



TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASI

Ümran DEMİRHOC A

Haziran 2022

DENİZLİ

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASI

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Doktora Tezi
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Programı**

Ümran DEMİRHOCA

Danışman: Prof. Dr. Naci KARKIN

Haziran 2022

DENİZLİ

ETİK BEYANI

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

İmza.....

Ümran DEMİRHOC A

ÖN SÖZ

Bu tez çalışması, Türkiye'nin e-devlet politikasını bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelere bağlı olarak kamu yönetiminde meydana gelen değişiklikler bağlamında belirli kavram/değer ve ilkeler üzerinden inceleme esasına dayanmaktadır. Kamu yönetimi sistemindeki değişikliklerin küresel değişim ve dönüşümlerle eş güdümlü gerçekleştiği savından hareketle, çalışmada temel alınan değerlerin, küresel ölçekli yeniden düzenleme çalışmaları kapsamında ön plana çıkan ve sıklıkla kullanılan değerler olmasına özen gösterilmiştir. Çalışmanın amacı, kamu yönetimindeki değişimin değerler üzerinden resmî politika belgelerine yansımaları ortaya koyabilmektir. Söz konusu değerlerin, ilgili politika belgelerinde ne düzeyde ve ne bağlamda yer buldukları doküman/içerik analizi yöntemiyle ortaya konmaya çalışılarak Türkiye'nin e-devlet politikası irdelenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda çalışmanın, Türk kamu yönetim sisteminin, e-devlet politikası özelinde, kuramsal altyapısının ön plana çıkarılarak kamu politikalarına ilişkin yapılacak yeni düzenlemeler konusunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Tez çalışmasının ortaya çıkmasında, başından sonuna kadar desteğini esirgemeyen tez danışmanım değerli hocam Prof. Dr. Naci Karkın' a sonsuz minnettarlığımı sunarım. Tezimin ilerlemesi ve gelişmesine önerileriyle katkı veren Tez İzleme Komitesi üyelerim Doç. Dr. Pınar Savaş Yavuzçehre ve Prof. Dr. Selçuk Burak Haşiloğlu' na teşekkürü bir borç bilirim. Doktora eğitimim boyunca bilgi ve tecrübelerini paylaşan Pamukkale Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nün değerli öğretim üyelerine de katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Bu zorlu tez sürecim boyunca yanımda olan ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili eşim Özden Demirhoca ile sevgili kardeşim Elvan Erdoğan'a sonsuz teşekkür ederim. Ayrıca bu süreçte sağlık sorunları nedeniyle karşılaştığımız zorluklara rağmen, varlıklarıyla bana güç veren babam Muhammet Vildan Erdoğan ile annem Zeliha Erdoğan'a da tüm yaşamım boyunca desteklerinden ötürü teşekkürü bir borç bilirim.

ÖZET

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASI

DEMİRHOCA Ümran

Doktora Tezi

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Programı

Tez Yöneticisi: Prof. Dr. Naci KARKIN

Haziran 2022, IX + 215 sayfa

Günümüz çağının bilgi ekonomisine dayalı, bilgi toplumu olma yönelimli çabalarının bir ürünü olan e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve dönüşümün kamu yönetim sistemlerine bir yansıması olarak hayat bulmaktadır. Küresel düzeydeki bu değişim ve dönüşümler, kamu yönetimlerini yönetsel ve hizmetsel anlamda etkilerken belirli ilke ve değerlerin ön plana çıkmasını ve önem kazanmasını sağlamıştır. Kamu değeri/değerleri olarak ifade edilen bu ilke ve değerler, politika oluşum süreçleriyle de yakından ilişkili görülmektedir.

Bu bağlamda çalışma, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak kamu yönetiminde yaşanan değişimlerin, belirli kavram/ilke/değerler üzerinden, Türkiye’nin e-devlet politikası özelinde, resmî politika belgelerine yansımaları konu almaktadır. Çalışmada, doküman imgelemesi içerisinde kavram sıklığı analizi yapılarak e-devlete ilişkin kamu politikasının kuramsal temellerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışmanın sonucunda, Türkiye’nin e-devlet politikasının ne tür bir yaklaşıma sahip olduğu ortaya konulmaktadır. Ayrıca Türkiye’nin e-devlet politikası bağlamında başarısının daha ileri seviyelere taşınmasında neler yapılabileceğine ilişkin öneriler sunulmaktadır. Çalışmanın, kavram/değer/ilkeler üzerinden e-devlet politikasının analizine ilişkin literatürdeki boşluğu doldurması ve ileriki politika çalışmalarına rehberlik etmesi açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Kamu Politikası, Kamu Değeri, E-Devlet Politikası.

ABSTRACT**TURKEY'S E-GOVERNMENT POLICY**

DEMIRHOCA Umran

Doctoral Thesis

Department of Political Science and Public Administration

Political Science and Public Administration Program

Adviser Of Thesis: Prof. Dr. Naci KARKIN

June 2022, IX + 215 pages

E-government, which is a product of today's efforts based on the information economy and oriented towards being an information Society, comes to life as a reflection of the rapid change and transformation in information and communication technologies on public administration systems. These changes and transformations at the global level, while affecting the public administrations in terms of managerial and service, have made certain principles and values come to the fore and gain importance. These principles and values, which are expressed as a public value(s), are also seen to be closely related to policy formation processes. In this context, the study analyses the changes experienced in public administration depending on the developments in information and communication technologies, within the framework of the principles /values determined through official policy documents, in particular Turkey's e-government policy.

In this context, the study deals with the reflection of the changes in public administration, depending on the developments in information and communication technologies, to the official policy documents, in particular Turkey's e-government policy, through certain concepts/principles/values. In the study, it is aimed to reveal the theoretical foundations of public policy regarding e-government by making concept frequency analysis within document imagery. As a result of the study, it is revealed what kind of approach Turkey's e-government policy has. In addition, suggestions are presented on what can be done to further Turkey's success in the context of e-government policy. It is thought that the study will contribute to fill the gap in the literature on the analysis of e-government policy through concepts/values/principles and to guide future policy studies.

Keywords: E-Government, Information and Communication Technologies, Public Policy, Public Value, E-Government Policy.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖN SÖZ	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar DİZİNİ	vi
SİMGE VE KISALTMALAR	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE: E-DEVLET, BİLGİ/BİLİŞİM VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ, KAMU POLİTİKASI, KAMU DEĞERİ

1.1. E-Devlet Kavramı ve Temel Dinamikleri	5
1.2. Bilgi/Bilişim ve İletişim Teknolojisi	11
1.3. Kamu Politikası ve Politika Analizi	15
1.4. Kamu Değeri/Kamu Değerleri	19

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN SÜREÇSEL GELİŞİMİ, ETKİ VE SONUÇLARI

2.1. E-Devletin Ortaya Çıkışı	21
2.2. E-Devlete Geçiş Hazırlayan Unsurlar	25
2.3. E-Devletin Aşamaları	29
2.4. E-Devletin Temel Unsurları ve Özellikleri Çerçevesinde Uygulama Alanları ...	34
2.5. E-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri	43
2.6. E-Devletin Amaçları ve Sonuçsal Etkileri	47
2.7. E-Devletin Karşılaştığı Sorun Alanları	57

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜ

3.1. Türkiye'de E-Devlete Geçiş Süreci ve Çalışmaları	63
3.2. Türkiye'de E-Devlete Geçişin Mevzuatsal Yapısı	70
3.3. Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Başarısı İçin Öncelikler ve Başarılı Ülke Örnekleri ile Karşılaştırılması.....	76
3.3.1. Dijital Dönüşüm İçin Başarı Öncelikleri	76
3.3.2. Dünyada Dijital Dönüşüm ve Başarılı Ülke Örnekleri.....	81

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKA SÜRECİ

4.1. Politika Olarak E-Devletin Türkiye Açısından Önemi	92
4.2. Türkiye’nin E-Devlet Politikası’nın Gelişimi	94
4.3. Türkiye’nin E-Devlet Politikasının Aktörleri.....	99
4.4. Türkiye’nin E-Devlet Politika Süreci.....	103
4.4.1. Kurumsal Yapılanma ve Politika Belgesi Oluşturma.....	107
4.4.2. Türkiye’nin Önemli Politika Belgelerinde E-Devlet Yaklaşımı	109
4.4.3. Kalkınma Planlarında E-Devlet.....	110
4.4.4. Hükümet Programlarında E-Devlet	118

BEŞİNCİ BÖLÜM

DEĞERLER BAZINDA TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ ANALİZİ

5.1. Değerlere İlişkin Kavramsal Çerçeve.....	127
5.2. Doküman Analizi: Değerler Üzerinden Türkiye’nin E-Devlet Politika Belgeleri	136
5.2.1. Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999)	140
5.2.2. Kamu Net E-Devlete Geçiş Eylem Planı (2002)	147
5.2.3. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002)	151
5.2.4. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)	159
5.2.5. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (2005).....	168
5.2.6. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)	170
5.2.7. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018).....	183
5.2.8. Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019).....	190
SONUÇ VE ÖNERİLER	197
KAYNAKÇA.....	204
ÖZ GEÇMİŞ	215

TABLolar DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 1. Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması	37
Tablo 2. E–Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları	42
Tablo 3. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu’na Göre Türkiye’nin Yıllar İtibarıyla Durumu	88
Tablo 4. Türkiye’nin E-Devlet Politika Belgeleri Üzerinden Kavram/Değerler Analizi	138
Tablo 5. Türkiye’nin E-Devlet Politika Belgelerinde Kavram Sıklığı Analizi.....	139

SİMGE VE KISALTMALAR

a.g.p.	Adı Geçen Plan
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	Araştırma – Geliştirme
ARPANET	İlk İnternet
ASAL	Asker Alma Projesi
BCG	Firma
BG	Başbakanlık Genelgesi
BITNET	Bilgisayar Ağı
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
BK	Bakanlar Kurulu
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojileri
BTD	Bilim ve Teknoloji Derneği
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CBK	Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi
CDO	Veri Üst Yöneticisi
CSBB	Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı
DB	Dünya Bankası
DDO	Dijital Dönüşüm Ofisi
DISTI	Bilim, Teknoloji ve Sanayi Direktörlüğü
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
DTM	E-Ticaret Koordinasyon Kurulu
E-DTRP	E-Dönüşüm Türkiye Projesi
EGDI	E-Devlet Gelişmişlik Endeksi
EİT	Enformasyon İletişim Teknolojileri
G8	Gelişmiş 8 Ülke
GİMOP	Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
GOL	Governments On Line (Çevrimiçi Yönetimler Ağı)
IICP	Enformasyon, Bilgisayar ve Haberleşme Politikaları
IMF	Uluslararası Para Fonu
KAMUBİB	Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği

KAMU-NET	Kamu Sanal Ağı-Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı
KD	Kamu Değeri
KDEP	Kısa Dönem Eylem Planı
KDY	Kamu Değeri Yaklaşımı
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KOBİ	Küçük Orta Büyüklükteki İşletmeler
KPS	Kimlik Paylaşım Sistemi
KYR	Kamu Yönetimi Reformu
MEBSİS	Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi
MEDULA	Reçete Provizyon Sistemi
MERNİS	Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi
MHRS	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
MOBESE	Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
POLNET	Polis Bilişim Ağı
SAY 2000i	Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBP	Türkiye Bilişim Platformu
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TC	Türkiye Cumhuriyeti
TK	Telekomünikasyon Kurumu
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
E-TRGEP	E-Türkiye Girişimi Eylem Planı
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİSAD	Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRKSAT	Türk Uydusu (Turkish Satellite) – E-devlet Projelerinin Altyapısından Sorumlu Kuruluş
TÜVAKA	Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı
TZK	Türkiye Zekâ Vakfı
UAB	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNIVAC	İlk Ticari Bilgisayar
UNPAN	Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı
UYAP	Ulusal Yargı Ağı
vb.	Ve Benzeri
vd.	Ve Diğerleri
VEDOP	Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
www	World Wide Web-Dünya Çapında Ağ
WB	Dünya Bankası
YEREL NET	Yerel Yönetimler Portalı

GİRİŞ

Bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile birlikte geleneksel kamu yönetimi anlayışının sorgulanmaya başlaması, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması ve modernizasyonu sorunsalını gündeme getirerek yeni bir sürecin başlamasına yol açmıştır. Uluslararası alanda kamu yönetiminin modernize edilmesine yönelik akım, kendisini özellikle “e-devlet” adıyla göstermiştir (Oğurlu, 2010: 16). Bilginin önemli bir değer olarak kabul gördüğü yeni dünya düzeninde, bilgi toplumu olma yolundaki girişim ve çabalar, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaşamın her alanında kullanımı ve yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalara hız kazandırmıştır. Bu çerçevede, kamu yönetim sisteminde de en genel ve kısa biçimiyle, kamu hizmetlerinin ve kamusal işlemlerin, elektronik ortama taşınması olarak ifade edilen e-devlet modeli, günümüzün yeni yönetim anlayışı olarak ortaya çıkmıştır. Traunmüller ve Wimmer’e göre (2004: 52) e-devlet, yeni kamu yönetimine dayandırılan bir paradigma olarak görülmesinin ötesinde yönetsel süreçleri yeniden inşa eden bir yapı olarak görülmektedir (Yıldırım, 2010: 101).

Teknolojinin hızlı gelişimi ile birlikte e-devlet, günümüz kamu yönetiminin vazgeçilmez bir modeli hâline gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanarak kamu yönetiminde rasyonel bir işleyişi sağlamayı amaçlayan e-devlet; basit ve dar kapsamlı, kısa süreli bir girişimin aksine daha geniş zamanlı, kapsamlı ve karmaşık bir yaklaşımla vatandaş odaklı bir projenin hayata geçirilmesine ilişkin çabaları yansıtmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeyle birlikte değişen beklenti ve koşullar, geleneksel bürokratik yapıların sorgulanarak kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli, ekonomik, şeffaf ve değişime uyumlu hâle getirilmesine yönelik çabaların ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Dolayısıyla yeni teknolojiler, kamu yönetimlerine ilişkin beklenti ve talepleri değiştirirken kamu yönetimlerinin hedef ve ilkelerinin daha etkin ve değişime uyumlu hâle getirilmesinde önemli bir araç niteliği kazanmıştır (Yıldırım, 2010: 115-116).

Bu bağlamda kamu yönetimi reformu ve modernizasyonunun itici gücüyle sahaya çıkan e-devlet; etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi değerlerin ön plana çıkarılarak kullanıcı odaklı; bilgi ve elektronik hizmetlerin sağlanması suretiyle yolsuzlukların azaltılması, gelirlerin artırılması ve kaynakların etkin kullanımında işlevsel bir rol üstlenmiştir (DPT, 2007: 25). Bu yönüyle e-devlet, kamu hizmetlerinin

daha etkili, ekonomik, kaliteli bir şekilde kısa sürede tamamlanması için gerekli görülen teknoloji temelli bir yönetim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır (Odabaş, 2009: 11). Bilişim teknolojilerinin toplumsal yaşamın her alanında kullanılması ve yaygınlaşmasıyla ortaya çıkan e-devlet olgusu; gelişmiş hizmet kalitesi ile daha şeffaf, daha fazla erişilebilir, katılımcı bir devlet anlayışını yerleştirerek daha saygın bir devlet yapısı oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Bu anlamda, e-devlet için öncelikle iyi bir vizyona sahip olunması ve bu vizyonun başarılı bir şekilde hayata geçirilebilmesi gerekmektedir. Bunun için kararlı ve kalıcı bir e-devlet politikasının varlığına ihtiyaç vardır. Bunun için de uluslararası gelişmelerin takip edilerek gelişmelerle uyumlu düzenlemelerin yapılması, dolayısıyla devletin değişikliklere ve yeniliklere açık olması gerekmektedir (Odabaş, 2009: 16).

E-devlet modeli oluşturma, devletin yeniden yapılandırılarak toplumu oluşturan tüm unsurların köklü bir değişim sürecinden geçmesi anlamına gelmektedir. Bu anlamda devletin teknolojik gelişmelere ve dolayısıyla e-devlete uygun hâle getirilebilmesi için yeniden yapılandırma çalışmaları kapsamında hukuki, teknik, kurumsal vb. çeşitli altyapılarının düzenlenmesi gerekmektedir. Birbirleriyle ilişkili olduğu düşünülen bu düzenlemelerin daha bütünlüklü, koordineli ve tutarlı biçimde yürütülebilmesi için bir politika kapsamında ele alınarak hayata geçirilmesi daha işlevsel görülmektedir. Dünyadaki e-devlete yönelik gelişmelere koşut olarak Türkiye’de de e-devlet anlayışının gelişiminin önemli birtakım gelişmelerin etkisinde gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Bu gelişmelerden birisi (Nohutçu ve Demirel, 2005: 35); bilim ve teknoloji alanında araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve millî güvenlik hedefleri doğrultusunda tespiti ve yönlendirilmesi amacıyla 1983 yılında 77 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kuruludur. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun (BTYK) kurulmasıyla birlikte, “Türk Bilim Politikası: 1983-2023” başlıklı çalışmasının bir ürünü olarak Türkiye’nin ilk kapsamlı bilgi ve teknoloji politikası oluşturulmuştur (Tarhan, 2011: 175). Bir diğer önemli gelişme ise 5 Şubat 1996 tarihli Başbakanlık yazısı ile enformasyon teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması amacıyla bir enformasyon politikasının oluşturulmasına ilişkin “Türkiye’de Enformasyon Politikası ve Enformasyon Altyapısı Master Planı’nın” (TUENA) oluşturulmasına ilişkin düzenlemedir. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun 1997 yılında, bu düzenleme de dahil olmak üzere aldığı kararlar içerisinde özellikle ilk üçünü oluşturan TUENA’nın

hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi'nin (ULAKBİM) kurulması ve elektronik ticaret ağının kurulması, bilgi altyapısının kurulmasına ilişkin düzenlemeler olarak karşımıza çıkmaktadır (Tarhan, 2011: 175-176). Dolayısıyla Türkiye'deki ilk internet bağlantısının 1993 yılında ODTÜ ve TÜBİTAK'ın girişimleriyle gerçekleştirilmiş olmasına karşın politika anlamında ilk çalışmanın 1983 yılında Türk Bilim Politikası olduğu görülmektedir. Bu alandaki ikinci önemli çalışma olarak ise TUENA gelmektedir. TUENA, e-devletin sağlayacağı katkıları ortaya koyarak hedefler belirlemesi açısından önemli görülmele birlikte, e-devlete geçiş sürecinde ortaya konulan ilk resmî belge olması dolayısıyla da önem taşımaktadır. BTYK kararları çerçevesinde gerçekleşen diğer gelişmeler arasında ise 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulunun kurulması ile 1999 tarihli Kamu-Net Projesi başlıklı Başbakanlık Genelgesi ile elektronik ağ altyapısının kurulması için ilk adımın atılması ve 2002/20 Sayılı E-Türkiye konulu Başbakanlık Genelgesi ile de kurumsal altyapının oluşturulması yer almaktadır. Türkiye'nin e-devlet uygulamalarında etkisi olan unsurlardan biri ise 1999 yılında Avrupa Komisyonu tarafından kabul edilen E-Avrupa Girişimi'dir. E-Avrupa Girişimi ile birlikte Türkiye'de başlatılan E-Devlet Girişimi çalışmaları ile Türkiye'nin "Bilgi Toplumu" oluşturma hedefi ortaya konulmuştur. E-Avrupa Girişimi gerçekleşen gelişmeler ise ayrıntılarına ilerleyen bölümlerde yer verilecek olan e-Dönüşüm Türkiye Projesi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010), Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı (2015-2018), Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'ndan (2016-2019) oluşmaktadır.

Dolayısıyla Türkiye'deki e-devlete yönelik düzenlemelerin genel olarak bilim ve teknoloji ekseninde, bilgi/enformasyon toplumu oluşturmaya yönelik olarak yönetsel düzenleyici işlemlerle yapıldığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda Türkiye'nin doğrudan e-devlete yönelik, özgün bir kamu politikasının olduğu konusu ise tartışmalıdır. Kamu politikaları, kamusal sorunlara çözüm olarak belirlenen hedeflere ilişkin strateji ve eylemleri içeren yönüyle devlet/hükümetlerin toplumsal konu ve sorunlara ilişkin bakış açılarını yansıtmaları bakımından önem taşıırken politika analizleri devlet/hükümetlerin kamusal sorunlara karşı yaklaşımlarının ortaya konulması açısından işlevsel bulunmaktadır. Ayrıca toplumsal sorunlara çözüm üretme arayışının bir sonucu olarak ortaya çıkan kamu politikaları, kamusal hizmetlere yönelik kamu değeri üretilmesi konusunda da etkin bir role sahiptir.

