

Bilgi iletişim teknolojilerinin altyapısındaki eksikliği veya zayıflığı e-devlet uygulaması için en büyük zorluklardan biridir.

Bilgi iletişim teknolojileri, altyapısının dayandığı metallerin nitelikleri, dayanıklılığı vb. birçok faktöre göre farklı yeteneklere kavuşabilmektedir. Yeni altyapının yenilenmesine yetişmemek bir engele dönüşmektedir. Örneğin bakır kablolarla dayalı telekomünikasyon altyapısıyla fiber optik kablolarla dayalı telekomünikasyon altyapısı arasındaki farkı 1980'lerle 2010'lar arasındaki internete bağlanma hızlarını hatırlayarak karşılaştırabiliriz.

Ancak, bilgi iletişim teknolojilerinin altyapısı sadece telekomünikasyon ve bilgisayar ekipmanlarından oluşmaz. Bu altyapı aynı zamanda bilgi iletişim teknolojileri okuryazarlığını da gerektirmektedir. Bu okuryazarlık, veriye erişmek, bütünleştirmek, değerlendirmek ve bundan bilgi elde etmek için dijital teknolojiyi, iletişim araçlarını ve ağlarını kullanma becerisini ifade eder. Bireylerin bu beceriye sahip olması e-devletin başarısını belirleyen öncül bir şart olmasından ötürü "bilgi iletişim teknolojileri altyapısı" anlayışına dahil edilmektedir.

Yanı sıra e-devlet çalışanlarının da kapasitesi bilgi iletişim teknolojileri altyapısı içinde değerlendirilmektedir. E-devlet farklı alanlardaki insan kapasitesini gerektirir (Ndou, 2004:14):

- Çevrim içi süreçleri, işlevleri ve vatandaşların hassasiyetlerini dikkate alma ve yönetme becerileri anlamında işletmecilik ve idarecilik alanında becerikli insan kapasitesi ve
- Bilgi iletişim teknolojileri altyapısının kurulumu, bakımı, tasarımı ve uygulanması anlamında teknoloji alanında becerikli insan kapasitesi

İşte bu iç içe geçmiş kavramları içerecek anlamıyla bilgi iletişim teknolojileri altyapısındaki eksiklikler e-devlet uygulamasının önündeki başlıca engellerden biri olarak gösterilmektedir.

8.2. Güven (Mahremiyet ve Veri Güvenliği)

Mahremiyet, bireyin mahrem bilgileriyle ilgili uygun bir koruma garantisidir. Vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanma konusundaki güvenini artırmak için e-ağlardaki gizlilik sorunlarıyla etkin bir şekilde ilgilenilmesi gerekmektedir. E-devlet veri tabanında isimler, adresler, telefon numaraları, tapu kayıtları, mahkeme hükümleri, çalışma kayıtları, sigorta bilgileri, tıbbi kayıtlar vb. mahrem bilgiler vardır. Vatandaşın kamu kurumlarıyla paylaşılan kişisel bilgilerin gizliliğine ve dikkatli bir şekilde ele alınmasına duyulan güven e-devlet uygulamaları için çok önemlidir.

Veri güvenliği ise tüm bilgilerin ve sistemlerin yetkisiz erişime veya yetkisiz değişikliklere, yok edilmesine, ifşaya karşı korunması anlamına gelir. Mahrem bilgilerin saklanması e-imzalar, şifreler, kullanıcı adları, vatandaşlıkla ilgili numaralar, banka hesap numaraları gibi araçların iyi korunmasına ve/veya virüs korumasına ilişkin sorunlar, e-devlet uygulamalarında güvenlik hedeflerinin gerçekleştirilmesine neden olacaktır.

Devletle birey arasındaki iletişim mahrem bilgiler içermektedir. Aynı zamanda devletin edindiği ve işlediği verilerin kamu güvenliğini de ilgilendiren bir yanı vardır. Bu nedenlerle iletişimde bulunan tarafların güvenleri tam olmalıdır. Bilgiyi veren doğru bilgi vermeli, bilgiyi işleyen ve kullanan taraf ise bilgiyi aynı haliyle değiştirmeden ve hukuk dışı şekilde başka amaçlarla kullanma yoluna gitmemelidir. Gerçekten de yapılan güncel bir araştırma algılanan güvenlik riskinin ve seviyesinin, kullanıcıların gelecekte kamu idaresinin bilgi iletişim teknolojileri çözümlerini kullanma niyetlerini belirlediğini doğrulamıştır (Ejdys vd. 2019: 230). Devlete güvenmekte tereddüt eden vatandaş yeni uygulamaları benimsemekte zorlanacak, kendisi için daha güç olsa da geleneksel yolları kullanacaktır.

8.3. Siyasal Liderlerin ve Üst Yönetim Desteği

Bu konu başlığı liderlerin ve bürokratların e-devlet sistemlerini ve uygulamalarını kabul etme, destekleme ve benimseme vaadini ifade eder. Bu itici bir faktördür. E-devletin uygulanması, liderlerin ve hükümetin desteğine ihtiyaç duyar. Hızla değişen ve sürekli yenilik gerektiren e-devlet uygulamaları için üst düzeydeki vizyonsuzluk e-devletin başarısızlığını getirecektir.

Siyasi liderlerden, üst yönetim bürokratlarından beklenen sadece vizyon belgesi açıklamak değildir. Beklentiler daha somut olmalıdır. Şöyle ki:

- Topluma e-devleti benimsetmek üzere örnek teşkil etmek,
- Parlamenterler, siyasal parti teşkilatları, özel sektör, STK gibi farklı kesimlerin konuya desteğini sürekli kılmak adına toplumun bilgilendirmesinde istikrarı gözetmesi,
- Yasaların kitaba göre uygulanmasının ötesinde toplum yaşamında etki oluşturmak anlamında e-yaşamı düzenleyen yasal çerçevenin etkinliğini sağlamak,
- Yaşanabilecek aksilikler ve eleştirilere karşı tutarlı bir savunma sağlamak,
- E-devlet projelerindeki atamalarda liyakate titizlikle uymak,
- İnternete uygulanacak sansür düzeyini örneğin halk sağlığı, kişilik hakları gibi hukuki çerçevedeki belli ölçütler düzeyinde tutmak,
- Yeni ve hızlı değişen teknolojinin imkânlarıyla üretim yapmak isteyenlerin girişimlerini teşvik eder şekilde iş kurma kolaylıkları sağlanmasıdır.

8.4. Kültürel Uyum

E-devletin uygulanmasının önündeki temel engeller teknik değil, yeni teknolojilerin kültürel sonuçlarıdır. Bir başka deyişle insan ve toplum yaşamına ilişkindir. Kültürü çalışmak hemen her alan için zordur çünkü tanımlaması kolay bir kavram değildir.

Mâlumdur ki kültür sözcüğü, “ekin ekmek, yetiştirmek” anlamında bir kökene sahiptir. “Toplumsal idealleştirildiği kurallar sistemi” (Güvenç, 1991:101) olarak kültür, toplumun yeni, farklı durum ve ihtiyaçlara uyum sağlamasındaki başarıyla ayakta kalır. Kültür zaman içerisinde olgunlaştığından kültürel değişimin yaşamın bütününde ve hemen gerçekleşmediğini ancak belli bir kesimden diğerlerine yayılarak gerçekleşebildiği gözlemlenmiştir (Güvenç, 1991:102).

Bilgi toplumu kültüründe yaşanan sosyal ve ekonomik değerler dizisi değişimi, bilginin öneminin artması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesinden kaynaklanmaktadır. Kültürde bu değerler dizisi değişiminin her alana hemen sirayet edebilmesi yeni teknolojinin kabulünde ve kullanımında da rol oynamaktadır. Bu nedenle e-devletle ilgili kritik hususlardan birisi de e-devlete uyum için kültürel değişime karşı direnç olmaktadır. Bu direncin ekonomik açıdan zengin, teknolojik yeniliklere daha sık tanışan ve yeniliklere açık toplumlarda daha az, bunun tersi özellikler gösteren toplumlarda ise daha fazla olduğu belirtilerek ülkelerin e-devlet uygulamalarındaki ilerleme hızlarının ve rahatlıklarının bunun göstergesi olduğu varsayılmaktadır (Kırçova, 2003: 45).

Elbette e-devlet uygulamalarının başarısı ve sürdürülebilirliği, kapsamlı iletişim kampanyaları, değişim yönetimi girişimleri ve eğitim yoluyla kültürünün değişmesine bağlıdır (Kettani, 2014).