Günümüzde kamu yönetimleri açısından verimlilik, etkinlik, açıklık, şeffaflık gibi kavram/ilkelerin önem kazanması; kamu yönetimlerinin temel hedefini, kamu değerleri olarak ifade edilen bu kavramların da yansıttığı üzere kamusal değer üretilmesine yönlendirmiştir. Bu noktadan hareketle çalışmanın konusunu, kamu değerleri üzerinden Türkiye'nin e-devlet politikasının analizi oluşturmaktadır. Çalışmanın temel amacı, bilgi toplumu olma yolunda kamu yönetiminde meydana gelen değişim ve dönüşümlerin Türkiye'nin e-devlet politikasına değerler üzerinden yansımalarını ortaya koyabilmektir. Bu amaçla çalışma, e-devlet ile ilişkili resmî dokümanlar üzerinde, doküman/içerik analizi yöntemiyle kelime/kavram taraması (analizi) yaparak kullanım sıklığı bakımından en fazla öne çıkan değerleri ve bu değerlerin kullanım alanlarını irdelemeye çalışmaktadır. Bu anlamda çalışmanın, politika belgeleri üzerinden, Türkiye'nin (hükümetin) e-devlete yönelik bakış açısının ve kuramsal temellerinin ortaya çıkarılması açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma beş ana bölümden oluşmakta olup ilk bölümde, çalışma konusuna ilişkin kavramsal çerçeve çizilmekte; bu kapsamda e-devlet, bilgi/bilişim teknolojileri, kamu politikası ve politika analizi ile kamu değeri/değerleri kavramlarına yer verilmektedir. İkinci bölümde e-devletin süreçsel gelişimi, etkileri ve sonuçlarıyla birlikte ele alınmaktadır. Bu başlık altında e-devletin ortaya çıkışı ile birlikte bu çıkışı hazırlayan unsurların yanı sıra e-devletin aşamaları, temel unsurları, özellikleri ve kullanım alanları ile kamu yönetimine etkileri ve karşısındaki engeller yer almaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümü geçiş süreci çalışmaları, altyapısal düzenlemeler ile başarı öncelikleri ve örnekleri bağlamında Türkiye'nin e-devlet dönüşümünü değerlendirmektedir. Dördüncü bölüm, Türkiye'nin e-devlet politika sürecine ayrılmıştır. Bu bölümde, politika sürecinin yanında hükümet programları ve kalkınma planlarındaki e-devlet olgusuna değinilmektedir. Beşinci ve son bölüm ise değerler bazında Türkiye'nin e-devlet politikasının resmî dokümanlar (politika belgeleri) üzerinden analizini konu almaktadır. Bu bölümde her bir politika belgesi; belirlenen değerler çerçevesinde ayrı ayrı incelenerek politika belgeleri, değerlerin kullanım sıklığı, ön plana çıkan değerler ve/veya yer verilmeyen değerler bazında tartışılmaktadır. Son olarak tez çalışmasının başlıca çıktıları ortaya konularak Türkiye'nin e-devlet politikası, politika oluşum süreci ekseninde, değerlerle ilişkisi bağlamında değerlendirilmektedir. Ayrıca çalışmanın benzer konulara ilişkin ileriiki çalışmalara ve alana yapacağı katkılara da yer verilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE: E-DEVLET, BİLGİ / BİLİŞİM VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ, KAMU POLİTİKASI, KAMU DEĞERİ

1.1. E-Devlet Kavramı ve Temel Dinamikleri

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, insanlık tarihi açısından yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. Bu süreçte bilgi ve iletişim teknolojileri, ekonomik büyümeden, politik ve sosyo-kültürel gelişmeye kadar pek çok alanda önemli katkılar sağlayarak toplumsal değişimin en güçlü aracı hâline gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi (Pascual, 2003), sadece toplumsal yaşamı değil, devletin yönetsel yapısını da yeniden şekillendirmiştir (Tarhan, 2011: 25). Bilişim teknolojilerindeki bu gelişmelerin devlet yapıları üzerindeki değiştirici ve dönüştürücü etkisi, kamusal hizmetlerin oluşum ve sunum aşamalarında bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanılmasını sağlayan e-devlet modelini ortaya çıkararak günümüz kamu yönetiminin vazgeçilmez bir modeli yapmıştır. Bir başka ifadeyle bilişim teknolojisindeki hızlı gelişmelerin gündelik hayatın tümüne yayılması, özellikle üretim süreçleri ve kalite anlayışı üzerinde etkili olmuştur. Dünyanın ulaştığı bu teknolojik gelişim seviyesi, özellikle az gelişmiş ülkeler açısından bu değişimlere ayak uydurmayı gerekli kılarken devlet yönetimi ve ilişkilerinde yeni bir dönemi simgeleyen e-devleti gündeme getirmiştir. Böylelikle kamu hizmetlerinin daha etkin sunulabilmesi ve e-devlet uygulamalarının getirilerinden yararlanılabilmesi için, devletlerin elektronik ortamlarda işlem yapabilme yeteneğine kavuşturulması gereği ortaya çıkmıştır (Öztürk, 2004: 9).

E-devlet, kamusal hizmet gereksinimi ve taleplerinin her geçen gün arttığı günümüzde kamu hizmetlerinin daha etkili, verimli, etkin, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde sunulması açısından önem taşımaktadır. Elektronik Devlet (E-Devlet), sadece kamusal hizmetlerin sunumu açısından değil, öncelikli hizmetlerin vatandaşların talep ve beklentileri doğrultusunda belirlenerek hizmetlerle ilgili bilgi ve haber alma ile hizmetlerin yerine getirilebilirlik bakımından kontrolünü sağlama konusunda da etkili bir sistem olarak görülmektedir.

Kamu yönetimi yazınında, çok geniş bir perspektiften ele alınan e-devlet kavramının anlamsal, teknik, kurumsal, ulusal ve uluslar üstü düzeylerde farklı tanımlamalarının yapıldığı, dolayısıyla tam bir tanım birliğine varılamadığı görülmektedir. E-devlet salt akademik açıdan değil, kuramsal politika bilimi, iktisat,

sosyoloji, kamu politikaları ve yönetimi gibi disiplinler tarafından da ilgi gören bir kavramdır (Şahin, 2014: 41).

Dünyada yaşanan dönüşümler ile hizmet gereksiniminin sonucu olarak ortaya çıkan e-devlet kavramı; en genel ifadeyle kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak hızlı, etkin, etkili, yaygın ve şeffaf bir idari örgütlenmenin kurulması olarak tanımlanmaktadır. Ancak, e-devletin sadece kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasının ötesinde bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasını ifade etmek üzere kullanıldığını da görmek gerekir (İnce, 2001: 13). Çelikkol'un da belirttiği gibi (2008), e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla yenilenen devlet anlayışının bir ifadesi olarak hayat bulmaktadır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 117).

E-devlet kavramı, kamu yönetimi yazınında kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram olarak değil ihtiyaçların artması ve farklılaşması sonucu ortaya çıkan, bilgi iletişim teknolojilerine dayalı yeni bir devlet anlayışının ifadesi olarak yer bulmaktadır. Her geçen gün hızla değişen küresel dünyada, kamu yönetimlerinin, giderek artan ve farklılaşan ihtiyaçlara daha az maliyetle, nasıl daha hızlı cevap verebileceği sorusu üzerine odaklanması, elektronik devlet kavramının ortaya çıkmasında etkili olmuştur (İnce, 2001: 12). Naralan'a (2008) göre de e-devlet kavramının ortaya çıkışı, bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanılması ile olmuştur. Kavramın ortaya çıkışı ile elektronik araçlar ve iletişim ağı kullanılarak, devlet hizmetlerinin zaman ve yer sınırlamasına bağlı olmaksızın verilen hizmetlerin sunumunda kolaylaştırıcı etkide bulunması beklenmektedir (Yamamoto, 2018: 3).

E-devletin yönetsel alandaki temel anlamı, kamusal hizmet sunan tüm kamu kurum ve kuruluşlarının örgüt bünyesinde yapısal ve yönetsel olarak teknolojik bir dönüşüm geçirmelerinin yanı sıra bu dönüşümü kendi süreçlerine içselleştirmeleri olarak ifade edilmektedir (Çalhan ve Karkın, 2010: 132-133). E-devlet, sadece kamu hizmetlerinin sunumunda iyileştirmeye gidilmesi anlamında değil, idari işlem ve eylemlerin birleştirilerek basitleştirilmesi açısından da etkili görülmektedir (Parlak ve Sobacı, 2010: 75). Rowley (2011: 53), pek çok alanda işlevsel görülen e-devleti, günümüzde kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasına ilişkin anlam çerçevesinin dışına çıkarak politika oluşum süreçlerinde vatandaş katılımını, açık ve şeffaf devlet anlayışını esas alan daha kapsamlı bir çerçeve içerisinde değerlendirmektedir (Karkın, 2012: 50).

Daha yerleşik ve yaygın kullanım alanına sahip e-devlet kavramı, söz konusu literatürde tek başına kullanılan bir kavram olmayıp “dijital devlet” (dijital government), “sanal devlet” (virtual government), “kablolu devlet” (wired government), “online devlet” (online government) gibi pek çok kavramla eşdeğer kullanılmaktadır. Devleti nitelemek için kullanılan “e” harfi, genel olarak “elektronik” ya da “sayısal ortam” a ilişkin bir faaliyeti ifade etmek üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı anlamında ifade bulsa da aslında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının ötesinde pek çok anlam taşıdığını da görmek mümkündür. Bu anlamda “e” ile anlaşılması gerekenin yalnızca elektronik ya da bilgi iletişim teknolojileri değil, “etkinlik”, verimlilik”, “katılım” ile “sosyal ve ekonomik gelişme” gibi sosyal, ekonomik ve kültürel değişimler olması gerektiği göz ardı edilmemelidir (Arifoğlu, 2004: 3).

Kavramsal olarak e-devletin ilk kullanımının 1990’lı yıllara kadar gittiği ve ABD’de “Ulusal Performans Araştırması” adını taşıyan bir araştırma kapsamında kullanıldığı bilinmektedir (Maraş, 2011: 122). Bununla birlikte kamu yönetimi yazınında e-devlete ilişkin bireysel ve kurumsal bazda, daha dar veya daha geniş bir yaklaşımla yapılmış çok çeşitli tanımlamalar da yer almaktadır. Dolayısıyla kavramın, herkes tarafından kabul edilen genel geçer bir tanımının henüz yapılmamış olması, kavramı farklı tanımlamalarıyla ele alma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 98).

Kurumsal bazda yapılan tanımlamalar içerisinde Türkiye’de e-devlet ve bilgi teknolojileri alanında çalışmaları olan Türkiye Bilişim Derneği’nin (TBD) yayımladığı E-Devlet Kavramları El Kitabı’nda yer alan e-devlet tanımlamasında kavram, gerek devletin gerekse vatandaşların birbirlerine karşı yerine getirmeleri gereken görev ve hizmetlerin ve bu hizmetlere yönelik iletişim ve işlemlerin, e-devlet yoluyla elektronik ortamlarda güvenli ve kesintisiz şekilde yürütülmesi olarak ifade edilmektedir (TBD, 2006: 8). Türkiye’de e-devlet projelerinin sunumunun altyapısından sorumlu bir kuruluş olan TÜRKSAT e-devleti (2013) kısaca, devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik ortamdan yürütülmesi olarak tanımlamaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 237). O dönemin mevcut kurumlarından olan DPT tarafından yapılan tanımlamada e-devlet; daha geniş kapsamlı bir perspektifle, elektronik ortamlardan sunulabilecek kamu hizmetlerine farklı yerlerden güvenli bir biçimde ve tek noktadan erişebilmeyi sağlayan, iş ve hizmetlerin birlikte ve bütünleşik olarak sunulabileceği, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısı olarak ifade edilmektedir (DPT, 2011: 73).

Kurumsal bazda e-devlet tanımlamaları içerisinde OECD'nin yaptığı tanımlamada yönetim ekseninde ele alınan e-devlet; etkin, verimli, şeffaf işleyen bir yönetim yapısının oluşturulmasında etkili bir araç olarak görülmekte; internet ve bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması ise e-devletin önemli bir özelliği olarak vurgulanmaktadır (Şataf vd., 2014: 2). Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu'nun yaptığı e-devlet tanımlamasında kamusal hizmetlerin sunulmasına işlerlik kazandırılması esas alınarak bu amaca ulaşabilmek için her türlü bilgi iletişim teknolojilerinden, her alanda yararlanılması vurgusu yapılmaktadır (Köseçik ve Karkın, 2004: 120). Worldbank'ın (WB) e-devlet tanımlaması (2004); açık veya kapalı ağ ortamlarında birey ve kurumlarca ulaşılabilen ses, görüntü, yazı gibi verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması esasına dayalı, değer yaratmayı öngören kamu hizmetleri bütünüdür işaret etmektedir (Pamukoğlu ve Ocak, 2007: 58). E-devlete ilişkin tanımlamalarda çoğunlukla teknoloji kullanımı ön plana çıkarılırken Worldbank'ın (WB) tanımlamasının e-devletin teknik yönü ile değer yaratmayı öngören hizmetsel yönünü ön plana çıkardığı görülmektedir.

Layne ve Lee (2001: 123) e-devleti; vatandaşlarla daha iyi, daha kolay ve etkili iletişim kurarak bilgi ve hizmetlerin daha kısa sürede, daha az masrafla, daha geniş bir halk tabanına sunulmasını sağlamak adına devletin web tabanlı teknolojiyi kullanması olarak açıklarken Carter ve Belanger (2005: 5) tarafından yapılan e-devlet tanımlaması, devlet (kamu) hizmetlerinin daha etkin sunulabilmesi ve verimliliğinin sağlanabilmesi açısından, hizmetlerin sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanılmasını içermektedir. Wimmer ise bir devlet modeli olarak e-devletten bahsederken bu devlet modelinin bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde performans ve verimliliği artırmak amacıyla bilgi teknolojilerini kullanan bir yapıya sahip olduğunu belirtmektedir (Törenli, 2004: 195). Heeks (2008) e-devleti, kamu hizmetlerinin geliştirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak açıklarken (Eroğlu, 2013: 15); Kuran (2005: 11) yeniden bir yapılanma modeli olarak e-devletin, bilişim teknolojilerinin yönetimde stratejik kullanımıyla, vatandaş ile kurumlar arasında iletişim ağının kurularak toplumsal ihtiyaç ve taleplere çözüm üretilmesinin yanı sıra verimlilik, şeffaflık ve kalkınmayı sağlamaya da yardımcı bir model olacağını savunmaktadır.

Çevikbaş'ın (2009: 76-77) e-devlet tanımlaması; kamusal hizmetlerin, bu hizmetin kullanıcıları konumundaki vatandaşlara, kamusal ya da özel kuruluşlara, bilgi teknolojileri yoluyla ulaştırılmasını sağlayan yapılar ile en yüksek etkinliği ve verimliliği sağlamayı öngören sistemler bütünüdür. Diğer taraftan devletin vatandaşlar,

ticari kurumlar, çalışanlar ve kendi kurumları ile arasında gerçekleşen iş ve işlemlerin elektronik ortamda sağlanabilme çabası olarak da görülmektedir. Daha kapsamlı bir tanımlamada e-devlet, modern toplumlarda devlet ile birey arasındaki ilişkileri düzenleyerek gerek hizmetsel gerekse görevsel anlamda yerine getirilmesi gereken sorumlulukları elektronik ortamlara taşıyarak sürekli ve güvenilir bir iletişim ağı kuran bir yapı olarak ifade edilmektedir. (Çarıkçı, 2010: 98). E-devletin, kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin ötesinde, ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen, acil kararlar alabilen, bilgi işleme kapasitesi gelişmiş bir devlet yapısını oluşturmayı esas aldığını söylemek mümkündür (İnce, 2001: 13).

E-devlete yönelik tanımlamalara bakıldığında bir kısmının daha dar, bir kısmının ise daha geniş kapsamlı bir yaklaşımla ele alındığına şahit olunmaktadır. Dar bir yaklaşımla e-devlet (Torres, Pina ve Royo, 2005: 535), e-ticaret ile ilgili özel sektör tecrübelerinin kamuya transferi olarak ifade edilirken çevrimiçi (online) bilginin dağıtılması ve hizmetlerin sunumunda bir araç olarak kabul edilmektedir. Daha geniş bir yaklaşımla ise e-devlet; e-demokrasi, e-oylama, e-adalet, e-egitim, e-sağlık gibi unsurları içeren yönetim ve yönetsel süreçlerle ilgili alanları ifade etmek üzere kullanılmakta ve bu yönüyle (Torres vd., 2010: 3) bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu yönetiminin dönüştürülmesi olarak anlam bulmaktadır. Bir başka ifadeyle dar kapsamda içsel ve kurumsal bir bakış açısıyla ele alınan e-devlet; kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir biçimde sunumunu ifade etmek üzere kullanılırken daha geniş bir perspektifte sadece yürütmenin değil tüm devlet organlarının çalışmalarını içeren, vatandaşlarla etkileşime dayalı, siyasal ve yönetsel, kapsamlı ve ayrıntılı değişikliklere önem veren bir model olarak kabul edilmektedir (Yıldırım, 2011: 9).

Genel olarak e-devletin ne olduğuna ilişkin yapılan kavramsal tanımlamalara karşılık, e-devletten ne anlaşılması gerektiği konusunda da çeşitli görüşler bulunmaktadır. Şahin ve Örselli'nin (2003: 354) e-devletin zihinde yaptığı ilk çağrışımın sanal devlet olduğu yönündeki görüşüne karşılık Demirhan ve Türkoğlu (2014: 238), e-devletin sadece bir proje ya da sanal bir devlet olarak algılanmaması gerektiğini ileri sürerek e-devleti sürekli takip ve denetim gerektiren yeni bir yaşam tarzı olarak ifade etmektedirler.

E-devlet, sadece hizmet ve teknoloji ile de ilgili bir olgu değildir. Hizmet ve teknoloji dışında, yönetimin (hükümetin) vatandaşlar, işletmeler, çalışanlar, kamu kuruluşları gibi diğer toplumsal paydaşlarla iletişim halinde olabilmek adına yeni bir yol inşa etmesi ve bununla birlikte yönetim süreçlerini değiştirmek, demokratik süreçleri

artırmak, ekonomik kalkınmayı sağlamak, hükümete daha fazla rol yüklemek ve vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak için yeni düşünceler ortaya konmasıdır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 238). Bu bağlamda, e-devleti sadece teknolojik imkânların kullanımı olarak görmek yetersiz kalacaktır. E-devlet aynı zamanda, teknolojik kullanımın ötesinde insan kaynakları, iş süreçleri ve hizmet alan vatandaşların potansiyellerinin artırılarak değerlendirilmesini kapsayan bir felsefe değişimini içermektedir (Balcı, 2008: 267).

Genel olarak e-devlete ilişkin yapılan kavramsal tanımlamaların bütünsel bir yaklaşımla iki temel unsur üzerine odaklandığı söylenebilir: Bunlardan birisi, kamusal hizmetlerin sunumunda bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması, diğeri ise bu teknolojinin kullanımıyla hizmetlerde etkinlik, verimlilik ve işlerliğin amaçlanarak, daha iyi bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesidir. Bazı tanımlamalar ise e-devleti, devlet ile vatandaş arasındaki karşılıklı görev ve sorumluluk ilişkisi kapsamında gerçekleştirilen, bilgi ve hizmet almaya dayalı bir iletişim aracı olarak görmektedir. Bu bağlamda e-devlet tanımlamalarında, dört temel noktaya vurgu yapıldığı söylenebilir. Bunlar: bilişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve kurumlarla (kamu/özel) elektronik ortamda iletişim kurulabilmesi, verimlilik, şeffaflık ve kalkınmaya yönelik olması ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin yeniden yapılanmasıdır (Kuran, 2005: 12).