8.5. Kurumlar ve Muhataplarla Birlikte Çalışabilme

Başarılı bir e-devlet sistemi elde etmek için tüm muhatapların iş birliği içinde olması e-devlet sürecinde kritik bir faktördür. Devlet mekanizması içindeki kurum ve kuruluşların birbirlerine yetki kullanımındaki, bilgi paylaşımındaki kapalı yapısı, e-devletin temel motiflerinden olan paylaşımın, birlikte çalışmanın önündeki bu engelin oluşumunun önemli bir kaynağıdır.

Naralan’ın ifade ettiği gibi kurumlar arasında iş birliğinin yetersiz olması uygun olmayan e-devlet hizmetleri için kaynakların israf edilmesine neden olacaktır (2008: 21).

Kamu yönetimi teşkilatları açısından düşünüldüğünde kurum içi ve kurumlar arası iletişim eksikliğinin bu direnci arttırıcı bir etkiye olduğu da düşünülebilir. Çalışanların kendi kurumları içindeki diğer çalışanlar ve üstleriyle pek çok konuda iletişim kurması, geleneksel düzende yaşanan bir zorlukken iletişime dayalı yeni düzenin bu aksaklık üstüne gelmesi sorunun temelidir.

Ancak konu sadece iletişim eksikliğiyle sınırlandırılmamalıdır. Vizyona inanmamak, üst yönetimin teşvik edici olmaması, koordinasyon makamlarınca birlikte çalışma rehberlerinin oluşturulmaması ve/veya eğitim verilmemesi, aynı standartları tanımak, ortak veri tabanlarına çeşitli katmanlarında paylaşmak anlamında “birbirleriyle konuşan” sistemlere sahip olmamak, kurum yöneticilerinin bürokratik rekabet hırsı dahi bu engelleyici yapıyı inşa edebilmektedir.

E-devletin sadece teknik bir proje olamaması, sosyal boyut taşıması, bir faaliyet planından ileri işlevler taşıması nedeniyle kamu yönetimi teşkilatı dışındaki muhataplar düşünüldüğünde de özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri, diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği halinde oluşturulmamış, eşgüdümü sağlayamayan bir mimari ayakta duramayacaktır.

8.6. Personelde Liyakat ve Değişime Direnç

E-devlet sistemini başlatmak ve geliştirmek için nitelikli personel mevcutsa e-devlet sistemi başarılı bir şekilde uygulanabilir.

Personelin kalifiye olması tek başına örgün eğitim mezunu olmayı içermemektedir. Yeni iktisadi ve sosyal düzen dijital becerileri kazandırmakta çok farklı yolları oluşturmuştur. Bu anlamda kendini yetiştirmiş ve alıcı bulmuş yazılımlar veya donanım üretmek en güçlü liyakat göstergesi olmuştur.

Becerisi az olan ve/veya hizmet içi eğitim alamamış çalışanlarda, performansın da öne çıktığı bu yeni düzende, “geride kalma” kaygısı yadsınamaz bir engel oluşturmaktadır. Üstelik sürekli ve hızla değişen teknolojiye tek bir eğitim setinin tamamlanmasıyla yetişmek mümkün olmamakta, bilgi ve becerileri de güncel tutmak gerekmektedir. Bunu güç bulan personelin değişime direnç göstermesi bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bireylerin uyum sağlayamama nedeniyle iş kaybetme veya çalışma ortamında dışlanma korkuları, geleneksel düzene alışkın kullanıcıların e-belgelerin geçerliliğine inanmamaları, yeni teknikleri öğrenme yükünü üstlenme, postayla günde bir kez dilekçe alan bir kurumun artık e-postayla her dakikada bir başvuru olmasıyla artan yoğunluk örneğindeki gibi yeni kanallarla iş yükünün arttıracağı düşüncesi, direncin başka kaynaklarıdır. Bu nedenlerle de kamu yönetimi çalışanları, bireysel yaşamlarında dijital beceri sahibi olsalar da kurumlarındaki dijital uygulamalara karşı direnç gösterebilirler.

8.7. Yüksek Maliyetler

E-devlet uygulaması pahalıdır. Hassasiyeti yüksek olan uygulamaların üstelik sıkça güncellenmesi, değiştirilmesi gerekmektedir. Bu düzey işlemleri kurgulayan, takip eden, geliştiren personeli eğitimi, sistem donanımı, bakımı, yazılımı gibi bir dizi maliyetin dahil olduğu toplam maliyet, kurumların bilgi iletişim teknolojilerini kullanmasını engelleyen başlıca engellerden biri olarak görülmektedir. Elektronik ortam için güvenliği sağlayan araçların donanımlarının ilk maliyetlerinin yüksekliği, hammaddelerin (özellikle değerli madenlerin) birim fiyatındaki artışların sıkça dalgalanması, yazılımların pahalı fikri haklar içermesi, lisans haklarının belli aralıklarla güncellenmesi, yüksek nitelikli yazılımları kullanacak, sorunlarını çözecek uzman personelin çalışma ücretlerinin yüksek olması, yeni çıkan özellikleri takip etmesi gereken teknik altyapının aynı hızda değiştirilememesi nedeniyle araçların hızla “eski” kabul edilmesi gibi katmanlı sorunlar yaşanmaktadır.

8.8. Sayısal Bölünme (Dijital Uçurum, Erişim Uçurumu)

Sayısal bölünme (dijital uçurum, erişim uçurumu) bilgi iletişim teknolojileri olanakları hakkındaki fırsat boşluğunu ifade eder. Dijital bölünmenin birbirini izleyen aşamaları bulunmaktadır (Nielsen, 2006:1):

Ekonomik bölünme: Dijital bölünmenin en yalın aşamasıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduklarına, özellikle de bilgisayar ve internete erişim sağlayacak ekonomik güce sahip olanlarla olmayanlar arasındaki bölünmedir.

Kullanılabilirlik bölünmesi: Ekonomik bölünmeden daha zor başa çıkılabilir bir sorun olup, insanların teknolojiyi kullanmak için gerekli bilgi, birikim, donanım ve becerilere sahip olup olmaması üzerinde temellenir.

Katılımcılık bölünmesi: Kullanılabilirlik bölünmesi belli bir bilgi eşiği aşıldıktan sonra kapanmaya yüz tutsa da katılımda yetkinlik bölünmesi için aynı şeyi söylemek zordur. Ağ teknolojilerini kullananların büyük bir çoğunluğu asgari bir kullanımla yetinmektedir. Örneğin sosyal ağlar kullanıcılarının %90'ı hiç katılımda bulunmazken, %9'u çok sınırlı katılım göstermekte, ancak %1'lik bir azınlık düzenli katılımda bulunmaktadır. İnternette ciddi bir katılım eşitsizliği bulunmaktadır. Bilgi üretimi ve paylaşımı çok sınırlı bir düzeyde kalmaktadır. Okuyabilse de yazamayan bir kişi gibi uçurumun bu katmanın aşamayan toplumlar için teknolojiye üreticilik değil tüketicilik ağır basmaktadır. Oysa teknolojiye geleceği belirleyebilme bu üreticilikle bağlantılıdır. Tüketicilerin üretkenlerin çizdiği yolu takip etme dışında seçenekleri yoktur.

Kritik hususlar yeniden değerlendirildiğinde şu başlıklara ulaşılabilmektedir (Erdal, 2004: 1):

- E-devlet konusunda plan, program ve vizyonun oluşturulamaması nedeniyle siyaset desteğinin zayıf kalması,
- Geleneksel siyaset (politics) ile yeni anlayışlarla politika (policy) yapma biçimleri arasındaki çatışma,
- Teknolojik altyapı için gerekli yazılım ve donanım, vasıflı insan kaynağı gibi kurumsal hazırlık yatırımındaki ilk maliyetlerin yüksek olması,
- Hukuki altyapının hazırlanmaması, mevcut yasaların yetersizliği nedeniyle bürokratik engellerle karşılaşılması,
- Kamu personelinin yeniliklere direnci,
- Kurum içi ve kurumlar arası iletişimin ve hizmet içi eğitimin eksikliği,
- İnsanın yerini alan teknoloji nedeniyle işsiz kalan çalışanlara istihdam sağlanmasında gecikilmesi,

Bunlara şunları da ekleyebiliriz:

- Erişim uçurumundan dolayı internet kullanım oranlarının düşüklüğü,
- E-devlet uygulamalarının kullanıcı dostu bir şekilde hazırlanmaması,
- Bireysel ve kamusal veri güvenliğinde sorunlar yaşanması.

SONUÇ

Evrensel ve çağdaş gelişmeler, ekonomik ve politik ilişkilerin düzeninin ve gücün bilgi tarafından belirlendiğini göstermeye başlamıştır. Elektronik olarak yeniden hayata geçirilen her olgudaki farklılık başına getirilen bir “e” ile simgelenmektedir. Bu yaşamın da e-yaşam haline dönüştüğünü göstermektedir.