Sobacı tarafından bu tanımlamalar, amaç odaklı ve ilişki odaklı tanımlar olarak ele alınmaktadır. Birleşmiş Milletler tarafından yapılan e-devlet tanımlaması, amaç odaklı tanımlara örnek olarak e-devleti, vatandaşlara bilgi ve hizmet sunmak amacıyla internet ve World Wide Web (www) teknolojilerinden yararlanmak olarak açıklamaktadır. Bir başka amaç odaklı tanım, Avrupa Birliği'nin (AB) yapmış olduğu e-devlet tanımlamasıdır. AB e-devleti, vatandaşlara ve iş dünyasına daha iyi hizmet sunma amacına yönelik, bilgi/bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak ifade etmektedir. Dünya Bankası'nın yapmış olduğu e-devlet tanımı ise ilişki odaklı bir tanım olarak değerlendirilmekte ve bilgi teknolojilerinin kullanılarak vatandaşlar, iş dünyası ve kamu kurumlarıyla ilişkilerin yeniden düzenlenmesini esas almaktadır (Sobacı, 2012: 7).

Dolayısıyla e-devlet, bir taraftan devletin sunduğu kamusal hizmet ve işlemlerin elektronik ortama aktarılması suretiyle bilgi ve hizmetlere daha kolay erişimi ve bilgi alışverişini sağlarken diğeri taraftan hizmet ve işlemlerin daha kısa sürede, daha az masrafla, kolay ve şeffaf biçimde sunulmasını sağlayan bir model olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2. Bilgi/Bilişim ve İletişim Teknolojisi

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ve toplumsal hayata çok yoğun bir şekilde girmesiyle, bilgi kaynaklarına sahip olma ve bunları kontrol etme, kamusal yaşamın en önemli işlevlerinden biri hâline gelmiştir. Bilgiye sahip olmak, yeni bilgiler üretmek ve geliştirmek, uluslararası rekabet koşullarına uyum sağlayabilmenin ve ekonomik alanda gelişmenin bir gereği olmuştur. Bilgi ekonomisi olarak adlandırılan, bilginin dinamik ortamlarda paylaşılarak önemli bir değer olarak kabul edildiği ekonomik yapının küreselleşme ile birlikte hızla yaygınlaşması, rekabet olgusunu yaşamın her alanına taşıırken bilgi ve teknoloji üretimi, ülkelerin gelişmesi ve kalkınması açısından vazgeçilmez bir nitelik kazanmıştır (Odabaş, 2009: 397).

Bilginin elektronik ortamda işlenmesi, ağ ve bilgisayar teknolojisinin gelişmesine bağlı olarak gelişim gösterirken özellikle internetin gelişmesi, bilginin üretilmesi, toplanması ve paylaşılmasında önemli rol oynamıştır. Önceleri daha çok haberleşme amacıyla kullanılmaya başlayan internet, zaman içerisinde insanların bulundukları yerden, hızlı ve kolay biçimde bilgi edinebildikleri bir bilgi bankası niteliğine dönüşmüştür (Pamukoğlu, 2007: 56). 20. yüzyılın ortalarından itibaren de teknolojik gelişmeler ile birlikte bilginin ortaya çıkışı, işlenmesi, depolanması ve iletilmesi konuları, tüm dünyada bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırmış ve bilgi iletişim teknolojileri, sosyal ve ekonomik yaşamın tümünü önemli ölçüde etkiler hâle gelmiştir. Bu gelişmelerle birlikte uluslararası rekabetin daha fazla bilgiye dayalı hâle gelmesi, mevcut kurumsal yapı ve anlayışlarda köklü değişiklikleri de beraberinde getirmiştir (Kalaç vd., 2018: 190). Bir başka ifadeyle, bilgi ve iletişim teknolojisi alanında yaşanan değişim, internetin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması ve küreselleşmenin de etkisiyle devlet ve yönetim yapıları ile birlikte devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin boyutunu da değiştirmiştir. Yaşanan bu gelişmeler vatandaşların talep ve beklentilerini artırırken kamu hizmetlerinin daha hızlı, kaliteli ve verimli sunulması anlamında yeni bir kamu hizmeti anlayışı ile birlikte “e-devlet”, “e-hizmet” gibi kavramları ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla teknolojik gelişmelere bağlı olarak toplumsal süreçlerdeki evrimleşme, yönetim ve hizmet anlayışını bizzat etkileyerek teknolojinin bir ürünü olan e-devleti, bilgi toplumuna dönüşmede önemli bir aktör hâline getirmiştir (Şahin, 2002: 2).

1970’li yıllardan itibaren hızla gelişen bilgi iletişim teknolojileri, hizmet alanı genişleyerek görev ve sorumluluk yükü artan devlet yönetiminde yaşanan aksaklıkları ve

sorunları giderecek ya da hafifletecek bir araç olarak görülmeye başlanmıştır. Devletin denetim ve gözetim alanlarının artması ile daha fazla bilgi edinilmesi, edinilen bilgilerin düzenlenmesi, amacına uygun şekilde ayrımı ve paylaşılması gerekliliği ortaya çıkarken bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile bilgisayarlar, bilgiye dayalı bu işlemlerin üstlenicisi durumuna gelmiştir. İlerleyen zaman içerisinde geliştirilen ağ teknolojisi (network technology) ile birbirleriyle bağlantıya geçebilen bilgisayarlar, kamu yönetimi alanında “kamu bilgi ağı” ya da diğer adıyla “kamu bilgi otoyolu” oluşturarak kamu kurumları ile bireyler ve özel sektör arasında bilgi akışını sağlayıcı bir işlev kazanmıştır (İnce, 2001: 8-9).

1980’li yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler ise ekonomik, siyasal, toplumsal ve yönetsel yapıları da etkisi altına alarak geleneksel devlet anlayışından elektronik devlet anlayışına doğru yönelimin yolunu açmıştır (Pamukoğlu, 2007: 57). Bu bağlamda gelişen bilişim teknolojileri, kamu yönetiminin artan bürokrasi ve kırtasiyecilikten arındırılması ve devlet ile vatandaş arasındaki duvarların ortadan kaldırılmasıyla, karşılıklı iletişim ve etkileşime dayalı bir yönetim modeli olarak e-devletin hayata geçirilmesinde temel oluşturmuştur.

E-devlet gelişim süreci içerisinde, özellikle 1960 ve 70’li yıllarda bilgi teknolojilerinin (BİT’lerin) kullanım alanının sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonu şeklinde olduğu görülmektedir. Daha sonrasında ise e-devletin gelişiminde ilk büyük adım, 1980’li yıllarda kişisel bilgisayarların kullanılmasıyla atılarak bilgi toplumuna geçiş sürecinde önemli bir gelişme kaydedilmiştir. Kamu yöneticilerinin bilgisayar kullanımının artması ile kamu dairelerinde bilgi yönetimine ilişkin faaliyetlerin yerinden yapılması sağlanmıştır. 1990’lı yıllara gelindiğinde internetin hızla yaygınlaşması, çok daha fazla bilginin üretilmesi ve dağıtımı sonucu “yönetim bilgi sistemleri” kavramını gündeme getirerek e-devlet yolunda önemli gelişmelerin önünü açmıştır (Çarıkçı, 2010: 98). Ayrıca bilgisayar ve internetin hızlı gelişimi ile sağladığı kolaylıklar ve avantajlar; bireyler, özel sektör ve devlet arasındaki ilişkiler açısından da yeni imkânları ortaya çıkarmıştır. Özellikle bilgisayar ve internet ortamı üzerinden bireyler ve kurumlar arasında bilgi paylaşımının kolay ve hızlı hâle gelmesi, kamu hizmetlerinin elektronik ortam üzerinden sunulmasını sağlayarak elektronik hizmetlerin doğuşunda etkili olmuştur. İlk başta özel sektör tarafından ticari işlerde kullanılmaya başlayan elektronik hizmetlerin, 1980’li yıllardan itibaren özellikle gelişmiş ülkeler tarafından kamu yönetimlerinde, kamu hizmeti sunumunda kullanılmaya başlandığı görülmektedir.

Elektronik kamu hizmetlerinin, hizmet maliyetlerini düşürerek kamu harcamalarını azaltacağı, hizmetlerin sunumunda zaman tasarrufu sağlamanın yanında kamusal hizmet kalitesini de artıracığı yönündeki söylemler ile gelişmiş ülkeler ve uluslararası kuruluşların bu yöndeki önerileri doğrultusunda Türkiye’de de kamu hizmetlerinin elektronik ortam üzerinden sunulmasına yönelik e-devlet modelinin bir politika olarak benimsenmesi gündeme gelmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 236).

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetimlerini reforma yönelten bir faktör olmasının yanında, geleneksel bürokratik yapıların dönüştürülmesi, yönetsel süreçlerin etkinleştirilmesi ve karar alma süreçlerine katılımın artırılması gibi çeşitli reformların amaçlarına ulaştırılmasında da etkili bir araç niteliği kazanmaktadır (Sobacı, 2012: 16). Bilişim ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, daha düşük maliyet ve daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlarken vatandaşlar açısından da zaman, emek, para gibi daha az vatandaşlık maliyeti, daha fazla memnuniyet, katılım ve güven sağlamaktadır (Uçkan, 2003: 46). Ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarında teknoloji kullanımı, hizmetlerin sürekli gözden geçirilmesini ve yönetim yapısında değişikliklere gidilmesini gerekli kılarak devletin yeniden organize edilmesi açısından e-devleti bir fırsat olarak sunmaktadır (Odabaş, 2009: 8).

Bilgi ve iletişim teknolojileri e-devlet ile olduğu kadar, e-yönetişim ile de yakından ilişkilidir. Ancak bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde buluşan her iki kavramın farklı unsurları işaret etmek üzere kullanıldığı görülmektedir. Bu yönüyle e-devlet, bilgi iletişim teknolojilerinin politik, yönetsel yapı ve süreçlerde kullanımı olarak ifade edilirken e-yönetişim, devlet ile devlet dışındaki aktörlerin birlikte yürütecekleri politika süreçlerinde aralarında iletişim, iş birliği ve koordinasyonu sağlamak üzere BİT’lerin kullanılması olarak ifade edilmektedir (Sobacı, 2012: 4-15). Devletin vatandaş ve özel sektör ile olan ilişkilerini etkileyen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, bu ilişkileri iki yönlü bir niteliğe dönüştürmektedir. Böylelikle bilginin ve hizmetin vatandaşa sunulma biçimi değişmekte, kamu kurumlarının vatandaşlara bilgi aktarmasına karşılık vatandaşların da çeşitli konulara ilişkin bilgi, görüş ve düşüncelerini aktararak kamu hizmetlerinin yeniden tasarlanması mümkün hâle gelmektedir (Medeni vd., 2012: 264).

Türkiye açısından bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bakıldığında Fransızca kökenli “informatique” kelimesinden gelen bilişim kavramının Türkiye’de ilk olarak Aydın Köksal tarafından kullanıldığı görülmektedir. Köksal, bilişimi “Teknik,

toplumsal, ekonomik alanlardaki iletişimde kullanılan bilginin elektronik makineler aracılığı ile düzenli ve ussal biçimde işlenmesi bilimi” olarak tanımlamaktadır (Pamukoğlu, 2007: 56). Köksal’ın tanımında da belirttiği üzere bilginin düzenli ve ussal biçimde işlenmesi sayesinde devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortam üzerinden daha hızlı, daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi ancak bilişim teknolojileri yoluyla mümkündür (Törenli, 2014: 192).

Türkiye’de 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ ile ABD arasında kurulan internet bağlantısı ile gerçekleşen ilk internet kullanımı ve sonrasında başlayan hızlı gelişim sürecinde alınan kararlar ile hazırlanan plan ve projeler dahilinde kurumsal yapılanmanın adımları atılmıştır. Bu kapsamda 1997 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından bilgi altyapısının oluşturulmasına ilişkin olarak Ulusal Enformasyon Ana Planının (TUENA) hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) ile elektronik ticaret ağının oluşturulması, 1998’de Kamu-Net Kurulu ile Başbakanlık Yönetim ve Bilişim Sistemi Merkezi’nin kurulması, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması açısından önem taşımaktadır (Çarıkçı, 2010: 102).

1993 yılından 1998 yılına kadar daha çok tek taraflı bilgi sunumuna yönelik olarak kullanılan dijital ortamda (Akçakaya, 2017), 1998 yılından itibaren bazı kamu kurumlarınca kurumsal tanıtım ve tek taraflı bilgi sunumuna ilişkin internet sitelerinin açıldığı görülmektedir. Kamusal hizmetlerin web ortamında tek çatı altında birleşmesi görüşünün ise ancak 2001 yılından sonra önem kazanmaya başladığı söylenebilir. Avrupa Birliği hedefleri doğrultusunda 2003 yılında pek çok kamu hizmetinin dijital ortamdan sunulduğu “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ile Türkiye’nin AB’ye karşı yerine getirmeyi taahhüt ettiği kriterler çerçevesinde (Alır vd., 2007), bakanlıklar ile devlet kurum ve kuruluşlarının sorumluluğunda çeşitli projelerin geliştirilmeye başlandığı görülmektedir (Tetik, 2018: 262). Bu süreçte ortaya çıkan e-devlet çalışma, proje ve uygulamalarının birbirinden kopuk ve bağımsız olması ve tek bir altyapı ile sağlanamaması sorununa çözüm olarak 2008 yılında “E-Devlet Kapısı” kullanıma açılmıştır (Akçakaya, 2017: 20). E-devlet çalışmaları açısından tüm bu gelişmelerin kaynağı olarak 1998 yılında ulusal bilgi sisteminin kurulması amacıyla hazırlanan Kamu-Net Projesi gösterilmektedir (Özmen, 2018: 67).

Bu gelişmeler çerçevesinde Dünya Bankası (WB), Türkiye Ekonomik Modernleşme ve Enformatik Araçlar Raporu’nda özel sektörün geliştirilmesi, tekellerin kaldırılması, insan sermayesinin düzenlenmesi gibi tavsiyelerin yanında bilişim

teknolojileri (BT) alanında uzmanlık kazanılması, bilgisayar okuryazarlığının artırılması, bürokrasinin bilgisayar ortamına çekilerek bilişim teknolojileri ve telekomünikasyon alanının düzenlenmesi gerekliliğine dikkati çekmektedir. Dünya Bankası bu konuya ilişkin olarak Türkiye'nin enformasyon temeline dayalı ekonomiyi ulusal kalkınma gündeminin ilk sıralarına koyması gerektiğini, aksi durumda bunun avantajlarından mahrum kalacağı ve küresel enformasyon toplumu ile bütünleşme sürecini tamamlayamayacağına vurgu yapmaktadır (Törenli, 2014: 207).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, sadece mevcut süreçleri otomatikleştirmekle kalmamakta, aynı zamanda devletin vatandaşlar, iş çevreleri ve diğer devlet kurumlarıyla iletişim kurma tarzını da değiştirmektedir (Yıldırım, 2010: 107). Bu anlamda dünya çapında, devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine yaklaşım biçimi de farklılıklar arz etmektedir. Bu konuya ilişkin olarak Pina, Torres ve Royo (2010), bilgi ve iletişim teknolojilerinin dünya genelinde, halkın iradesine dayalı, kamu politikası yapımında vatandaşlarla bağı güçlendirmenin önemli bir aracı ve vatandaşların devlete olan güvenlerini artırmanın bir yöntemi olarak görüldüğünü ifade etmektedirler (Yıldırım, 2010: 107). Bu düşüncenin yanı sıra Malina (1999) gibi düşünenler, bilgi ve enformasyon teknolojilerinin katılımcılığın, demokrasinin ve vatandaşlık bilincinin yaygınlaştırılması gibi demokratik ilkelere katkı sağlamanın yanı sıra gücün aşırı merkezileşmesi eğilimine yol açabileceği vurgusunu da yapmaktadırlar (Balcı, 2003: 276).

Bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin farklı görüşler bulunmakla birlikte, içinde bulunduğumuz çağın en önemli özelliklerinden birisi, bilginin en etkili güç kaynağı olduğu gerçeğidir. Artık ülkeler arasındaki gelişmişlik farkı (Karahana, 2004: 3) günümüzde sermaye yerine bilgi açığı ile ifade edilir hâle gelmiş, bilgiyi kontrol eden ve yönetenler, gücün de sahibi ve yöneticisi olmuşlardır. Diğer bir ifadeyle, bilgi çağının getirisi olan bilgi tabanlı ekonomide bilgi (Akgün ve Keskin, 2003: 175); hem küresel hem de ulusal düzeyde rekabet avantajı sağlayan, üretim ve yönetimin en önemli, olmazsa olmaz unsurlarından biri hâline gelmiştir (Şahin, 2014: 34).

1.3. Kamu Politikası ve Politika Analizi

Kamu politikaları, toplumsal sorunlara çözüm bulma arayışının bir sonucu olarak hedefe ilişkin alternatiflerin değerlendirilmesi ve hayata geçirilmesi suretiyle gerçekleşmektedir. Bu anlamda politika yapma, belirli aşamalardan oluşan döngüsel bir

süreci ifade etmektedir. Bu döngüsel sürecin çok yönlü ve dinamik faktörlerin etkisinde olması, süreci ve işleyişini karmaşık hâle getirirken bu karmaşıklığın bir diğer kaynağını da kamu politikasının ne olup olmadığı ile ilgili tartışmalar oluşturmaktadır (Kaptı, 2013: 18). Bu açıdan öncelikle kamu politikasının ne olduğunun kavramsal çerçevesinin çizilmesi önem taşımaktadır. Kamu politikası oluşturmaya yönelik çabaları Muller, sadece sorunlara çözüm üretme amacına yönelik değil, bir çevresel analiz ve durum saptaması olarak da kabul etmek gerektiğini belirtmektedir (Usta, 2013: 83).

Siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanının temel konularından biri olan kamu politikası için, genel ve temel ifadelerin dışında farklı yaklaşımlarla, farklı tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Bu tanımlamalardan bazıları daha genel ve kapsamlı iken bazıları daha teknik ve sınırlı nitelik taşımaktadır (Çevik ve Demirci, 2012: 11).

Genel olarak belirli aşamalardan oluşan bir süreci ifade etmek için kullanılan kamu politikası için Dye, “Kamu yönetiminin (hükümetlerin) yapmayı ya da yapmamayı seçtiği her şey” ifadesini kullanmaktadır. Dye, bu tanımlama ile hükümetlerin toplumsal anlaşmazlıkları çözmeye, bürokrasiyi ve toplumsal davranışları düzenleme, kamusal yarar sağlama gibi yerine getirdiği pek çok işlem ve faaliyeti kamu politikası olarak değerlendirirken hareketsiz kalmayı da bu kapsama dahil etmektedir (Dye, 1987: 3). Anderson (1994: 5) ise Dye’in bu tanımına, yönetimin yapmayı seçtikleri ile yaptıkları arasındaki ayrımı ortaya koyamaması açısından eleştiri getirmekte ve politika tanımının niyete değil yapıya odaklanması gerektiğini ifade ederek kamu politikasını “Bir sorunu çözmeye yönelik ilgili aktörler tarafından izlenen amaçlı hareket tarzı” olarak tanımlamaktadır (Tamzok, 2007: 13). Rose (1969) ise kamu politikasını daha teknik bir yaklaşımla ele almakta ve birbiriyle bağlantılı faaliyetler serisinin ortaya çıkardığı sonuçlar bütünü olarak düşünülmesi gerektiği yönünde görüş belirtmektedir (Çevik ve Demirci, 2012: 11). Gül, kamu politikasını meşru nitelikteki toplumsal sorun ve/veya ihtiyaçları gündeme getirerek bunlara en uygun çözümü ortaya koyma ve çözüm üretme noktasında etkili olan çeşitli aktörlerin (kamusal aktörler ya da onların gözetimi altındaki aktörler) planlı karar ve eylemleri olarak ifade etmektedir (Gül, 2007: 8).