Bu değişim yönünün belirlenmesinde teknolojinin belirleyici etken olduğu iddiası, siyasi ve sosyal değerlerin değişmesinde de rol oynamaktadır.

Literatürde çok sayıda e-devlet tanımı vardır. Bu tanımlardaki ilk önemli ortak nokta bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımınıdır. İkinci bir unsur da devletin muhataplarının tanımlanması ve buna göre farklı ilişki tiplerinin sınıflandırılmasıdır. Tüm faaliyetlerin hedef kitlesine göre yönetim motifiyle ifa edileceğinin altı çizilmektedir. Bir başka nokta ise temel bir unsur olsa da sadece teknolojik araçların kullanılmasının bir anlam ifade etmeyeceği, sosyal, ekonomik ve hukuki boyutlarıyla bir çalışma yapılması gerektiğine dair öngörüdür.

Bilgi yeni toplum anlayışının temelindedir. Artık üretim faktörlerinden biridir. İnsanlığın doğuşuyla bilgi zaten var olmuştur. Ancak bilgi iletişim teknolojileri ile bilgi, depolanabilme, farklı formatlarda kullanılabilme, bir formattan diğerine dönüşebilme, boyutlarını değiştirebilme, hızla paylaşılabilme, yaygınlaştırılabilme ve sonsuz kez tekrar üretilebilme nitelikleri kazandığı için ekonomik bir değere dönüşmüştür.

E-devlet, vatandaşlar ve diğer tüm tüzel kişilerle yeni bir etkileşim yoludur. Bilgi toplumu döneminde politika üretiminde bireyler ve sivil toplum kuruluşları meselelere ilişkin fikirlerini özgürce ve açıkça ifade edebilme imkânı bulmaktadırlar. Ancak buradaki vurgunun bilgi iletişim teknolojilerinin doğrudan demokratikleşmeyi sağlama üzerinde değil, demokratikleşmenin yaygınlaştırılması üzerinde bir etki potansiyeli hakkında olduğu anlaşılmalıdır. Bilgi iletişim teknolojileriyle bilgi ve belgeye erişimi imkânlarını arttırarak demokrasi ve açık devlet anlayışına katkıda bulunmuştur. Ancak demokrasiyi yoktan oluşturmamakta, açık devletin etik kodlarını belirleyememektedir. Halkın denetimine kanallar açık tutulmadıkça ve bunlara muhalefete yaptırımlar güçlü olmadıkça güç dengesizliklerini, fırsat eşitliği sorunlarını e-devlet tek başına gideremeyecektir.

Muhakkak ki gelişim gösteren toplumun siyaset anlayışı da değişime zorlanmıştır. Temsiliyetin yerini katılım almaya başlamıştır. Geçmişle karşılaştırıldığında, toplum birbirleriyle bağlantılı ve fakat küçük gruplara ayrılmaktadır. Böyle çetrefilli ilişkiler içinde toplumsal sorun olarak tanımlanan olguların sayıları artmış ve üstüne içerikleri çeşitlenmiştir. Ancak daha önce geleneksel yollarla genele hitap etme becerisiyle yetinen siyaset bu çeşitlilik ve derinliğe yanıt vermekte zorlandığından değişimi idrak etmektedir. Şimdi siyasetteki ana akım görüşler farklılıklarını yitirmeye, keskin çizgiler belirsizleşmeye, geçişkenlik artmaya başlamıştır. Süreklilik, sürdürülebilirlik sarmalı toplumun hareket yönünü tarif etmektedir.

Bu bilgi iletişim teknolojileriyle ivme kazanmış değişim doğal olarak yine kamu yönetimini de yeni yapılanmaya, yeni hizmet anlayışına sevk etmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi üzerinde iki tür etkisi olabileceği tespiti yapılmaktadır. İyimser yaklaşıma göre dönüşümle birlikte etkin ve saydam bir yönetim sistemi oluşabilecektir. Kötümser yaklaşıma göre ise dönüşümle birlikte bu teknolojiler denetim ve gözetim aracı olarak özel yaşama, bireysel özgürlüklere müdahaleyi kolaylaştıracaktır (Yıldız, 1999: 145). Bir başka deyişle e-devletin vatandaş odaklı bir kamu yönetimini olduğu kadar “sosyal denetim-gözetim devleti” olma riski de vardır. Bu da e-devletin karşı karşıya olduğu önemli bir sorundur.

E-devletin geleceği çok daha hızlı şekillenecektir. Yapay zekâ unsurlarının hızla yükseldiğini şimdiden gözlemlemekteyiz. Robotik işleme otomasyonu kamu faaliyetlerine damgasını vuracaktır. Günümüzdeki sınamalardan da anlıyoruz ki blokzincirle kesintisizlik ve güvenilirlik temin edilebileceğini, derin öğrenme becerisine sahip makinaların kamu hizmetini yürüttüğünü, hukuki kararlar alan e-yargıçlarla adalet, hakkaniyet aradığımızı göreceğiz.

Gelecekteki siyaset ve idare yapılanmasının odaklandıkları, şeffaflığın kapsamını ve derinliğini genişletme, sürekli halk katılımı ve iş birliğini sağlama, verinin kamu faaliyetleriyle kusursuz bütünleşmesi, kurumların sosyal medyada da işleyebilmesi ve hizmet görmesi, bütün bunlar için yönetim ekosisteminin gözetilmesidir. Bu açıdan hem süreç merkezli hem de sonuç odaklı ölçütler kullanılacak ve entegrasyon seviyesi her zaman gözetilecektir.

Özetlenirse e-devlet bir amaç değil, araçtır. Çok güçlü bir araç olarak etkisi yüksektir. Açtığı yollar çok çeşitlidir, çok etkindir. Mimarisi yeni sosyal ve ekonomik düzenin ağ motifini

beslemektedir. Bu aracı görmezden gelmek, iyi şekilde kullanılmasını istemekten kaçınmak mümkün değildir. Ancak buna odaklanırken bir hususu hatırlamak gerekir. Önemli olan “elekttronik” sıfatı değil, devlet olma niteliği ve kapasitesidir. Bu sıfat bu niteliğe, kapasiteye hizmet etmediği sürece sonuç başarısızlığı, kaynakların israfını, kamuoyu güvenini heba edilmesini, uluslararası itibarın azalmasını getirecektir.

KAYNAKLAR

- Aktaş, Z. (2003). Türkiye’de bilgi toplumuna nasıl erişiriz?. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Yayını
- Andersen, K. N. ve Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23/2, 236-248.
- Anttiroiko, A. V. (2008). A brief introduction to the field of e-government, Ari-Veikko Anttiroiko (Ed.), *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, Volume: I, (xi-xxv), USA: Hershey Information Science Reference-IGI Global
- Arblaster, A. (1999). *Demokrasi*. (N. Yılmaz, çev.). Ankara: Doruk Yayınları
- Ayaydın, H., Pala, F. ve Barut, A. (2019). E-devlet, finansal gelişme ve ekonomik büyüme arasındaki ilişki üzerinde gelişmekte olan ülkelerde bir analiz. B. Parlak ve K. C. Doğan (Ed.). *E-Yönetişim* (259-277). İstanbul: Beta Yayınları,
- Backus, M. (2001). E-göverence and developing countries introduction and examples: Research report, no: 3, Netherlands: The International Institute for Communication and Development (IICD),
<https://web.archive.org/web/20051017034923/http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf> adresinden erişildi. (ET: 24.02.2019)
- Balcı, A. (2003). E-devlet: Kamu yönetiminde yeni perspektifler, fırsatlar ve zorluklar. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun, (Drl.). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar* (265-280). Ankara: Seçkin Yayınevi
- Bayramoğlu, S. (2005). *Yönetişim zihniyeti: Türkiye’de üst kurullar ve politik iktidarın dönüşümü*. İstanbul: İletişim Yayınları
- BBC (2014). Stephen Hawking warns artificial intelligence could end mankind. <https://www.bbc.com/news/technology-30290540> adresinden erişildi. (ET: 13.12.2019)
- Bilgi Toplumu Dairesi. (2005). *E-dönüşüm Türkiye projesi 2003–2004 kısa dönem eylem planı uygulama sonuçları ve 2005 eylem planı*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı,
http://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/strategies/KDEP/KDEP_Kitapcik_092004.pdf adresinden erişildi. (ET: 13.09.2019)
- Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (BMKP) (2004). *Türkiye ulusal insani gelişme raporu*,
https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/national-hdrs/national_HDR_2004.html adresinden erişildi. (ET: 24.02.2006)
- Capgemini (2005). *Online availability of public services: how is europe progressing? Web based survey on electronic public services report of the 5th measurement, October 2004*,