Bir başka ifadede kamu politikası, farklı toplum kesimlerine yönelik yapısıyla farklı bakış açılarına göre, ortak iyinin ve/veya toplumsal çıkarların şekillendiği ya da aktörlerin kendi çıkarlarının ön plana geçtiği bir etkileşim alanı olarak tanımlanmaktadır (Yerlikaya, 2015: 7). Görüldüğü üzere kamu politikalarının amaç, kapsam, etki alanı,

hedef kitle ve katılımcılar gibi pek çok unsuru içeren karmaşık yapısı dolayısıyla farklı tanımlama ve açıklamaları ortaya çıkardığı görülmektedir (Ünal, 2013: 189).

Politikalar, belirlenen hedeflere ilişkin strateji ve eylemleri içerirken bunların gerçekleşme düzeylerini, sonuçları ile etkinliklerini ölçmek ve değerlendirmek ise politika analizleriyle mümkün olmaktadır. Politika analizi yoluyla bir bütün olarak ele alınan politikanın parçalara bölünerek ayrıştırılması, parça veya bölümlerin incelenerek detaylandırılması ve politikanın bütünü hakkında fikir sahibi olunması söz konusu olabilmektedir (Çevik ve Demirci, 2012: 68). Fischer politika analizi kavramını (1995: 2), kamu politikasının değerlendirilmesiyle ilgili uygulamalı bir alan olarak tanımlamakta; Dunn ise politika oluşum aşamasında politikaya ilişkin bilgi üretilmesi süreci olarak ifade etmektedir. (Tamzok, 2007: 34). Henry'e göre (2004: 305) "Kamu politikası, devlet tarafından benimsenen ve uygulanan bir eylem tarzı iken kamu politika analizi, devlet politikalarının oluşum ve uygulama biçimlerinin incelenerek politika oluşum ve uygulamalarını geliştirmek amacıyla bu politikalara mevcut bilgilerin uyarlanmasıdır" (Yıldız vd., 2016: 135).

Kapsam ve yöntem açısından tanımlayıcı, uygulamalı bir disiplin olarak görülen politika analizi, kamusal sorunlara çözüm üretilmesi ve politika hakkındaki gerçek ve olgulara dayalı bilgiye ulaşılması açısından işlevseldir. Politika analizi ile hükümetlerin uyguladıkları politika ve faaliyetlerin olumlu ve/veya olumsuz yanları hakkında geri bildirim yoluyla bilgi edinilmesi; hataların, eksiklerin ve olumsuz yanların giderilerek gerekli düzenlemeler yoluyla iyileştirmelerin yapılması olanaklı hâle gelmektedir. Politika analizi bu yönüyle sadece hükümetlerin ne yaptıklarıyla değil, bunu niçin ve nasıl yaptıkları kadar sonuçlarının ne olduğu ile de ilgili bir çalışmadır. Bir başka ifadeyle politika analizi, hükümetlerin ne yapıp yapmadığı ile ilgilenirken bunun nedenleri ve etkenlerini de ortaya çıkarmaktadır (Dye, 1987: 7). Bunun yanı sıra kamu politikası uygulamalarının nerede, ne şekilde, nasıl ve ne ölçüde kimlere yarar sağladığı ve bu politikalardan kimlerin nasıl etkilendiği de politika analizi çalışmalarının amaçlarından birisini oluşturmaktadır (Gül, 2013: 8). Usta (2013: 83) da benzer bir yaklaşımla, politika analizinin oluşturulan politikalarla kimlerin neler kazanacağı ve bu kazanımların nasıl bir fark yaratacağı ile ilgili olduğunu ifade etmektedir. Diğer taraftan, Demir gibi politika analizinin belirli politikaların savunuculuğunu yapmanın ötesinde, ondan farklı olduğunu savunanlar da bulunmaktadır. Demir (2011: 108) politika analizinin, hükümetlerin yaptıkları politikaların neden ve sonuçlarının ortaya konularak nasıl bir yol izlenmesi

gerektiği konusunda hükümete reçete sunmaktan farklı olduğunu, bu nedenle önemli siyasa konularına sistematik sorgulama ile yaklaşılması gerektiğini ifade etmektedir. Bir başka ifadeyle kamu politikasının sadece süreçleri ve sonuçlarını tanımlamak için kullanılamayacağı, aynı zamanda tercihlerin yapıldığı araçlar ve mekanizmalar dizisinin bütünüyle de ilgili olduğu düşünülmektedir (Shires, 2004: 351; Altınok ve Gedikkaya, 2016: 66). Dolayısıyla genel olarak politika analizi yoluyla kriz durumundaki kamu politika sorunları üzerine gidilerek hükümetlerin hangi durumlarda neler yapması gerektiği konusunda yönlendirici ve destekleyici olunabileceği; yerinde, zamanında, daha doğru ve gerçekçi kararlar alınmasına yönelik alternatif çözüm önerileri kazandırılabilceği düşünülmektedir.

Siyasal, toplumsal ve ekonomik tercihlerin değişmesine bağlı olarak kamu yönetimi ve siyaset bilimi alanında ortaya çıkan farklı yönelimler, kamu politikasının inceleme yöntem ve temalarında değişikliğe neden olmuştur (Altınok ve Gedikkaya, 2016: 65). Buna bağlı olarak kamu politikalarının oluşum ve uygulama süreçlerinde etkili olan pek çok parametrenin süreci karmaşık hâle getirerek birçok kuramsal yaklaşım ve metodolojinin ortaya çıkmasında etkili olduğu görülmektedir (Gül ve Gül, 2013: 322). Dunn'ın ifadesiyle (1994: 83) politika analizi, kamu politikasına ilişkin sadece bilgi üretmeyi değil bunun yanı sıra değerler, gerçekler ve eylemler hakkında üretilen bilgiyi dönüştürmeyi de içermektedir (Altınok ve Gedikkaya, 2016: 65).

Son yıllarda özellikle bilgi iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler, kamu yönetimi alanında birtakım değişim ve dönüşümleri beraberinde getirirken bu değişim ve dönüşümlerin resmî doküman ve belgeler üzerinde yansımaları bulmak mümkündür. Söz konusu düzenlemelerde bu değişimin özellikle belirli değerler/ilkeler üzerinden yapıldığı görülmektedir (Karkın ve Öztepe, 2017: 116). Bu noktadan hareketle bu çalışma, kamu yönetimindeki değişim ve dönüşümler kapsamında, sıklıkla öne çıkan belirli değer/kavram/ilkeler üzerinden Türkiye'nin e-devlet politikasının analizini esas almaktadır. İlgili politika belgelerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesi suretiyle yapılan analizde, son dönemlerde literatürde en fazla dile getirilen belirli değerlerin e-devlet politikasında ne ölçüde ve ne şekilde yer bulduğu ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Aynı zamanda hangi belgelerde, hangi değerlerin daha fazla öne çıktığı ve ne gibi anlamlara ilişkin kullanıldığı da bu kapsamda ele alınmaktadır. Seçili değerler bazında yapılan analizin, Türkiye'nin e-devlet politikası özelinde, politika oluşumunun kuramsal altyapısının ortaya konulması bakımından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kamu değerleri olarak ifade edilen bu değerler, hizmet sunumuna ilişkin olarak insanların hissettikleri ihtiyaç ve istekler olarak tanımlanmakta olup son dönem kamu yönetimi yazınında önem kazanan ve tartışmaya açılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 151). Geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu işletmeciliği yaklaşımına kadar pek çok değer, benzerlik ve farklılıklarıyla kamu yönetimi alanında yer almakla birlikte 21. yüzyılda bu değerler arasında saydamlık, katılımcılık, hesap verebilirlik, etkililik, verimlilik, öngörülebilirlik, esneklik, süratlilik ilkelerinin daha fazla ön planda yer aldığı görülmektedir (Başbakanlık, 2003; Karcı, 2008: 52). Bununla birlikte bu değerlerin yanında başka değerlerin de olduğunun göz ardı edilmemesi gerekir.

1.4. Kamu Değeri/Kamu Değerleri

Bilişim teknolojilerinin gelişimi, her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da etkisini göstermiş; kamu yararı, kamu hizmeti, kamu politikası gibi kavramların içeriğini de değiştirmiştir. Klasik yönetim anlayışı ile süregelen yapıların, değişimlere ayak uydurmakta zorlanması ile ortaya çıkan mevcut sistem sorgulamaları, yeni bir yaklaşım olarak kamu değeri kavramını ön plana çıkarmıştır. Kamu değeri yaklaşımı, geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu işletmeciliği yaklaşımlarından farklı olarak verimlilik esasına dayalı, değer atfedilmiş kamu hizmetleri üzerine odaklanmaktadır (Erten, 2021: 105). Bu yaklaşımda, kamu yönetiminin temel hedefi olarak kamusal değere ulaşılması amaçlanmakta ve kamu değeri, kamusal hizmetlerin sunulmasına ilişkin güven ve meşruiyet konusundan, bu süreçte kullanılan araçlar dahil sonuçlarına kadar geniş bir çerçevede ele alınmaktadır. Aynı zamanda kamusal alana dahil tüm tarafları kapsayıcı değer üretilmesi süreci ile bu süreçte uygulanması ve uyulması gereken ilkeler de kamu değeri kapsamına dahil edilmektedir (Savoldelli, Misuraca&Codagnone, 2013; Erten, 2021: 106). O’Flynn (2007: 353); kamu değeri yaklaşımının ayrıca etkin devlet anlayışı, politika oluşturma ve hizmet sunumu konularında kamu yönetimi alanına ilişkin önemli değişiklikler içerdiğini ifade etmektedir (Ökten, 2019: 2396).

Kamu değeri kavramının kamu yönetimi yazınına taşınması, Moore’un 1995 yılındaki “Kamu Değerini Yaratmak: Kamuda Stratejik Yönetim” adlı çalışması ile olmuştur. Kavramın kamu yönetimi yazınına girmesiyle birlikte, akademik ve politik çevrelerde kuramsal ve kavramsal tartışmalar, çeşitli politika ve uygulamalarla da desteklenince kamu değeri önemi giderek artan bir kavram hâline gelmiştir (Köseoğlu ve

Tuncer, 2014: 148) Moore'un, yönetsel sürecin bir parçası olarak görmekle birlikte herhangi bir tanım getirmediği kamu değeri kavramına zaman içerisinde farklı anlamlar yüklendiği görülmektedir. Moore (1995), kamu değerini özel sektörde üretilen değere karşılık bir değer olarak anlamlandırırken Bennington (2011) ve diğerleri, kamu değerini kamusal alana ilişkin ilgiyi çekmek ve etkili işleyen bir demokrasi için gerekli unsurları ortaya koymanın bir yolu olarak görmüşlerdir (Aksakaloğlu ve Akçakaya; 2021: 274). Kamu değerine ilişkin olarak bir kısım görüş (De Vries&Kim, 2011) kavramı; devletin hizmet, yasa vb. faaliyetler yoluyla ortaya koyduğu değer olarak ele alırken bir diğer kısım (O'Flynn, 2007) ise kamu yönetiminin temelini oluşturan adalet, dürüstlük, eşitlik, tarafsızlık, süreklilik, hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi ilkeler olarak ifade etmektedir (Erten, 2021: 106).

Son dönemlerde önem kazanan kamu değeri yaklaşımının (KDY) “kamu değeri” ve “kamu değerleri” şeklinde iki temel kavram üzerine gelişim gösterdiği ve bu durumun literatürde kavramsallaştırmanın çok boyutlu ve karmaşık bir hal almasına neden olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her iki kavramın neyi ifade etmek için kullanıldığının ortaya konulması gerektiği düşünülmektedir (Aksakaloğlu ve Akçakaya, 2021: 274). Nabatchi'ye (2012: 699) göre kamu değeri, kamuya ait ortaya konulan her şeye atfedilen takdir/değeri ifade etmek için kullanılırken kamu değerleri ise kamusal alanda bireylerin davranışlarını etkileyerek yön veren değerlendirmelere ilişkin kullanılmaktadır. Douglas, Geuijen ve Hart'ın ifadesiyle kamu değeri; yönetimin aldığı karar, uyguladığı politika ve hizmetlere ilişkin iken kamu değerleri, eşitlik, adalet, etkililik, katılım, verimlilik, açıklık, yenilik gibi birtakım ölçütleri işaret etmektedir (Erten, 2021: 107). “Kamu değerleri”, kamu kurumlarının kimliklerini ortaya koyma biçiminin bir aracı olarak görülüp, genel olarak belirli ilke ve değerler üzerine odaklanırken “kamu değeri” kavramı ise Moore'un da belirttiği üzere (Williams, Shearer, 2011) kamu kurumlarının kamu kaynaklarını, kamu değeri oluşturmak için kullanmalarıdır. Bu anlamda kamu değeri, politika oluşturma ve hizmet üretmeye yönelik bir kavram olarak kullanılmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer; 2014: 150). Günümüzde kamu değeri (KD) kavramı, kamu yönetimlerinin kamusal hizmet üretim sürecinde vatandaşlara yönelik bir değer üretilip üretilmediği konusunda sürekli bir takibe tabi olmaları açısından da anlam kazanmaktadır (Karkın, 2015: 253).

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN SÜREÇSEL GELİŞİMİ, ETKİ VE SONUÇLARI

2.1. E-Devletin Ortaya Çıkışı

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, küresel dünyada ekonomik faaliyetlerin dolaşımı ile birlikte bilgi alma ve iletişim olanaklarını artırarak yönetsel süreçler açısından yeni fırsatlar ve düzenlemeler içeren bir sürecin hızlandırıcısı olmuştur. Özellikle küresel iletişim ağını oluşturan internetin gelişimi, yönetim sürecini hızlandırarak etkili ve verimli bir kamu yönetimi ile katılımcı ve etkin bir demokrasiyi geliştiren yeni bir model olarak e-devletin ortaya çıkışını sağlamıştır (Uçkan, 2003: 24). Bir başka ifadeyle küreselleşen dünyada her geçen gün ortaya çıkan yeni düşünce, teknik ve yaklaşımlar sonucu, bilgi-iletişim teknolojileri ve onun araçlarından birisi olarak internetin gelişimi, geleneksel kamu hizmeti sunma biçimlerinin yerini e-devlet uygulamalarına bırakmıştır. Dolayısıyla e-devlet bilgi iletişim teknolojileri ve internetin yönetim alanında bir yöntem olarak kullanılmaya başlamasıyla, kamu hizmetleri konusunda hizmet sağlayıcılar ile hizmetten yararlananların algı ve anlayışlarında değişimi ifade eden bir yapı olarak ortaya çıkmıştır (Karkin ve Kösecik, 2002: 158). Naralan'a göre de (2008) e-devlet kavramının ortaya çıkışı, bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanılması ile olmuştur. Ancak e-devletin ortaya çıkışının sadece bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanılması olarak dar bir çerçeveden ele alınmaması gerektiği düşünülmektedir. Küresel dinamiklerin, kurumsal oluşumlarla birlikte toplumların sosyo-ekonomik ve kültürel yapılarında meydana getirdikleri köklü değişim ve dönüşümlerin kamu hizmetlerinde etkin, verimli, vatandaş odaklı, katılımcı bir yönetim anlayışının benimsenmesine yönelik olarak kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasını gündeme getirmesi, bu sürecin bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Yıldırım, 2007: 204).

Devlet/yönetim anlayışı açısından tartışılan konulardan biri ise e-devletin geleneksel devletin bir devamı niteliğinde olup olmadığıdır. Şahin (2008, 53-54), bu konuya ilişkin olarak e-devletin öngördüğü yeni yönetim anlayışı ile geleneksel devletin bir devamı niteliği taşımadığını ifade etmektedir. Baştan ve Gökbunar ise (2004: 73) e-devleti teknik, araç ve sistem tasarımı açısından farklı görmekle birlikte işlevleri bakımından geleneksel devlet ile özdeşleştirerek ayırt edici noktanın, işlevlerin hangi araçlarla nasıl yerine getirildiği hususunda olduğunu vurgulamaktadırlar. Bununla

birlikte e-devletin geleneksel devlete bir rakip olarak değil, tam tersine onun içinde kamusal hizmetlerin sunulma biçimini değiştiren ve bu yönüyle de yapısal ve zihinsel bir devlet dönüşümünü gerektiren bir yapı olarak görüldüğü dikkati çekmektedir (Maraş, 2011: 125-126).

E-devletin ortaya çıkışı, belli bir süreç dahilinde gerçekleşmektedir. Bu sürecin başlangıcı, bir başka ifadeyle e-devletin kavramsal geçmişi (Ulusoy ve Karakurt, 2002), 1960'lı yıllarda Amerikan ordusunun veri toplama amacıyla organizasyonel bilgi ve kaynakların paylaşımını sağlayan intranet uygulamasını geliştirmesine kadar dayandırılmakta; eyaletler arasında kurulan ağ sistemleri üzerinden gerçekleşen bilgi alışverişi ile gelişim göstermektedir (Çakır, 2015: 39). İlk ticari bilgisayar olarak bilinen UNIVAC'ın ABD'de seçim sonuçlarını tahmin etmesi ile bilgisayarlar, askeri amaçlar dışında da kullanılmaya başlanmakta ve 1969'da ARPANET ile internetin ilk temelleri atılmaktadır (Şahinaslan, 2018: 95). 1960 ve 70'li yıllarda (OECD, 2009) bilgi iletişim teknolojilerinin (bilgisayar, faks vb.) devlet kurumlarında kullanılmaya başlanması ile yaşanan otomasyonlaşma aşaması sonrası (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239), 1980'li yıllarda kişisel bilgisayar kullanımının yaygınlaşması, e-devletle ilgili ilk önemli gelişmeler olarak kabul edilmektedir (Çarıkçı, 2010: 98).

1990'lı yıllar ise (OECD, 2009) internetin hızla yaygınlaştığı, bilginin hızlı biçimde üretilip dağıtılması ile "yönetim bilgi sistemleri" (management information systems) kavramının ortaya çıktığı yıllar olmuş ve yaşanan bu gelişmeler, e-devlet sürecinin hızlandırıcı unsurunu oluşturmuştur (Çarıkçı, 2010: 98). 1990-1998 yılları arasındaki tek taraflı bilgi aktarımına yönelik internet kullanımı sonrası, kamu kuruluşlarının kendi web sitelerini bağımsız olarak oluşturmaya ve hizmetleri hakkında bilgi (adres ve personel bilgisi vb.) paylaşımı yapmaya başladıkları görülmektedir. 1990'lı yılların sonlarında ise özel sektör (Hughes, 2003), yeni bir hizmet sunum yöntemi olarak elektronik ticareti hayata geçirerek bu alandaki önderliği üstlenmiş ve zaman içinde elektronik hizmet sunum kapasitesini artırarak kamu sektörünün aynı tarzda hizmetler sunmasına ilişkin taleplerin artmasında etkili olmuştur (Güngör, 2007: 128).

Ayrıca günümüz küresel dünyasında, özellikle ABD ve AB tarafından e-devletin bir politika olarak kabul edilmesi ve e-Avrupa girişiminin uygulamaya konması da yaygınlaşmasında rol alan önemli unsurlar arasında yer almaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 39). Bilgi teknolojileri alanında yaşanan hızlı gelişmelerle 1981 yılında Singapur'da, 1985'te ise ABD'de e-devlet projelerinin uygulamaya konulduğu

görülmektedir. 1990'lı yıllarda hız kazanan e-devlet çalışmaları çerçevesinde İngiltere ve Kanada'da da e-devlet programları uygulaması başlatılmakta ve sonrasında bu uygulamalar hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde farklı biçimlerde hayata geçirilmektedir (Dönmez, 2007: 22).

Bu bağlamda ülkelerin e-devlet uygulamalarına yönelmelerinde birtakım gelişmelerin etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bu gelişmeleri Törenli***, üç şekilde ele almaktadır: Birincisi sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilmesi, ikincisi ağ yapılanması ile internetin gelişimi ve üçüncüsü de ekonomi politikalarıdır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrası, bilgi iletişim teknolojilerinin yaşamın her alanına hızla yayılmasıyla birlikte, bilgi toplumu emeğin ve sermayenin bir ikamesi olarak e-devletin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Diğer taraftan 1960'lardan sonra internetin ortaya çıkışı ve bilginin sayısallaşmasıyla birlikte kapitalist ekonomideki elektronikleşme de e-devletin ortaya çıkışını sağlayan diğer unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239).