- <http://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/eGovBenchmark/EU/2004%20EU%20Benchmark.pdf> adresinden erişildi. (ET: 12.01.2019)
- Chen, J., Yan Y. and Mingins C. (2011). A three-dimensional model for e-government development with cases in China's regional e-government practice and experience. In Management of e-Commerce and e-Government (ICMeCG) 5th International Conference (113–120), http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=6092643 adresinden erişildi. (ET: 17.08.2019)
- Çukurçayır, M. A. (2003). Dünyada yerel yönetimlerin değişen rolü ve yeni kimliği. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 12/3, 5-21.
- Drucker, P. (1996). Gelecek için yönetim: 1990'lar ve sonrası. (F. Üçcan, çev.) İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları, 4. Basım
- Ejdys, J. vd. (2019). The role of perceived risk and security level in building trust in e-government solutions, E+M Ekonomie a Management, 22/3, 220-235, <https://www.mendeley.com/catalogue/role-perceived-risk-security-level-building-trust-egovernment-solutions/> adresinden erişildi. (ET: 20.12.2019)
- Erdal, M. (2004). E-belediye kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi uygulaması, https://web.archive.org/web/20070807054228/http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=161 adresinden erişildi. (ET: 25.09.2019)
- Fath-Allah, A. vd. (2014). E-government maturity models: a comparative study. International Journal of Software Engineering & Applications, 5/3, 71-91, <http://airccse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf> adresinden erişildi. (ET: 10.10.2019)
- Güvenç, B. (1991). İnsan ve kültür, İstanbul: Remzi Yayınları
- Howard, M. (2001). E-government across the globe: How will 'e' change government?, Government Finance Review, 17/4, 6-9, https://www.academia.edu/2259802/e-Government_Across_the_Globe_How_Will_e_Change_Government adresinden erişildi. (ET: 21.11.2019)
- İnce, M. (2001). E-devlet, kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkânlar. Ankara: DPT. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf adresinden erişildi. (ET: 13.07.2005)
- Joshi, P. and İslam S. (2018). E-government maturity model for sustainable e-government services from the perspective of developing countries. Sustainability, 10/6. 1882 <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/6/1882> adresinden erişildi. (ET: 21.05.2019)
- Kaleağası, B. (2001). İnternet ve e-devlet, <https://web.archive.org/web/20050507194112/https://www.edevlet.net/eTurkiye/InterneEdevlet.pdf> adresinden erişildi. (ET: 31.04.2019)
- Kaya Bensghir, T. (2000). Devlet-vatandaş iletişimde e-posta. Amme İdaresi Dergisi. 33/4, 49-61
- Kesmez, N. (2004). E-devlet bağlamında e-demokrasi: E-devlet taslak raporu, <https://web.archive.org/web/20050323042741/http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e->

- devlet/Mar/att-0005/01-E_DEVLET_BA_LAMINDA_E_DEMOKRAS_.doc adresinden erişildi. (ET: 11.11.2018)
- Kettani, D. (2014). Adopting a transformative approach in e-government systems development. In E-government for good governance in developing countries: empirical evidence from the eFoz project, <https://www.idrc.ca/sites/default/files/openbooks/561-8/index.html> adresinden erişildi. (ET: 24.01.2019)
- Kırçova, İ. (2003). E-devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları Yayın No: 2003-38
- Kim, D. Y. and Grant G. (2010). E-government maturity model using the capability maturity model integration, *Journal of Systems and Information Technology*, 12/3, 230–244.
- Kuran, N. H. (2005). E-Devlet Türkiye için e-devlet modeli analiz ve model önerisi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları
- Layne, K., and Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: a four stage model, *Government Information Quarterly* 18/2, 122-136, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X01000661> adresinden erişildi. (ET: 15.10.2019)
- Lee, G. and Kwak, Y. H. (2012). An open government maturity model for social media-based public engagement, *Government Information Quarterly*, 29/4, 492-503, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1200086X> adresinden erişildi. (ET: 17.08.2019)
- Murdock, G. and Golding, P. (1989). Information poverty and political inequality: citizenship in the age of privatized communications. *Journal of Communication*, 39/3, 180-195, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1460-2466.1989.tb01051.x> adresinden erişildi. (ET: 11.06.2006)
- Naralan, A. (2008). E-devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma. Ankara: İmaj Yayınevi
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18/1, 1-24, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x> adresinden erişildi. (ET: 14.10.2019)
- Nielsen, J. (2006). Digital divide: the 3 stages, <https://www.nngroup.com/articles/digital-divide-the-three-stages/> adresinden erişildi. (ET: 14.10.2010)
- Oruç, E. ve Arslan, S. (2002). Sayısal uçurumun önlenmesi: stratejik plan, Telekomünikasyon Kurumu Sektörel Araştırma ve Stratejiler Daire Başkanlığı Yayını, Ankara. <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/slug/sayisal-ucurumun-onlenmesi.pdf> adresinden erişildi. (ET: 12.05.2019)
- Özer, M. (2017). Yönetişimden dijital yönetime: Paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6/16, 457-479, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hakisderg/issue/33300/330676> adresinden erişildi. (ET: 24.02.2019)

- Özgöker, U. ve Mert E. (2018). Teknoloji ile gerçeğe dönüşen hayal: doğrudan demokrasi, Ankara: Nobel Yayınevi
- Reddick, C. G. (2004). A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for US cities. *Government Information Quarterly*, 21/1, 51-64, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X03000972?via%3Dihub> adresinden erişildi. (ET: 11.10.2019)
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community, homesteading on the electronic frontier*, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/18/The_Virtual_Community.pdf.txt;jsessionid=C8931DBFB24FA6247BEECB48ED2357B0?sequence=2 adresinden erişildi. (ET: 17.08.2005)
- Sangki, J. (2018). Vision of future e-government via new e-government maturity model: based on Korea's e-government practices. *Telecommunications Policy*, 42/10, 860-871, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0308596117302884> adresinden erişildi. (ET: 17.08.2019)
- Saruhan, Ş. C. (2003). Kamuda e-hizmet anlayışı ve uygulamadan bir örnek: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, M. Erdal (Ed.). *Elektronik Devlet (35-50)* İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını
- Saygılıoğlu, N. ve Arı S. (2003). *Etkin devlet kurumsal bir tasarı ve politika önerisi*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını
- Şahin, A. (2014). *Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve e-devlet*. Konya: Atlas Yayınevi, 2. Baskı
- Şengül, T. (1999). Yerel yönetim kuramları: yönetimden yönetişime. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*. 8/3, 3-19
- Timisi, N. (2003). *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*. Ankara: Dost Kitabevi
- Törenli, N. (2005). E-devletin ekonomi-politiğine giriş: kullanıcı dostu ortamlarda 'sanallaşan' kamu hizmetleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 60/1, 191-224,
- Türkiye Bilişim Derneği (TBD) (2002). E-devlet raporu, Türkiye bilişim şurası, Ankara, https://web.archive.org/web/20170327020610/http://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf adresinden erişildi. (ET:14.10.2019)
- Türkiye Bilişim Derneği (TBD) (2004). E-belediye raporu. Türkiye bilişim ikinci şurası. Ankara, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye14042004.doc> adresinden erişildi. (ET: 11.12.2004)
- Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ve Bilişim Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TUBİSAD), (2004). E-dönüşüm Türkiye icra kurulu bilgi toplumu stratejisi taslağı, <https://web.archive.org/web/20061127011057/www.tubisad.org.tr/images/w02.doc> adresinden erişildi. (ET:01.06.2019)
- Tyreman, J. and Hocking P. (2001). Benefits of modernising government, *Addressing The Challenges of E-Government*, https://web.archive.org/web/20030101000000*/http://www.masoncom.com/ adresinden erişildi. (ET:15.06.2005)

- Uçkan, Ö. (2003). E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I. İstanbul: Literatür Yayıncılık
- United Nations (UN) (2012). UN E-government survey 2012: E-government for the people. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> adresinden erişildi. (ET: 17.08.2019)
- Waller, P., Livesey, P. and Edin, K. (2001). E-government in the service of democracy, International Council for Information Technology in Government Administration General Issue, Information, no: 74, https://www.researchgate.net/publication/265348503_E-government_in_the_service_of_democracy adresinden erişildi. (ET:17.08.2005)
- Yıldız, M. (1999). Yerel yönetimlerde yeni bir katılım kanalı, internet: Türkiye ve ABD’de elektronik kamu bilgi ağları, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8/4, 144-156
- Yomralıoğlu, T. (1999). Kent Bilgisi ve Organizasyonu, Yerel Yönetimlerde Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları Sempozyumu Bildiriler Kitabı (1-12), Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Yayını