Leigh ve Atkinson (2003), e-devletin bugünkü konuma gelmesindeki süreci, üç dönem olarak ele almaktadır: Birinci dönem (1993-1998) internetin bilgi paylaşımı amacıyla kullanılması, ikinci dönem (1998-2001) online işlem yapılması ve hizmet sunumu, üçüncü dönem (2001-2004) ise web sitelerinin bütünleşmesi dönemidir. Birinci dönemde bilgi paylaşımı amacıyla ortaya çıkan e-devlet uygulamaları, tam olarak interaktif bir hizmet sunma noktasında yetersiz görülmektedir. İkinci dönemde, özellikle kamusal sitelerin bilgi paylaşımı yanında işlem yapma ve hizmet sunma odaklı uygulamaları (e-posta yoluyla bilgi ve belge gönderimi ile çeşitli bilgi ve belgeleri elde edebilme olanağı gibi uygulamalar) yaygınlık kazanırken üçüncü dönem kamu kuruluşlarının kendi hizmetleri dışındaki hizmetleri de web siteleri üzerinden geniş çaplı olarak verdikleri bir dönem olarak ifade edilmektedir (Karasoy, 2014: 281). Bu dönemin odak noktası, e-devlet dönüşümünün devlete ve kullanıcılara sağlayacağı faydalar olurken başarı göstergesi olarak etkinlik ve verimlilik esas alınmaktadır. Bununla birlikte iş süreçleri ve organizasyonu ile süreçlerin otomasyonuna ilişkin dönüşüm ve iyileştirmeler, bu dönemin temel unsurları olarak değerlendirilmektedir (Güreler, 2011: 105).

E-devlet sürecinde etkili olan bir diğer unsur ise kamu yönetimini yeniden yapılandırma çabaları olmuştur. Küreselleşme sürecinin etkileriyle değişen ve çeşitlenen vatandaş istek ve beklentileri sonucu kamu örgütleri, kendilerini geliştirme ve yenileme

faaliyetleri ile yeni yönetsel teknik ve uygulamaları hayata geçirmek durumunda kalmışlardır (Balcı, 2007: 321). Bu çabanın temelinde bilgi iletişim teknolojileri ile internet kullanımındaki hızlı gelişmelerin yanı sıra kamu cari harcamaları içerisinde özellikle personel harcamalarının artması ve daha az maliyetle, daha verimli hizmet sunabilme düşüncesi yer almaktadır (Enes, 2006; Çakır, 2015: 39).

E-devletin yapı ve süreç olarak sahip olduğu unsurlar, onun kurumsal yapılanma kadar hizmetsel yapılanma üzerinde de önemli bir role sahip olduğunu göstermektedir. Bu rol, e-devlet girişimlerinin gelişiminde etkili olarak ilk örneklerini 1993 Gore Raporu ile 1996 yılında İngiltere’de yayımlanan “Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap” (Green Paper For The Electronic Delivery Of Services) adlı çalışmalar ile vermiştir. Bir başka ifade ile bu çalışmalar, daha az maliyetle daha etkin hizmet üreten bir model olarak e-devletin kamu kurumları üzerindeki potansiyel rolünü ortaya koymaktadır (Güngör, 2007: 129).

E-devletin dünyadaki gelişim sürecinin gelişmiş ülkelerde başlayıp, yaygınlaşarak önce yerel yönetimlerde sonra da gelişmekte olan ülkelerde devam ettiği görülmektedir (Demirel, 2006: 101). Özellikle batı toplumlarında devlet ile vatandaş arasındaki güven ilişkisi, e-devletin ortaya çıkmasında önemli bir unsur olarak yer almaktadır. Bu bağlamda e-devletin gelişim süreci içerisinde çok taraflı, etkileşimli ve çok yönlü etkilerin olduğu söylenebilir.

E-devlet kamu, özel sektör ve vatandaş etkileşimi içerisinde ortaya çıkan, sadece teknolojik boyutu olmayıp çok yönlü fonksiyonlar içeren bir yapı olarak tasvir edilmektedir. Bunun bir göstergesi olarak da gelişim süreci içerisinde özel sektör elektronik ticaret uygulamalarının kamu sektörü için öncü olması ve kamusal hizmet alanında da özel sektör uygulamalarının hayata geçirilmesine dair talep ve ihtiyaçlar gösterilmektedir. Hem kamu hem özel sektör açısından insan – vatandaş-müşteri odaklı hizmet anlayışının esas alınması, bu anlamda hizmet alanların beklenti, talep ve memnuniyetlerinin öncelikli hâle gelmesi ve bunlara daha hızlı ve etkin cevap verilebilmesi de bu süreçte etkili unsurlar olarak sayılabilir. Kolachalam da (2002) buna ilişkin olarak e-devletin ortaya çıkışı ve gelişiminde, kamu yönetimlerinin yeni teknolojileri kullanmanın ötesinde, vatandaşların bilgisayar teknolojileri ile internete erişiminin de etkisi olduğunu ileri sürmektedir (Güngör, 2007: 128).

Tapscott ise devletlerin tarihsel teknolojik gelişimleri ile ilgili olarak “Dijital Ekonomi” kitabında, bürokrasinin sanayi ekonomisiyle birlikte büyümesi sonucu siyasal

iktidarların daha kapsamlı süreç, yapı ve kontrollere ihtiyaç duymaları ile birlikte otomasyon ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bilgisayarları bilgi işleme süreçlerinde kullanmaya başladıklarını ifade etmektedir. Ayrıca Tapscott, ABD örneğini baz alarak ifade ettiği gelişim sürecinin gelişmişlik düzeylerine göre diğer devletler açısından da benzer nitelikler taşıyacağını belirtmektedir (İnce, 2001: 20). Buna ilişkin olarak kamuda dijital dönüşüm konusunun dünya genelinde, kamu kurumlarına 1960'lı yıllarda ilk mainframe bilgisayarların alınmasıyla başladığı öne sürülmektedir. Dolayısıyla kamu yönetiminde dijital bir dönüşümün esas olarak 2000'li yıllardan itibaren gerçekleşmeye başladığı görülmektedir. Bu dönüşümde, özellikle uluslararası kuruluşların e-devleti esas alan kamu reformu çalışmaları ile ABD gibi öncü ülkelerin e-devlet hizmetlerini demokrasinin yeni bir boyutu olarak gören söylemleri, tüm ülkelerde e-devlet olgusunun politik düzleme yerleşmesinde etkili olmuştur (Aydın, 2018: 13-14).

Ortaya çıkışı üzerinden çok uzun zaman geçmemiş olmasına rağmen özellikle gelişmiş ülkelerde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmalarıyla önem kazanarak “geleceğin devleti” olarak adlandırılan e-devletin önemi ve gerekliliği her geçen gün artmaktadır (İnce, 2001: 21).

2.2. E-Devlete Geçiş Hazırlayan Unsurlar

Herhangi bir sistemin veya modelin ortaya çıkmasında, onun ortaya çıkışına etki eden birtakım olaylar ya da unsurlar söz konusu olmaktadır. Bu unsurlar, e-devlet açısından, sistem/modelin uygulamaya konmasını gerekli kılan ve buna hız kazandıran geçiş süreci gelişmeleri olarak da adlandırılmaktadır. Bu bağlamda küreselleşme ile hız kazanan çok yönlü değişim dinamikleri; sosyo-ekonomik, kültürel, toplumsal vb. çeşitli alanlarda ortaya çıkardıkları dönüşümle birlikte kamu yönetimini yeniden yapılandırmaya yöneltmiştir. Böylelikle vatandaşların artan ve çeşitlenen sorunlarına ve taleplerine yanıt vermekte yetersiz kalan klasik kamu yönetimi anlayışı, hızla ilerleyen teknolojik gelişmelerle birlikte kendisini yenilemek durumunda kalmıştır. Lodge'nin (2003: 609-610) de belirttiği üzere teknolojik gelişmelerin dünya genelinde hızla yayılması ile birlikte yönetsel maliyetlerin azalarak kamu hizmetlerinin etkinliğinin ve ekonomik getirisinin artacağı yönündeki düşünceler, klasik yöntemlere bir alternatif olarak e-devlet uygulamalarının ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Tarhan, 2011: 41).

E-devletin sonuçlarını ve başarısını doğru değerlendirebilmek açısından, öncelikle mevcut sistemi geliştiren bir tamamlayıcı olarak mı yoksa mevcut sisteme ve sorunlarına yönelik çözüm üreten bir alternatif olarak mı düşünüldüğü konusu önem

taşımaktadır. Bu konuda iki farklı görüş bulunmaktadır. Bu görüşlerden birisi, e-devleti kamu yönetiminin moda terimlerinden biri olarak görürken diğer görüş tam tersine sorunlara çözüm bulma arayışının bir sonucu olarak gerçek bir ihtiyaçtan kaynaklandığını ileri sürmektedir. Diğer taraftan her iki görüş de birbirinin alternatifi olmak yerine tamamlayıcısı olarak her iki gerçeği de ortaya koyan değerlendirmeler olarak görülmektedir (Oğurlu, 2010: 11). E-devlet projelerine yönelik çeşitli bakanlıklar düzeyinde proje yönetici, çalışan ve uygulayıcıları nezdinde yapılan çalışmalarda da e-devlet projelerinin sorunlara çözüm üretme ve ihtiyaçları karşılamada ötesinde, en son teknolojiyi kullanabilme, kurumsal rekabet edebilirlik ve Avrupa Birliği ile bütünleşme gibi nedenlerle de uygulamaya konduğu yönünde görüşlere rastlanmaktadır (Atmaca, 2009: 33). İster sorunlara çözüm üreten bir alternatif isterse teknolojik yenilik ve rekabet edebilirliğin artırılması yönünde bir tamamlayıcı unsur olarak düşünülün, e-devletin başarısı Arifoğlu'nun (2003) da belirttiği üzere, her şeyden öte uygulama kapsamındaki taraflara bağlı olarak e-devlet hizmetlerinden ne ölçüde, nasıl yararlanıldığı ve beklentileri karşılayıp karşılamadığı ile ilişkilidir.

Bu bağlamda e-devletin sonuçları ve başarısının değerlendirilmesinde, ortaya çıkışını sağlayan unsurların ele alınması gerektiği düşünülmektedir. E-devlete geçişi hazırlayan unsurlar içerisinde ilk olarak enformasyon toplumuna geçiş söylemine yer verilmektedir. İkinci Dünya Savaşı sonrası bilişim teknolojilerinin ortaya çıkması ve sonrasında Shannon'un bilgisayar işlem dilinin temeli olan "BİT"i kullanarak enformasyona ölçülebilir nesnel bir nitelik kazandırması ile birlikte "Matematiksel İletişim Kuramı"nı geliştirmesi, enformasyon toplumunun kavramsal olarak hayata geçmesinde etkili olmuştur. Enformasyon toplumunun da öncesinde basılı araç gereçlerin hâkim olduğu yazı toplumu ile kitle iletişim araçlarının hâkim olduğu sanayi toplumu, e-devlete yönelimi hazırlayan süreçler olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla McLuhan'ın bu sınıflandırması ile yazı toplumu, sanayi toplumu ve enformasyon toplumu şeklindeki sürecin e-devlet yolunu açtığı ileri sürülmektedir (Törenli, 2004: 129).

Bu süreçler dahilinde e-devlet uygulamalarına geçilmesinde dışsal ve içsel faktörlerin de etkileri söz konusudur. Bilgi teknolojilerine dayalı modern yönetim anlayışı ile bilgi ekonomisinin hayata geçirilmesinde, kontrol edilemeyen etkiler niteliğindeki dışsal faktörler içerisinde özellikle üç büyük değişimin etkisi göze çarpmaktadır. Bu değişimler; küreselleşme, bilgi yoğunluğu ve ağ sisteminin gelişimidir. Piyasaların küreselleşmesi ile üretim ve pazarlama faaliyetleri farklı ülkelerde yapılırken nitelikli

bilgi üretimi ve alışverişi ile gelişmenin daha etkili olduğu kabul görür hâle gelmekte ve bilgi üretimi, sermaye ve emeğin yerini alan, bir gelişmişlik ölçütü olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla küresel dünya içerisinde üretilen bilgi ile bilgiye dayalı ürün ve hizmetlerin, dünya çapında gelişen ağ sistemleri vasıtasıyla yayılım göstermesi, bilgi teknolojilerine dayalı yönetim sistemini ifade eden e-devletin hayata geçmesinde önemli bir role sahiptir (Naralan, 2008: 7).

Seifert ve Petersen, vatandaşların devletten beklentileri ile ilişkilendirilen dışsal faktörlerin dışında, devletlerin de elektronik devleti uygulama tercihinin yönüne yönelik içsel nedenlerini ortaya koymaktadır. Bu içsel nedenler içerisinde ilki verimlilik olmak üzere devletin hizmet pazarlama şeklinin değişmesi, yeni ve gelişmiş hizmetlere yer verilmesi, yerinden yönetimlerin önemi ve rolünün artması ile idari kontrol kolaylığı, vatandaşların talepleri ve demokratik süreçlere katılım artışının yanı sıra politik şeffaflığın sağlanması gösterilmektedir. Ayrıca zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, düşük maliyetli hizmet sunumu, hesap verebilirliğin sağlanması ile bürokrasinin azaltılması da e-devletin uygulanma nedenleri içerisinde kontrol edilebilir nitelikteki içsel faktörler olarak yer almaktadır. Hesap verebilirliğin sağlanması, bilgi edinme hakkı kapsamında güvenilirlik düzeyinin artırılmasına yardımcı olurken bürokrasinin azaltılması ise hizmet hızı ve kolaylığı konusunda etki sağlamaktadır (Naralan, 2008: 7-8).

Bir başka bakış açısıyla e-devlete geçişi hazırlayan unsurlar Yıldız (2003: 308) tarafından çevresel, yönetsel ve politik çerçevede ele alınmaktadır. Gelişmiş ülkelerin bilgi ve teknolojiye dayalı ekonomilerinin, küreselleşme ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile yaygınlık kazanmasını Yıldız, çevresel etkenler içerisinde ele alırken özel sektörün sağladığı hız, kolaylık vb. özelliklerin vatandaşlarca kamu kurumlarından da talep edilmesini yönetsel bir etken olarak değerlendirmektedir. Katılımcı, şeffaf, hesap verebilir devlet anlayışına ise e-devlete geçiş sürecinin politik etkenleri arasında yer verilmektedir.

Mälkiä ve Savolainen (2003: 3-7) e-devlete geçişi sağlayan unsurlara ilişkin değerlendirmesinde bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan toplumsal, yönetsel ve politik değişimleri, dört temel unsura dayandırmaktadır. Mälkiä ve Savolainen tarafından bu unsurlar: Bilginin değişen rolü, demokratik, çok aktörlü, etkileşimli yönetim anlayışını esas alan sosyal organizasyon ve yardım tiplerindeki değişim ile küreselleşme ve yeni bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak ifade edilmektedir (Tarhan, 2011: 41).

Bu bağlamda günümüzde sanayi toplumunun yerini bilgi toplumunun alması ve bilginin rekabet kaynağı hâline gelerek, küreselleşme ve bilişim teknolojilerindeki gelişme ile birlikte yönetim anlayışlarını ve organizasyon yapılarını dönüştürmesi, e-devlete yönelik değişimde etkili olurken coğrafi/mekânsal uzaklık gözetilmeksizin her noktadaki vatandaşa uzaktan erişim olanağı sağlanmasının, şeffaf ve katılımcı bir yönetim yapısını mümkün kılması ile harcamaları azaltıcı ve hizmetsel yeterliliği artırıcı özelliği, bu sürecin gelişimini teşvik edici unsurlar arasında yer almaktadır. Ayrıca e-devlet gelişiminin arka planında, ulusal ve uluslararası boyutta güç ve prestij kaynağı sayılan bilgi ekonomisinin liderliğini üstlenerek evrensel bilgi toplumu ve ekonomisinin gelişiminde öncülük etme amacı ile teknolojik gelişmeler ve vatandaş memnuniyeti eksenli uygulamalar sonucu oluşan toplumsal talep baskısını da görmek gerekmektedir (Yıldırım, 2007: 248-249).

Baker da e-devletin ortaya çıkış sürecinde birtakım toplumsal baskıların etkili olduğundan söz etmektedir. Baker (2004: 11), bu toplumsal baskılar içerisinde daha hızlı, kolay ve nitelikli hizmet elde etme beklentisi, belgeye dayalı işlemlerin elektronik ortama taşınması isteği, özel sektörün verimlilik talebi, siyasetçilerin siyasal taleplerin hızla uygulanmasına yönelik istekleri ile değişen ve gelişen vatandaş-hizmet profili gibi unsurları ön plana çıkarmaktadır. Bu talep ve beklentiler karşısında, katı kurallara dayalı, bürokratik, hiyerarşik devlet yapılarının yetersiz kalması, devletin yeniden yapılandırılması arayışlarının ortaya çıkmasına neden olmakta ve daha etkin, verimli, şeffaf bir yönetim modeli olarak e-devletin hayata geçirilmesini sağlamaktadır (Yıldırım, 2011: 16-17).

Diğer taraftan özel sektördeki maliyet ve kâr modellerine dayanan uygulamaların, geleneksel devletten e-devlete geçişte hız kazandırdığı da dikkati çekmektedir. Özel sektörün daha az maliyetle daha fazla iş yaparak, kâr marjını artırmak amacıyla bilişim teknolojilerinden yararlanmaya başlaması ve müşteri değerini ön plana çıkararak rekabet düzeyini artırması; daha etkin, verimli ve kaliteli hizmet anlayışını gündeme getirmiştir. Böylelikle özel sektördeki etkinlik, verimlilik, kolaylık, müşteri memnuniyeti gibi uygulamalar devlette ve kamu kurumlarında benzer değişimlerin önünü açarak devletin yeniden yapılandırılmasını ve e-devletin hayata geçirilmesini sağlamıştır. Buna ilişkin ilk uygulamalar da bilgi verme amaçlı web sitelerinin oluşturulması ve veri tabanlı sorgulama ile mevzuat kapsamındaki işlemlerin yayınlanması şeklinde gerçekleşmiştir (Kırçova, 2003: 31-32).

Genel olarak değerlendirildiğinde e-devletin kendisi bir süreç olmakla birlikte, belirli süreçlerin bir ürünü olduğu da söylenebilir. Birbirini takip eden bu süreçler dahilinde önemli toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler ile bunların yol açtığı toplumsal beklenti ve baskılar, e-devlete geçişi hazırlayan temel unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, e-devletin ortaya çıkışında rol oynayan itici unsurlar çok fazla ve çeşitli olmakla birlikte, bu unsurların daha çok verimliliğe, devlet hizmetlerine daha geniş erişime, gelişmiş hizmet düzeyine, devlet reformuna, daha fazla şeffaflığa, yozlaşmayı azaltmaya ve vatandaş güçlendirmeye yönelik unsurlar olduğu dikkati çekmektedir (Yıldırım, 2011: 18).

Bu bağlamda e-devletin tek başına ve bir anda ortaya çıkabilecek bir yapı olmadığı, sadece devletin değil vatandaş ve özel sektör aktörlerinin de katılımı, desteği ve iş birliği ile birlikte yürütülebilecek bir koordinasyonel yapılanmayı gerekli kıldığı söylenebilir (Oğurlu, 2010: 15). Dolayısıyla e-devlete geçiş, yönetimde reform strateji ve politikalarının bir parçası olarak kabul edilmekte ve kamu yönetimini dönüştürerek yönetim ve yönetim anlayışında yeni bir perspektif getirdiği, çeşitli uluslararası raporlarda da dile getirilmektedir. Buna bağlı olarak e-devlet, geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım olmaktan öte, devletin yapısal ve zihinsel dönüşümünü gerektiren bir model olarak kabul görmektedir (Şahin, 2014: 70).

2.3. E-Devletin Aşamaları

Ülkelerin sosyo-kültürel, ekonomik, toplumsal, vb. yapılarının ve gelişmişlik düzeylerinin birbirlerinden farklılık göstermesi, yaşanan gelişmeler ile birlikte ortaya çıkan ihtiyaç ve beklentilere yönelik olarak politika, proje ve uygulamaların da farklı süreçler içermesine neden olmaktadır. E-devlet literatüründe de e-devletin gelişim seyrinin kısmen benzer, kısmen farklılıklar gösteren aşamalardan oluştuğu görülmektedir. Dolayısıyla e-devlet, içerik olarak çeşitli aşamaları kapsayan bir olgu olarak karşımıza çıkmakta ve bu aşamalar, doğrusal bir ilerleme anlayışı çerçevesinde devletten devlete farklılıklar göstermektedir. Ayrıca e-devlet yazınında çeşitli akademisyenler ya da uluslararası kuruluşların, farklı e-devlet modellerine ilişkin farklı gelişim aşamaları ortaya koydukları görülmektedir (Sobacı, 2012: 22).

Bu gelişim aşamalarından birisi, Michiel Backus tarafından yapılan sınıflandırmadır. Backus (2001: 5), e-devletin gelişim aşamalarını “bilgi”, “etkileşim”, “hareket” ve “dönüşüm” olmak üzere dört evre olarak açıklamaktadır. 90’lı yılların başlangıcında bilgi sunumuna yönelik hizmetlerin ağırlık kazandığı bilgi evresi ile

başlayan bu gelişim süreci, 90'lı yılların ortalarında müracaatların kabulünü içeren etkileşim evresi ile devam etmiş, sonrasında ise daha yüksek etkileşim içinde olmayı öngören hareket evresi, yerini kurumsal dönüşüm ve entegrasyona yönelik dönüşüm evresine bırakmıştır (Odabaş, 2009: 19).

Leight ve Atkinson (2001) ise e-devlet için üç aşamalı bir gelişim süreci ortaya koymaktadırlar. Bu sürecin birinci aşamasını 1993-1998 yılları arasında internetin bilgi paylaşımı amacıyla kullanımı oluştururken ikinci aşamayı online işlem ve hizmetlerin yürütülmesi, üçüncü aşamayı ise web sitelerinin bütünleşmesi oluşturmaktadır. İlk aşama interaktif hizmet sunumuna ilişkin olmayıp, sadece bilgi sunma amacına yönelik olarak ortaya çıkarken bu hizmetin sunulması ve işlemsel modele geçiş ikinci evrede gerçekleşmektedir. Üçüncü aşama ise kurumsal bazda oluşturulan web sitelerinden, ihtiyaçlar ve beklentileri karşılamaya yönelik oluşturulmuş tek bir site üzerinden hizmet verilebilmesini sağlamaktadır (Demirel, 2006: 87).

West (2005) tarafından dört evre olarak ele alınan e-devlet aşamaları: Billboard aşaması, kısmi hizmet sunumu aşaması, portal/kapı aşaması ile etkileşimli demokrasi aşamasından oluşmaktadır. Billboard aşamasında basit, tekdüze bir sistemi içeren web siteleri üzerinden bilgi sunularak, bilgiye ulaşım olanağı sağlanmakta olup karşılıklı etkileşimden çok tek taraflı paylaşıma açılan bir bilgi sistemi yürütülmektedir. İkinci aşamada ise sadece bilgi sunma ve bilgiye erişme olanağının yanı sıra hizmet sunumlarına da kısmi ölçüde yer verilmektedir. Bu aşamada vatandaşlar, veri tabanlarında araştırma ve veriler üzerinde sınıflandırma yapabilirken kamu görevlileriyle iletişimleri de sınırlı düzeyde gerçekleşmektedir. Üçüncü aşama olan “portal/kapı” aşamasında, kolaylaştırılan işlemler sayesinde daha etkin ve aktif hâle gelen web siteleri üzerinden daha fazla hizmet sunumu gerçekleştirilirken kayıt ve verilerin kullanıcılar tarafından güncellenmesi mümkün hâle gelmektedir. West tarafından e-devletin gelişim sürecinin dördüncü aşaması olarak ifade edilen etkileşimli demokrasi aşaması, gelişen kamu yönetiminin dönüşümünü içeren kamu web sitelerinin ön plana çıktığı, online hizmetlerin yanı sıra kişisel gereksinimlere göre düzenlenebilen sistemlerin oluşturulduğu bir aşama olarak ortaya çıkmaktadır. Bu aşama, meydana gelen gelişmelerin demokrasi kültürünün gelişmesi ile ilişkilendirilmesi dolayısıyla “interaktif demokrasi” aşaması olarak ifade edilmektedir (Atmaca, 2009: 35).

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği'nin yaptıkları bir çalışmada e-devletin gelişim süreci, benzer şekilde beş aşamalı olarak açıklanmaktadır.

Bu aşamalardan ilki resmî hükümet sitelerinin ortaya çıktığı e-devletin ortaya çıkış aşaması, ikincisi devlete ait internet sitelerinin artarak dinamik bir hal aldığı gelişim aşaması, üçüncüsü kamu idareleri ile formlar yoluyla etkileşim kurulabildiği interaktif aşamadır. Çalışmada e-devletin dördüncü ve beşinci aşamaları olarak ise işlem aşaması ve kesintisiz bütünleşme aşamasına yer verilmektedir. İşlem aşaması için bazı kamu hizmetlerinin bedellerinin kamu internet siteleri üzerinden ödenebildiği vurgusu yapılırken beşinci aşama olan kesintisiz bütünleşme aşamasında kamu idarelerinin internet siteleri üzerinden sundukları hizmetlerin bağlantılı biçimde devlete ait tek bir internet sitesi üzerinden yürütülmesi mümkün olmaktadır (Eid ve El Razek: 2009; Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 240).

E-devletin karmaşık yapısı, sadece ortaya çıkış sürecine ilişkin değil uygulama sürecine ilişkin de birbirini izleyen ve tamamlayan birtakım aşamaların takip edilmesini gerekli kılmıştır. Birbirinin tamamlayıcısı niteliğinde olan bu aşamalardan birisinin başarıya da başarısızlığı diğerlerinin işleyişini de etkiler nitelik taşımaktadır. Bununla birlikte e-devletin, tek bir aşama üzerinden sadece devlet kuruluşlarının web sayfaları ile bu sayfalar üzerinden sunulan bilgi ve hizmetler olarak ya da gerekli teknik altyapı veya sistemi işleten, sorunlara çözüm arayan idari ve teknik personel olarak algılanmaması gerekir. Yıldız'ın (2009) da ifade ettiği gibi e-devletten anlaşılması gereken bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla devlet kuruluşlarının birbirleri ile vatandaşlar ve özel şirketler arasındaki ilişkilerini dönüştürme imkânı taşıyan büyük bir potansiyel olduğudur. Bunun gerçekleşmesi için de yasal, teknik, idari, sosyal, mali vb. altyapılar ile birlikte takip edilmesi gereken aşamaların tamamlanması gerekmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin bu dönüşümü gerçekleştirebilmesi için izlemesi gereken aşamalar dört grupta ele alınmaktadır. Bunlardan ilki olan “ikame etkisi”, BİT’lerin kamu görevlilerinin yerine geçmesini ifade etmektedir. İkinci aşama, BİT’lerin kullanımıyla kamu hizmetlerinin üretilme usullerinin temelden değişmesidir. Üçüncü aşamada ise yeni kamu hizmetlerinin, vatandaşların ve üretim süreçlerinin bilgi yönetimi sayesinde genişletilmesi söz konusu olup son aşama olan dördüncü aşamayı ise zorunlu olmamakla birlikte, kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi veya hizmetin dışarıdan birilerine gördürüleceği “etkin yönetim” oluşturmaktadır (Oğurlu, 2010: 31-32).

E-devleti evrimsel bir gelişim süreci ile değerlendiren Layne ve Lee’ye (2001: 124) göre ise e-devlet; kataloglama, işlem, dikey bütünleşme ve yatay bütünleşme aşamalarından oluşan bir gelişim seyrine sahiptir. Bu gelişim sürecinde kataloglama aşaması, kamu kurumlarının kurmuş oldukları web siteleri üzerinden bilgi sunma, bilgiye

erişme, araştırma ve gerekli dokümanlara ulaşabilme imkânı sağlayan bir aşama niteliği taşımaktadır. İşlem aşamasında, vatandaşların devletle elektronik ortam üzerinden işlem yapabilmeleri mümkün hâle gelirken diğer taraftan online hizmetlerin bütünleştirilmesine yönelik talep ve baskılar, dikey ve yatay bütünleşme aşamalarını ortaya çıkarmaktadır. Dikey bütünleşmede, farklı yönetim kademesinde benzer faaliyet ve hizmetler gösteren kurumların birbirleriyle bağlantılı hizmet sunması gerçekleşirken yatay bütünleşmede farklı işlev ve hizmetler sunan tüm kamu kurumları aynı elektronik sistem üzerinden birbirleriyle bağlantılı hizmet sunabilmekte ve devletin sunduğu tüm elektronik hizmetlere tek bir noktadan erişebilme olanağı sağlamaktadır. Reddick (2004: 52-53) ise Layne ve Lee tarafından yapılan bu dört aşamalı gelişim seyrini iki aşamalı olarak bilgi sunumu ile elektronik işlemlerin yürütülmesine ilişkin bilgi kataloglama ve işlemler şeklinde ele almaktadır. Bilgi kataloglamada işlemsel olmayan bilgiler sunulurken işlemler aşamasında kurumsal web sitelerindeki online veri tabanları üzerinden vatandaşların devletle elektronik ortamda işlem yapmaları mümkün hâle gelmektedir (Sobacı, 2012: 22).

Uçkan, e-devletin olgunlaşma aşamaları olarak değerlendirdiği gelişim seyrinde “bilgi”, “etkileşim”, “işlem” ve “dönüşüm” aşamalarına yer vermektedir. Diğer benzer tasniflerde de belirtildiği üzere bilgi aşamasında tek yönlü bilgi sunumuna yönelik web siteleri yer alırken etkileşim aşamasında genel veya kişisel bilgi sorgulamalarına ve kullanıcılarla etkileşime imkân veren bir sistem oluşturulmaktadır. Üçüncü aşama olan işlem aşamasında kullanıcıların ödeme, başvuru, rezervasyon, gibi resmî işlemleri online olarak yapabilmeleri sayesinde etkileşim düzeyinin daha işlevsel hâle gelmesi ve artışı sağlanmaktadır. Dönüşüm aşaması ise tüm kamu yönetim birimlerinin yerel, bölgesel, ulusal düzeylerde de olsa tek bir portal üzerinden hizmet sunulmasına imkân tanıyan ve katılım platformlarıyla yönetsel katılım ve denetimi mümkün kılan bir aşama olarak karşımıza çıkmaktadır (Uçkan, 2003: 49).

Görüldüğü üzere e-devlet kendi içinde çeşitli aşamaları kapsayan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Web sitesi yoluyla kurumların internet ortamında yer almasıyla başlayan bu aşamaların kamu kurumlarının tümüyle birbirleriyle bağlantılı şekilde vatandaşa hizmet sunulabilir hâle gelerek bütünleştirilmesine kadar geniş bir süreci kapsayan, doğrusal bir ilerleme anlayışında gerçekleştiği görülmektedir. Bu bağlamda e-devletin “evrim modeli” veya “olgunluk modeli” gibi farklı isimler alan gelişim sürecinin her bir aşaması, vatandaşlara yönelik karmaşık ve kapsamlı bir hizmet sunumunu

içermektedir (Saran, 2004: 21). E-devletin gelişim sürecindeki aşamalar kısmen farklı şekillerde, farklı isimlerle ele alınmış olsa da temelinde hepsinin ortaya koyduğu gelişim seyrinin hemen hemen benzer nitelik taşıdığı söylenebilir. Genel olarak web siteleri oluşturarak, tek taraflı bilgi sunma ile başlayan e-devlet sürecinin karşılıklı etkileşime dayalı online işlem ve hizmetlerin yürütülmesi ile devam ederek, farklı kurumsal düzeylerdeki işlem ve hizmetlerin tek bir ağ portalı üzerinden bütünleşik olarak yürütülmesi aşaması ile tamamlandığı görülmektedir. E-devletin gelişim aşamaları, farklı isimlerle veya farklı şekillerde ele alınmakla birlikte devletten devlete de farklılıklar gösterebilmektedir. Devletler kamu yönetimi alanında BİT’lerden yararlansalar bile aşamaların tamamını hayata geçirememeye ya da devletin kamu kurumları arasında farklı gelişim aşamalarına rastlama gibi durumlar söz konusu olabilmektedir (Saran, 2004: 22).

E-devletin gelişim seyrini oluşturan aşamalar kadar bu gelişimde etkili olan politik özelliklerin de ele alınması gerektiği düşünülmektedir. Bu konuda Francesco Amoretti (Amoretti, 2007: 581-583) e-devleti ve gelişimini anlamak ve yapısını analiz edebilmek açısından, onun aşamalarından çok politik özelliklere dayalı bir tipolojiden hareketle ele alınması gerektiğini ileri sürerek “devlet müdahalesi”, “yönetim tarzı” ve “ağ mimarisi”ne dayalı, dört türde e-devlet yapılanmasını içeren bir e-devlet tipolojisi ortaya koymaktadır. Bunlar: “reform yönelimli e-devlet”, “otoriteryan e-devlet”, “yönetsel e-devlet” ve “açık e-devlet” tir (Sobacı, 2012: 16).

Reform yönelimli e-devlette yukarıdan aşağıya doğru hareket eden bir süreçte e-devlet; reform hareketinin odağında yer alan, güçlü bir lider ile demokratik değer ve ilkeleri yerleştirmeye yönelik, açık ağ yapısına sahip bir nitelik taşımaktadır. Bu tarz bir e-devlet yapılanmasında, kamu yönetimini modernize etme ve kurumsal değişimi sağlamaya yönelik, güçlü politik bir iradenin yansıması olan e-devlet uygulamaları yer almaktadır. Otoriteryan e-devlette ise ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamak amacıyla bürokrasinin BİT’ler yoluyla modernleştirilmesi öngörülürken diğer taraftan sanal dünya ve haklar konusunda sıkı bir kontrol hâkim kılınmaktadır. En önemli örneği olarak Çin’in gösterildiği bu e-devlet yapısında, yukarıdan aşağı doğru hareket eden bir modernleşme süreci ve bu süreçte ağın (network) politik kontrolü ve özgürlükler üzerindeki kısıtlamalar önemli yer tutmaktadır. Özel sektörün kamu yönetimi açısından bir model hâline gelerek kamu yönetimindeki yenileşme hareketlerinin yeni işletmecilik doktrinine dayanmasının bir sonucu olarak etkinlik, maliyetleri düşürme ve etkililik konularının gündeme gelmesi, yönetsel e-devlet yapısına doğru bir eğilimin ortaya çıkmasında etkili görülmektedir.

Amoretti'nin ortaya koyduğu bir diğer tipoloji ise "açık e-devlet"tir. Demokrasiyi canlandırarak demokrasinin işleyişini daha ileri noktalara taşıyabilmek amacını taşıyan bu e-devlet modelinde, etkileşime dayalı elektronik ağ, politik bilgiye erişmenin ve karar alma süreçlerine katılımın aracı olarak görülmektedir. Amoretti tarafından ortaya atılan bu ayırım, BİT'lerin vatandaş katılımını ve demokrasinin gelişimini sağlayan bir araç olabileceği kadar tam tersine politik bir kontrol aracı da olabileceğini göstermesi bakımından önemli görülmektedir. Bu noktada, ülkelerin ekonomik ve sosyal koşullarıyla hükümetlerin teknolojiyi ne amaçla ve nasıl kullanacağı konusu etkili olmakta ve önem kazanmaktadır (Sobacı, 2012: 16-17).

2.4. E-Devletin Temel Unsurları ve Özellikleri Çerçevesinde Uygulama Alanları

Küresel dünyada rekabet edebilirlik ve gelişmişlik düzeyleri, devletlerin bilgi iletişim teknolojilerini ne derece kullanabildikleri ile ölçülür hâle gelmiş bulunmaktadır. Bu nedenle bilgi toplumu çağında hem kamu hem de özel sektör örgütlenmelerinde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması gerekliliği, devletlerin bu yönde düzenlemeler yapmalarında etkili olmakta ve e-devlet modelinin bir araç olarak görülmesini sağlamaktadır.

E-devlet ile vatandaş ve devlet arasında, ihtiyaç ve beklentilerin kesiştiği dijital bir platform oluşturulması amaçlanmaktadır (Eren ve Durna, 2005). Her devlet yapısında ya da modelinde olduğu gibi, bu dijital platform üzerinden karşılıklı etkileşime dayalı yürütülecek olan yönetsel yapıyı içeren e-devletin birtakım özelliklere sahip olması gerekmektedir. E-devletin en temel özelliklerinden biri olarak çok fonksiyonlu, karmaşık bir yapı niteliği taşıması ve bu yapının vatandaş, işletme ve kamu kurumlarına yönelik e-hizmetler üretmesi gösterilirken (Erdal, 2003: 542) daha detaylı ve belirleyici özellikleri genel olarak aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Bilgi edinme hakkı kapsamında, vatandaşların devletin ilgili kurumlarından gerekli bilgileri edinebilmesinin sağlanması,
- Devletin sunacağı hizmetlerde eşitlik ve şeffaflığı esas alması,
- Vatandaşların kendileriyle ilgili konularda devlet hizmetlerine ilişkin görüş ve eleştirilerde bulunabilmelerine imkân tanınması,
- Devletin sunduğu hizmetlerin gerçek yaşamdaki tüm hizmetleri kapsayıcı nitelikte, çok işlevli olması,

- Devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetlerle gerçek yaşamda sunduğu hizmetlerin aynı doğrultuda olması,
- Bireysel başvurunun yapılabildiği her alanda elektronik hizmet verilebilmesinin sağlanması,
- Çeşitli kesimlere hizmet sunmakla yükümlü olan devletin sunduğu tüm hizmetlerin açık, net ve yalın olarak belirlenmiş olması (Erdem, 2014: 736).

Demirel (2006: 88) ise e-devleti, iki temel özellik üzerinden ele almaktadır: Birincisi e-devletin bir bilgi devleti, ikincisi ise teknik devlet olduğuna ilişkin özellikleridir. Bir bilgi devleti niteliğine sahip e-devlet, vatandaşların bilgiye ulaşmaları konusunda olduğu kadar kamu hizmetlerinin elektronik ortamlardan yürütülebilmesi ve vatandaşların kendileri ile ilgili bilgileri kısa yoldan, kolaylıkla ilgili birimlere iletebilmeleri konusunda da etkili olmaktadır. E-devlette, vatandaş ile devlet arasında yerleştirilen bilgi sistemi sayesinde, kamu kurumları vatandaşların bilgi taleplerini yerine getirirken bu taleplere göre hizmetlerin sunulmasını sağlamaktadırlar. E-devletin teknik bir devlet olma özelliği ise kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri yoluyla elektronik ortamdan sunulmasına dayanmaktadır. Bu sayede elektronik ortam üzerinden sunulan hizmetlere ilişkin süreçlerin takibi ve kontrolü kolaylıkla yapılırken bilgi ve belgelere daha hızlı ve kolay erişim olanağı sağlanmaktadır (Demirel, 2006: 89).

Banger'e göre e-devletin özelliklerinden bir diğeri de teknoloji sayesinde daha etkin çalışma araçları kullanılmasını sağlaması ve iletişim araçları yoluyla vatandaş ile devlet arasında resmî yollarla kurulamayan ilişkilerin kurulup geliştirilmesinde destekleyici rol oynamasıdır. Böylelikle e-devlet, kurumlar arası bilgi alışverişi gerçekleştirerek bilgilerin görselleştirilmesi, birleştirilmesi gibi konularda katkı sunmaktadır (Demirel, 2006: 90).

Bu bağlamda bilgi üretme, bilgiyi paylaşma, bilgiye kolay erişim ve ilgili taraflar ya da kurumlar arasında bilgi alışverişi, e-devletin bilgi devleti olma özelliğini ortaya koyarken işlem sürelerinin kısalması, kolay yoldan işlem takibi, bilgilerin görsel şekilde kayıt altına alınması, zaman ve maliyet tasarrufu, yönetimde etkinlik ve verimliliğin sağlanması ise teknik devlet niteliği ile ilişkilendirilmektedir. İlgili yazında e-devlet uygulamalarını sadece bilgi ve teknik yönleriyle ele almak yetersiz görülmekte, belirli bir kültürel ve yapısal değişim süreçlerini de içermesi gerektiği düşünülmektedir. E-devlet ve uygulamalarının sadece bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması olarak

algılanmaması, bunların yeni durumlara adapte edilerek kamu hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi ihtiyacı ve e-devletin çok yönlü bir perspektifle ele alınması gerekliliğini ortaya koymaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 57). Dolayısıyla e-devletin sahip olduğu özellikler doğrultusunda iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin sürekli takip edilmesi, sistematik olarak bu gelişmelere adaptasyonun sağlanması adına kamu politikalarının gözden geçirilmesi, yapısal değişimlerin gerçekleştirilmesi ve gerekli toplumsal altyapının oluşturulması gerekliliği doğmaktadır. Sadece kamusal nitelikli hizmet ve işlemlerin elektronik ortama taşınması, e-devletin uygulanabilirliği açısından yeterli olmamakta beraberinde ortaya çıkması muhtemel sorunların ortadan kaldırılması, işleyişin daha hızlı ve çabuk gerçekleştirilmesi adına hizmetsel dönüşümün de gerçekleştirilmesi kaçınılmaz olmaktadır. Bu bağlamda e-devlet uygulamaları, bir süreç dahilinde, sürekli olarak gerçekleştirilen tasarlama ve uyarlama faaliyetleri şeklinde değerlendirilmektedir.

Bir yönetim modeli olarak e-devletin özelliklerinin kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde geleneksel devlet anlayışının özellikleriyle birlikte karşılaştırmalı olarak ele alınması, aralarındaki farkı daha iyi ortaya koyabilmek adına yararlı görülmektedir. Bürokratik örgüt yapılanması içinde kamu hizmeti sunan geleneksel devlet ile ağ yapılanması içinde hizmet sunan elektronik devlet arasındaki karşılaştırma, yönetim gereklerinin karşılanabilmesi ve e-devletin sahip olduğu üstünlüğün ortaya konulabilmesi açısından önemlidir (Saran, 2004: 35). Bu noktadan hareketle geleneksel devlet anlayışı ile e-devlet anlayışının özellikleri aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır:

Tablo 1. Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması

GELENEKSEL DEVLET	E-Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri – Vatandaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Vatandaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim	Otomatik Veri Güncellemesi
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi
Tek Tıp Hizmet	Kişiselleştirilmiş Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş Kesintili Hizmet	Bütünsel Sürekli Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan Özgür; E-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye, 2003: 47.

Tablodan da anlaşıldığı üzere e-devlet anlayışı, yönetim anlamında geleneksel devlet anlayışından bir dönüşümü ifade eden farklı özellikler içermektedir. Vatandaş anlayışı, iletişim şekli ve teknikleri, hizmet yapısı ve şekli, örgütlenme biçimi, maliyet ve verimlilik yönetimi ile katılım ve denetim mekanizmaları konularında bu farklılıkların ortaya çıktığı görülmektedir. Bu noktada e-devletin özellik olarak aktif, karşılıklı iletişim ve etkileşime dayalı bir süreci içeren yapıda olduğu gözlenmektedir. Bununla birlikte e-devlet anlayışının verimlilik ve etkinliği hedef alan sonuç odaklı, gelişime açık yapısı; yatay koordineli, düşük maliyetli, kişiselleştirilmiş, farklılaştırılmış, sürekli bütünsel hizmet yapısı, onu geleneksel devletten ayırt edici temel özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Geleneksel devlet ile e-devleti birbirinden farklı kılan bir diğer özellik, bilgiye erişim konusunda ortaya çıkmaktadır. Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere, geleneksel devlette kamu kuruluşları, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği kamu hizmetlerine ilişkin bilgilerin sağlandığı bilgi sistemi arasında yer almakta ve arka planda yer alan bilgi sisteminden vatandaşa doğru gerçekleşecek olan bilgi akışı üzerinde kontrol sahibi olmaları nedeniyle, vatandaşın doğrudan bilgiye ulaşmasının önünde bir set oluşturmaktadırlar. E-devlette ise tam tersi bir durum söz konusu olup kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi sisteminin arka planında yer almasından dolayı, vatandaşların sunulan kamu hizmetleri ile ilgili bilgilere doğrudan erişimi mümkün hâle gelerek aynı zamanda bunları seçme, değerlendirme ve denetleme imkânına da sahip olmaktadır (Saran, 2004: 35).

E-devlet, temel unsurları bakımından geleneksel devlet ile kısmen benzer unsurları içermekle birlikte, bu unsurların içerik ve boyutları açısından birbirinden farklılıklar göstermektedir. E-devletin ağ mantığı üzerine çalışması, hizmetlerin bir taraftan etkin ve verimli olarak sunulmasını sağlarken diğer taraftan maliyet ve zaman tasarrufu sağlanarak kaynak israfının önüne geçilmektedir. Ayrıca e-devlet sayesinde, ağ sistemi üzerinden kurum ve kuruluşlar arası iletişim kolaylığı ve bilgi alışverişi sağlanarak işlemler ve hizmetler koordineli olarak yürütülebilmektedir. E-devletin ağ sistemi üzerinden bu yararları gerçekleştirebilmesini sağlayan temel unsurlarını devlet, vatandaş, kurumlar, şirketler ve kamu çalışanları oluşturmaktadır. Bir başka ifade ile devlet ile onun etkileşim içerisinde olduğu kamu kurumları, kamu çalışanları, vatandaş ve firmalar ile ağ sistemleri üzerinden karşılıklı yürüttüğü faaliyet ve hizmetler e-devleti ortaya çıkarmaktadır (Kırçova, 2003: 17).

E-devlet, sadece devlet işlevlerinin elektronik ortamlardan sunulması süreci olmayıp, mevcut fonksiyonlarda iyileştirmeye gitmek ya da gerekli olanları değiştirerek, yerine yenilerini dizayn etmek olarak ifade edilmektedir. Bu anlamda, kamusal hizmetlerin elektronik ortama alınabilmesi için birtakım bileşenlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bileşenlerden biri elektronik ortamda hizmet alınabilmesini sağlayan iletişim araçları (bilgisayar, mobil aygıtlar vb.) iken bir diğeri hizmet sağlayıcı ile hizmet kullanıcılar arasındaki bilgi aktarımı ve iletişimi gerçekleştirmeyi sağlayacak iletişim kanalı yani ağ sistemleridir. E-devlet açısından üçüncü bir bileşen de elektronik hizmet alınmasını sağlayan güvenli ve resmî web siteleridir (Naralan, 2008: 6).

E-devletin bir ayağını oluşturan kamu kurum ve kuruluşları, ağ sistemleri üzerinden elektronik ortamda yürüttükleri hizmet ve işlemlerin daha kolay ve hızlı şekilde, etkin ve verimli sunulmasını sağlarken ağ ortamında bu elektronik işlem ve hizmetleri yürütecek olan kamu çalışanları ise e-devletin uygulama sürecinde esas rolü ve sorumluluğu üstlenen temel aktörler olarak yer almaktadır. E-devletin etkin olarak kullanımı sadece kamu sektörü için değil, özel sektör için de önem taşımaktadır. Küresel dünyada teknolojinin her geçen gün ilerlemesi ile rekabetin daha da artması, özel firmaları, bu değişimleri takip etme ve bunlara uyum sağlayabilme konusunda zorunlu kılarak, e-devletin temel unsurlarından biri hâline getirmektedir. Bu anlamda, vatandaşların elektronik ortamda bilgi ve belgelere daha hızlı ve kolay ulaşabilmeleri, kurumların memur ve çalışanları aracılığıyla hizmetleri elektronik ortamdan sunabilmeleri ve ağ sistemleri üzerinden kurumlar arası bilgi alışverişi ile şirketlerin ticari

faaliyetlerini, kurumlar ve devlet ile ilgili işlemlerini elektronik ortamdan yürütebilmeleri sayesinde e-devlet işlevsel hâle gelebilmektedir.

E-devletin ortaya çıkışı ve uygulanabilirliği, aynı zamanda kendisini oluşturan temel unsurlar ile bunlar arasındaki ilişkilere de dayanmaktadır (Çevikbaş, 2009: 7). Bu unsurların her birinin hizmet alıp verme ve bilgi alışverişine yönelik her türlü iş ve işlemlerin elektronik ortamda yürütülmesi adına, “e” olgusunu gerçekleştirme çabaları sayesinde e-devlet hayata geçirilmiş olmaktadır. Diğer taraftan e-devletin sadece uygulamaya konması yeterli olmamakta, vatandaşların e-devlet uygulamalarından haberdar olmaları ve bundan faydalananıy olmaları da önem taşımaktadır. E-devletin amacına ulaşması ve başarılı olabilmesi açısından, unsurları arasındaki ilişkinin yapısına da bakmak yerinde olacaktır. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, e-devletin unsurları arasındaki bu ilişkiyi şekil ve süreç bakımından, uygulamalar bazında devletten vatandaşa, devletten şirketlere (iş yaşamına), devletten devlete ve devletten çalışanlara şeklinde ele almaktadır (Şataf vd., 2014: 4).

-Devletten Vatandaşa (G2C): Devletin en temel fonksiyonlarından birisi, vatandaşlarına en iyi hizmeti sunabilmesidir. Öte yandan vatandaşların da günlük yaşamlarında devletle ilgili pek çok işleri olabilmektedir. Devletin sunduğu hizmetler ile vatandaşın devletle ilgili işlemlerinin daha hızlı, kolay yoldan ve düşük maliyetle, etkin ve verimli şekilde sunulabilmesinde elektronik ortamın kullanılması, bu uygulamanın esasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla devletten vatandaşa e-devlet uygulamalarının odak noktasında, bilginin online olarak vatandaşlara ulaşması yer almaktadır (Şataf vd., 2014: 4) Bu kapsamda sunulan e-hizmetler içerisinde vatandaş hizmet kapısı, iş marketi, eğitim, güvenlik, tele tıp, belediye, vatandaş temsilcisi, sosyal güvenlik, millî gelirin elektronik ortamdan sağlanması, seçim, araştırma ve referandum gibi hizmetler yer almaktadır (Arifoğlu, 2004: 106).

Devletten vatandaşa yönelik uygulamalar daha çok, vatandaşların devletle olan ilişkilerini kolaylaştırmak adına, kamu hizmetlerinin tek bir ortamdan sunulan, vatandaş (müşteri) odaklı ve bütünlük elektronik hizmetleri sağlamaya yönelik tasarlanan uygulamalardır. Yong ve Koon’a göre (2003), bu uygulamalar sayesinde vatandaşların kamusal işlemlere ve kamu görevlilerine daha kolay erişimi, demokratik süreçlere katılımı da güçlendirici etki yapmaktadır (Yıldırım, 2010: 12).

-Devletten İş Yaşamına (G2B): İş yaşamına yönelik uygulamalar kapsamında, ticari hayatta, firma ya da şirketler ile bunların çalışanlarının daha hızlı işlem gerçekleştirebilmek, zamanla yarışabilmek, etkin ve verimli çalışabilmek amacıyla elektronik ortamı kullanmalarına yönelik düzenlemeler yer almaktadır. Devletin ekonomik hayat üzerinde düzenleyici, teşvik edici, denetleyici ya da sınırlayıcı bir fonksiyonu olduğu aşîkardır. Öte yandan şirketlerin de kurulması, tescili, vergi, teşvik, denetim gibi işlemleri devlet kanalıyla yürütölen işlemlerdir. Bu nedenle devletin ve şirketlerin elektronik ortam üzerinden işlemlerini yürötmeleri, bir taraftan kolaylık ve hız kazandırırken diğör taraftan ekonominin kayıt altına alınması ve kamu gelirlerinin artışı bakımından etkili olmaktadır (Kırçova, 2003: 54). Bu yönüyle e-devlet, özel firmalar açısından seri ve hızlı etkileşimin yanı sıra hizmet alanı ve kalitesinin artmasında, daha az bürokratik işlem ve daha düşük maliyetle mal ve hizmet üreterek pazardaki rekabet gücünün artırılmasında şirketlere fayda sağlamaktadır (Özsağır ve Küllük, 2003: 17).

Bu kapsamda, devletin iş yaşamına yönelik sunacağı e-devlet hizmetleri arasında vergi toplama, firma portföyü, araç kayıt, ihale, iş pazarı, devletin veri tabanlarına erişim olanağı gibi hizmetler bulunmaktadır (Arifoğlu, 2004: 108).

-Devletten Devlete (G2G): Bu uygulama ile devletin çeşitli kurum ve kuruluşları ile idari birimleri arasındaki iletişim ve bilgi alışverişi kolay yoldan, en etkili biçimde e-devlet yoluyla yapılabilir hâle gelmektedir. Özellikle her geçen gün artan doğru bilgiye hızlı ulaşma ihtiyacı; devletin kurum, kuruluş ve yerel yönetimleri ile birlikte daha uyumlu çalışmasını ve raporlanan bilgilerin aralarında paylaşımını sağlayarak daha etkin, verimli hizmet sunulmasına katkı sağlamaktadır (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 224). Aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütönlüğünün sağlanması ile her türlü kötüye kullanımın önüne geçilerek devletin daha verimli çalışan, şeffaf bir devlet niteliğı kazanabilmesi de e-devlet ile mümkün görölmektedir (Erdal, 2003: 541). Devletten devlete uygulamalar; kamu kurumları arasındaki ya da merkezi ve yerel yönetimler arasındaki iletişim ile esnek çalışma ortamlarında, etkin bilgi paylaşımı yoluyla verimlilik artışı sağlamaya yönelik oluşturulmuş uygulamalardır (Şahin, 2014: 74). Bu uygulama kapsamında sunulan hizmet servisleri arasında e-edinim, bütönlüşik ödeme sistemleri, devlet işleyişinde teknoloji kullanımı, taşınmaz kayıtları, dağıtık veri işleme ile merkezi sanal veri ambarı gibi servisler yer almaktadır (Arifoğlu, 2004: 103).

-Devletten Çalışanlara (G2E): E-devlet uygulamalarının başarısında çalışanların da modele katkıları önemli yer tutmaktadır. Hizmetlerin planlanıp üretilmesinden,

kontrolüne kadar her aşamada uzmanlığa ihtiyaç duyulması, daha fazla teknoloji kullanan, daha fazla bilgili, yetki ve inisiyatif kullanabilen çalışanların varlığını gerekli kılmaktadır. Devletin de bu noktada katma değer yaratan çalışanlarının, niteliklerini artırmak amacıyla bu uygulamalar bazında gerekli eğitim ve donanımları sağlaması gerekmektedir (Kırçova, 2003: 60).

Uygulama modelleri açısından e-devlette etkileşimin yönü görüldüğü üzere çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır. Devletten vatandaşa uygulamalar; bilgilendirme, eğitim, sağlık, kültür, vergi vb. yönde ortaya çıkarken devletten iş dünyasındaki ticari kurumlara yönelik uygulamalar; rehberlik, destek programları, çeşitli düzenlemeler ile vergi benzeri uygulamalar yönünde gerçekleşmektedir. Devletten devlete uygulamalar ise merkezi ve yerel yönetimler ile kamu kurumlarının kendileri arasındaki etkileşimi ortaya koymaktadır (Şahin, 2014: 74).

Ayrıca e-devlete ilişkin uygulama modellerinin etkileşim yönü, birtakım avantajlar da sağlamaktadır. Bu avantajlar devletten vatandaşa uygulamalarda kişiselleştirilmiş, kolay ve hızlı işlemler, açıklık, düşük işlem maliyeti ve alternatif dağıtım kanallarının kullanılması şeklinde ortaya çıkarken devletten iş dünyasına bürokrasinin azalması, düşük maliyetler ile hızlı ve etkin etkileşim şeklinde kendisini göstermektedir (Kayalı ve Yereli, 2002: 121). Devletten devlete e-devlet modeli ise verimlilikte artış, etkin bilgi paylaşımı ve çalışma esnekliği gibi avantajlar sağlarken çalışanlara yönelik uygulama, düşük işlem maliyeti ile verimlilik artışı sağlanmasında etkili olmaktadır (Şataf vd., 2014: 5).

Elektronik devletin özellikleri, amaçları, yararları ve unsurları kadar kullanım alanları da uygulamada nasıl hayata geçirildiği ve kullanıldığı konusunda açıklayıcı olması dolayısıyla önem taşımaktadır (Tarhan, 2011: 63).

Kamu hizmetleri içerisinde elektronik olarak sunulan hizmetlere bakılarak e-devletin kullanım (uygulama) alanları “günlük yaşam”, “uzaktan yönetim” ve “politik katılım” olarak gruplandırılmakta; hizmetsel sınıflandırma olarak ise bilgi verme, iletişim ve online işlem hizmetleri bazında ele alınmaktadır. Bir başka ifadeyle, e-devletin “bilgi”, “iletişim” ve “işlem” den oluşan üç genel hizmet alanı ile “idare”, “siyasal” ve “günlük ihtiyaçlar” olmak üzere üç genel uygulama alanı bulunmaktadır (Arslan vd., 2007).

Tablo 2. E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Online İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	*İş hayatı *Konut *Eğitim *Sağlık *Kültür *Çevre, ulaşım vs. bilgiler	* Günlük hayata dair danışmanlık * E-Posta *İş –konut ilanları	*Çeşitli programlara kayıtlar *Bilet rezervasyonları
Uzaktan Yönetim	*İdari süreçler ve kılavuz *Kamu hizmetleri rehberi *Kamu kayıtları ve veri tabanları	*Kamu görevlileri ile elektronik posta iletişimi	
Politik Katılım	*Yasal düzenlemeler *Siyasi programlar *Meclis kayıtları *Görüş belgeleri *Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	* Politikacılarla elektronik posta iletişimi *Siyasi konularla ilgili tartışmalar	

Kaynak: Avrupa Komisyonu, 1998.Public Sector Information: a Key Resource For Europe, GreenPaper On Public Sector Information in The Information Society) Com 1998;585), M. İnce 2001.

E-devletin hizmet ve uygulama alanlarının yer aldığı yukarıdaki tabloya bakıldığında, bilgi verme hizmetlerinin kamu kurum ve kuruluşlarınca verilen tek taraflı hizmetler niteliğinde olduğu görülürken iletişim hizmetleri kapsamında, tek taraflı hizmetler (başvuru formları, e-dilekçe vb.) ile karşılıklı iletişime dayalı hizmetler (görüşme, online soru cevap vb.) bir arada yer almaktadır. Online işlem hizmetleri ise aynı yerde aynı anda olan işlemlerin, aynı anda fakat farklı yerlerdeki kişi ya da kurumlar tarafından aynı anda paylaşılmasını (ücret ve fiyatların ödenmesi, cezaların ödenmesi gibi) sağlayan hizmetleri ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, zamansal ve mekânsal birlikteliği gerektiren işlemlerin, zamansal olarak aynı anda fakat mekânsal olarak farklı yerlerdeki kişi veya kurumlarca paylaşılmasını içeren hizmetlerdir. Dolayısıyla online işlem hizmetleri tek taraflı olabileceği gibi çift yönlü (karşılıklı) de olabilmektedir (Kösecik ve Karkın, 2004: 111).

E-devletin kullanım alanları konusuna ilişkin olarak her unsurun, her koşulda uygulanabilirliği de tartışmalıdır. İnce (2001: 10) bu konuya ilişkin olarak her unsurun her koşulda uygulanmasının mümkün olamayacağını ifade etmekte ve uygulama alanlarının, birtakım unsurların gerçekleşmiş olması halinde işlevsel olabileceğini belirtmektedir. Bu unsurlar; ilgili tarafların gerekli donanımına sahip olmaları, algı düzeylerinin birbirlerine benzer nitelik taşıması, paylaşımına açık ve hazır olmalarıdır. Aynı zamanda etkin ve yararlı bir bilgi paylaşımının gerçekleştirilebilmesi amacıyla kamu kurumları ile vatandaşların da bazı özelliklere sahip olmaları gerekmektedir. Bu özellikler içerisinde;

- Kurumsal olarak bilgi paylaşımına açık, istekli ve hazır olunması ile yeterli düzeyde bilgi içeriğine sahip olmaları,
- Vatandaşların, kurumlar ile uygun ve uyumlu araçları kullanıyor olmaları,
- Vatandaşların, elektronik ortamdan işlem yapabilme bilgi ve yeteneğine sahip olmaları,
- Paylaşım konu olacak bilgilerin anlaşılır, açık, anlamlı ve kullanılabilir olması yer almaktadır (Tarhan, 2011: 65-66).

Bu bağlamda günlük yaşamda e-devletin kullanım alanlarının işlerlik kazanması ve yarar sağlayabilmesi için hem kurumsal olarak hem de vatandaşlar açısından belirli niteliklere sahip olmayı ve belirli unsurların gerçekleştirilmiş olmasını etkinlik açısından gerekli kılmaktadır.

2.5. E-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri

E-devletin ortaya çıkışını sağlayan gelişmeler ile uygulamaya konmasına yönelik genel amaç ve faydalarının ötesinde pek çok unsur, kamu yönetimine etkileri bakımından e-devleti işlevsel kılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla kamu hizmetlerinin zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, daha kolay ve işlevsel olarak sunulabilmesi ile kamusal bilgi ve hizmetlere erişim olanağı sağlanmasına yönelik gelişmeler karşısında e-devlet, kamu yönetimleri açısından önem kazanmıştır.

Devletin, her geçen gün artan kamusal beklenti ve gereksinimler karşısında, hizmetsel ve ekonomik yükünün artması, bilgisayar teknolojilerinin de gelişmesiyle birlikte vatandaş odaklı, katılımcı, daha etkin ve verimli hizmet sunulmasını gerekli kılarak e-devletin hayata geçirilmesine hız kazandırmıştır. Ayrıca küresel gelişmelerin vatandaşların memnuniyet derecelerini, beklentilerini yerine getirme ve yönetime katılmalarını sağlama yönündeki etkileri, kamu hizmetlerinin klasik yöntemlerle sunulmasına imkân tanımazken bilgi işlem teknolojilerinin hızla ilerleyerek küresel ağı oluşturması sonucu, yönetimlerin vatandaşlarının önceliğini ilk sıraya koymaları ile birlikte yaşanan gelişmeler, e-devleti yönetsel alanda zorunlu hâle getirmiştir (Karkın ve Kösecik, 2003: 158).

E-devlet, kamu hizmetleri ile bunlara ilişkin bilgiye elektronik ortam üzerinden ulaşılarak devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanması ve kamu yönetiminin modernizasyonunda etkili bir araç olarak ortaya çıkmaktadır. Bu

modernizasyon kapsamında özel sektör yöntemlerinin kamuya uyarlanarak müşteri odaklı, şeffaf, hesap verebilir, maliyet verimliliğini esas alan bir yönetsel sistemin oluşturulmasında e-devletin büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Güngör, 2007: 136). Deloitte Research'e göre, her geçen gün artan kamusal görevlerin oluşturduğu yük, devlet borçlarının sürekli artışı, yürütülen reform çabalarından istenilen sonucun alınamaması gibi sorunların varlığı; e-devleti, kamu yönetiminde çözüm üretmeye yönelik bir araç olarak ortaya çıkarmaktadır (Eren ve Durna, 2005: 143).

Settles'a göre (2007) de e-devlet, yeni örgütsel yapı veya iş süreçleri geliştirmek için bilgi teknolojilerini kullanma potansiyeli nedeniyle yeni kamu yönetiminin bir parçası sayılmaktadır (Yıldırım, 2010: 98). Hatta bunun da ötesinde e-devlet (Traunmüller ve Wimmer), doğrudan yönetsel süreçlere ilişkin, süreçlerin yeniden inşasına odaklanan bir yapı olarak kabul edilmektedir (Yıldırım, 2010: 101). Schedler ve Scharf (2001) da kamu yönetimine ilişkin olarak e-devleti, teknoloji yönelimli bir reform hareketi olarak ifade etmektedirler (Yıldırım, 2010: 101).

Dolayısıyla ülkeler arasında farklılıklar göstermekle birlikte e-devlet uygulamalarının ortaya çıkışı, kamu yönetimi reformu ya da kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması (düzenlenmesi) çalışmalarına dayandırılmaktadır. Altınok'un da belirttiği gibi (2005: 135) bilgisayar ve internet kullanımının artması ve bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesinin sağladığı pek çok imkân ve katkı, gün geçtikçe daha fazla kamusal bilgi ile kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasını sağlayarak e-devlet uygulamalarını, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının temel gerekliliği hâline getirmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 59).

E-devlet uygulamaları kamu yönetimi reform çalışmaları ile birlikte değerlendirilirken Aydın ve Aydın (2005), Türkiye'de kamu yönetimi reformu ile e-devlet uygulamaları arasındaki ilişkinin tam olarak kurulamadığını belirtmekte; bunun nedenini de her iki kavramın birbirinden farklı ele alınmasına bağlamaktadır. Her iki kavramın birbiriyle ilişkilendirilmemesinin ortaya çıkardığı sonuçlar da bir bakıma sorun olarak değerlendirilmektedir. Her iki kavram farklılığının ortaya çıkardığı bu sorunlar:

- E-devlet uygulamalarının kamu yönetimi reformunda öncelikli bir araç olarak görülmemesi,
- Reform ile e-devlet çalışmalarının farklı kurumlar eliyle yürütülmesi,

- Büyük çaplı e-devlet projelerinin daha çok siyasi nitelikli bir durum teşkil etmesinin, daha yüksek başarı şansı getireceği ve bürokratik nitelikli proje olmaktan öteye geçmesi,
- Kamu yönetimi reformunun yerel düzeyde daha etkin hizmet sunulmasına yönelik çalışmaları içerirken e-devlet uygulamalarına ilişkin çalışmalarda yerelden çok merkezi yapıya ağırlık verilmesi nedeniyle yerel yönetimlerin e-devlet uygulamaları bakımından eksik kaldığı düşüncesine dayanmaktadır.

Kamu yönetimi reformu ile e-devlet uygulamaları her ne kadar politika bakımından birbirleriyle örtüşseler de aralarında tam olarak beklenen düzeyde bir bağlantının sağlanamadığı düşünülmektedir. Bunun nedeni olarak e-devlet alanında yaşanan sorunların, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmalarının uygulanmasını olumsuz etkilemesi görülmektedir (Aydın, 2005).

Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması kapsamında ele alındığında, e-devletin kamu yönetimine yansıyan önemli etkileri olduğu da yadsınamaz bir gerçektir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılarak kamu yönetiminin değişen koşullara uyum sağlayabilmesi, hizmet kalitesinin artırılması, hizmetlere ilişkin karar alma ve uygulama süreçlerinde vatandaşların aktif ve etkin bir şekilde yer almalarını sağlamak amacıyla katılımcı devlet anlayışını benimsemesi, kamusal hizmetlere ilişkin süreçlere basitlik ve zaman tasarrufu sağlaması ile demokratik yönetimin gerçekleştirilmesine yönelik uygulamalar, e-devletin kamu yönetimine yansıyan etkileri arasında yer almaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 50).

E-devletin kamu yönetiminde sağladığı etkilerden bir diğeri ise tasarruf alanındadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortam üzerinden sunulması; hizmetlere ilişkin haberleşme, dosyalama, kayıt altına alma, onaylama vb. işlemlerin ortaya çıkardığı kırtasiyeciliğin önüne geçilerek tasarruf sağlanmasında etkin rol oynamaktadır. Böylelikle vatandaşların ya da ilgililerin tüm kamu kurum ve kuruluşlarına internet ağı üzerinden ulaşarak hizmet ve bilgi alabilmeleri; hizmetlerin karar alma, uygulama ve işleyiş süreçlerine ilişkin görüş ve önerilerini ileterek politika oluşturma süreçlerine katılabilmeleri mümkün hâle gelmektedir (Kırçova, 2003: 27-30).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının e-devlet yoluyla yaygınlaşması ile kamu yönetiminde yönetme ve yönetilme ilişkisi bağlamında yaşanan sorunların ya da yönetenler ile yönetilenler arasında engel teşkil edebilecek durumların, sona ermesi beklenmektedir. Bununla birlikte kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkin şekilde

sunulmasını sağlayan e-devlet, bir taraftan kamu yönetiminde hizmet kalitesinin artırılmasını sağlarken diğer taraftan hizmetsel birimleri tek bir portal altında toplayarak hizmetsel ve örgütsel bütünlük oluşturulmasına da katkı sağlamaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 98-100). Kurumlar arası bu tarz bir bütünleşik yapı, kendi iç yapılarında olduğu kadar birbirleri ile ve vatandaşlarla yürüttükleri faaliyetlerde daha yüksek verimlilik ve etkinlik sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda e-devletin, kamu yönetiminde sayısal açıklığın kapatılarak daha yüksek bilgi düzeyine sahip vatandaşlar oluşturmakla birlikte, farklı olarak işletme-sanayi-devlet etkileşimini geliştirerek üretkenlik ve gelir artışı sağlama, kamu kurumlarında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele gibi etkileri de bulunmaktadır (Pamukoğlu ve Ocak, 2007)

Kamu yönetiminin teknoloji ile etkileşimini D'agostino ve arkadaşları (2011), e-devlet ve e-yönetişim olarak iki şekilde ele almaktadırlar. Kamu yönetiminin teknoloji ile olan bu etkileşimini kamu hizmetlerinin sanal ortamda sunulması anlamında e-devlet; yönetim-vatandaş etkileşimini ifade etmesi anlamında e-yönetişim olarak ilişkilendirmektedirler. D'agostino ve arkadaşlarının, ABD genelinde yürütmüş oldukları çalışmanın bir sonucu olarak ortaya koydukları paradoks da e-devlet yazını açısından önemli bir konuyu gündeme taşımış olmaktadır. Buna göre, kamu yönetiminde teknoloji kullanımı, kamu hizmetlerinin daha verimli sunulmasına mı yoksa vatandaşların kamusal karar alma ve uygulama süreçlerine dahil edilmesi hususunda yönetime duyulan güvenin geliştirilmesine mi hizmet etmektedir? Bu soruya verilecek yanıt hem kamu yönetimi hem de e-devlet uygulamaları açısından önem taşımaktadır (Karkın ve Özgür, 2012: 94).

Dolayısıyla en genel ifade ile e-devlet uygulamalarının kamu yönetimine, hizmetsel, işlevsel, yönetsel ve yöntemsel anlamda pek çok katkısının söz konusu olduğu açıktır. E-devlet sayesinde hizmetsel anlamda düşük maliyetli, daha hızlı, etkin, verimli ve şeffaf hizmet sunumu sağlanırken vatandaşların bulundukları ortamdan doğrudan güvenilir bilgiye ulaşma, bilgi alma, hizmetsel karar alma süreçlerine katılma ve hizmetleri değerlendirebilme imkânlarıyla yönetsel anlamda katılımcı ve şeffaf bir yapının oluşturulması mümkün hâle gelebilmektedir. Yöntemsel olarak da devletin temel fonksiyonlarından biri olan bilgilerin kayıt altına alınması, saklanması, bilgi edinilmesi gibi bürokratik işlemlerin daha kısa sürede ve hızlı gerçekleştirilerek sadeleştirilmesi, hizmetlerin değişen koşullar ile talep ve beklentiler doğrultusunda güncellenebilmesi, e-devletin farklı etkileri olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.6. E-Devletin Amaçları ve Sonuçsal Etkileri

Günümüzde uluslararası alanda yaşanan birtakım gelişmelerin, ulusal düzeydeki çeşitli yapı ve süreçleri etkilediği gözlemlenen bir gerçektir. Bu gelişmelerin etkilediği alanlardan birisi de kamu yönetimi alanıdır. Geleneksel devlet yapısı ve yönetim anlayışının, ihtiyaçları karşılamakta ve sorunlara çözüm bulmakta yetersiz kalması, kamu yönetiminin modernizasyonu ile vatandaş odaklı hizmet anlayışının hayata geçirilmesinde e-devleti önemli bir araç olarak gündeme getirmektedir. Bir başka ifadeyle; küreselleşme ve bilgi toplumu çağına geçilmesi ile geleneksel kamu yönetimi anlayışının, kamusal nitelikteki ihtiyaçları ve talepleri karşılamadaki yetersizliği ve işlevselliğini yitirmesi, e-devlet modelinin ortaya çıkmasında etkin bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, kamusal hizmetlere olan talebi ve çeşitliliği artırarak yönetsel sistemin daha hızlı ve işlevsel olmasını gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla devlet kurumlarındaki geleneksel, hantal, bürokratik yapının, artan ve çeşitlenen talepleri karşılamakta yetersiz kalması ve teknolojik gelişmelere uyum sağlamakta güçlük çekmesi, e-devleti yeni bir model olarak ortaya çıkarmaktadır. E-devletin temel amacı, iletişim ağı yoluyla diyalog kurma, hizmet sunumu, bilgiye erişim ve katılım imkânı sağlama gibi konular açısından vatandaş ve işletmelerin gereksinimleriyle örtüşen dijital bir yönetim inşa etmektir (Eren ve Durna, 2005: 141).

Bu bağlamda dünya üzerinde pek çok ülke, öngördükleri amaçlara ulaşmak açısından e-devlet uygulamalarını hayata geçirmekte ve buna ilişkin olarak e-devlet projelerinin amaçlarını da kendi ülkelerinin ihtiyaçları doğrultusunda oluşturmaktadır. Her ülkenin sosyo-ekonomik durum, toplumsal ihtiyaçlar ve demokratikleşme seviyesi gibi özelliklerinin birbirinden farklı olması sebebiyle, e-devlet uygulamalarının karakteristiği de birbirinden farklılıklar arz etmektedir. Bazı ülkeler açısından e-devlet, teknolojinin tüm imkânlarından yararlanmayı amaçlarken bazı ülkeler açısından amaç, yolsuzlukla mücadele olabilmektedir (Arslan vd., 2007: 39).

Kamu yönetiminin örgütsel, işlevsel, teknik ve iletişimsel yapısında köklü bir dönüşümü gerektiren e-devletin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi açısından, belirlenen bir strateji dahilinde uygulamaya konması ve yürütülmesi gerekli görülmektedir. Bu anlamda kamu yönetimi mekanizması açısından e-devlet stratejisinin, e-devletin belirlediği misyon ve vizyona uygun hedef ve amaçlarını da içermesi gerekmektedir. E-devlet stratejisi çerçevesinde belirlenen amaç ve hedeflerin, somut, gerçekleştirilebilir ve

herkes tarafından anlaşılabilir olması da bu noktada dikkat edilmesi gereken unsurlar arasında sayılmaktadır (Sobacı, 2012: 25).

“Yeni” kamu yönetimi anlayışının bir parçası olarak (Okçu, Akman, Atatorun: 2010) e-devlet için yapılan tanımlamalar ve devlet anlayışına getirdiği değişimler, aynı zamanda e-devletin amaçlarını da ortaya koymaktadır. Şeffaf devlet anlayışı, işlemlerin hızlılığı, kamusal verimlilik, kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğü sağlanması, kamu hizmetlerinden vatandaşların kesintisiz şekilde yararlanabilmeleri, kamu hizmetlerinin daha yaygın ve erişilebilir olması, vatandaşla devlet etkileşiminin artması ve kolaylaşması ile birlikte katılımcılığın sağlanması, daha rasyonel ve verimli çalışan kamu kurumlarının oluşması, e-devletin amaçları arasında sayılmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 99).

Ülkeler açısından farklılık gösterebilmekle birlikte e-devlet ile gerçekleştirilmesi istenen temel amaçları, aşağıdaki şekilde detaylandırmak mümkündür (Çakır, 2015: 41):

- **Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması:** E-devlet modelinin uygulamaya konulmasıyla amaçlanan nihai hedeflerin başında, geleneksel devlet anlayışında hâkim olan sürekli yazışmalara ve katı hiyerarşiye dayalı bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması yer almaktadır. Geleneksel devlet anlayışında resmî kurumlar ve devlet dairelerinde uzun zaman dilimlerinde gerçekleştirilen hizmetler, e-devlet modelinde vatandaşların bulundukları yerlerden hizmet alabilme ve hizmetleri takip edebilmesini olanaklı hâle getirmektedir. Bu sayede, kaynakların etkin kullanımı ile harcamalarda tasarruf sağlanarak kaynak israfının önüne geçilmesi mümkün hâle gelmektedir. Özellikle bürokratik işlemlerin sayısındaki azalmanın ihtiyaç duyulan personel sayısında da azalmaya yol açması ile cari kalem içindeki personel ve kırtasiye giderlerinde önemli ölçüde tasarruf edilmesi ile kaynak israfının önüne geçilebilmektedir.
- **Uzaktan etkileşime dayalı kolay ve hızlı hizmet sunumu ve bilgi erişimi sağlanması:** E-devletin amaçlarından bir diğeri kağıt, belge ve dosyalara dayalı işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla birlikte işlemlerin daha kısa sürede, kolaylıkla uzaktan etkileşime dayalı olarak yürütülmesi ve aynı zamanda bu işlem, belge ve dosyalar üzerinde kontrol ve analizlerin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesidir. Böylelikle uzaktan bilgi ve haber alma imkânının

sağlanması ve uzun zaman dilimlerinde dosya yığınları arasından bilgi erişiminin önüne geçilmesi mümkün hâle gelmektedir (Çevikbaş, 2009: 80).

- **Kamu hizmetlerinde şeffaflığın sağlanması:** E-devlet uygulamalarına geçilmesiyle birlikte, kamu hizmetleriyle ilgili bilgi edinmenin kolaylaşması ve devlet-vatandaş arasındaki gizlilik duvarının gerekli düzeyde kaldırılarak yönetimde şeffaflık ve hesap verebilirliğin sağlanması amaçlanmaktadır. Böylelikle siyasal ve yönetsel yolsuzlukların önüne geçilmesinin mümkün olabileceği düşünülmektedir (Maraş, 2011: 129).
- **Ekonomik gelişmeyi sağlama:** Kaynakların etkin ve verimli kullanılması, kamu harcamalarının azaltılması, daha hızlı, daha kolay ve erişilebilir hizmet sunumu, daha az kaynakla, daha fazla faydayı sağlayarak kısa sürede halkın daha geniş kesimlerine kaliteli hizmet sunumu, ekonomik gelişmişlik açısından önem taşımaktadır. Bu anlamda, günümüzün en önemli araçlarından birisini e-devlet uygulamaları oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları ile bürokratik iş ve işlemlerin azalması ve daha kısa sürede daha kolay hizmet sunumu, kamu harcamalarını azaltarak hem maliyet hem de zaman tasarrufu sağlamaktadır. Ayrıca kamu hizmetlerinde sağlanan verimlilik artışı ile kamu harcamalarında düşüşün, ekonomik gelişmeye önemli katkı sağlaması beklenmektedir. Devlet harcamalarının e-devlet sayesinde azalması, vatandaşın ödediği vergiler üzerinde de azaltıcı yönde etki yapacaktır. Aynı zamanda kayıt dışı ekonominin, kayıt dışı istihdamın kayıt altına alınması ile işsizliğin azalması, enflasyonun düşmesi gibi ekonomik getiriler, vatandaşın gelir düzeyini ve alım gücünü artırarak ekonomik gelişmeye olumlu etkiler olarak yansıyacaktır. Böylelikle e-devlet uygulamalarının ekonomik gelişmeye katkısı, sadece devlet yararına değil vatandaş yararına da gerçekleşmiş olacaktır (Özsağır ve Küllük, 2003: 567).
- **Etkin bir kontrol mekanizması sağlama:** E-devlet yoluyla sunulan kamu hizmetleri veya yapılan işlemlere ilişkin süreç ve aşamaların takibi kolaylaşırken, aynı zamanda bu hizmet ve işlemlerin kontrolü sağlanarak hataların en aza indirilmesi öngörülmektedir. Bir başka ifadeyle hizmete ilişkin yürütülen işlemlerin nerede, hangi aşamada olduğuna dair bilgiler edinilebilmekte, gecikme, hata ya da aksaklıklara ilişkin olumsuz durumlarda da uyarı/bilgilendirme yoluyla işlemlerin kontrolü sağlanabilmektedir.

- **Kamu kurumları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırma:** Birbirleri ile benzer ya da ilişkili hizmetler sunan kamu kurumlarının yürüttükleri hizmetler ve ortak işlemlere ilişkin bilgi alışverişinin sağlanmasında e-devlet uygulamaları büyük kolaylık sağlamaktadır. Böylelikle aynı tarz işlemlerin tekrarından uzaklaşarak, daha hızlı ve zamanında işlem yapılması mümkün hâle gelirken diğer taraftan zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmış olmaktadır (Çevikbaş, 2009: 80).
- **Hizmetlerin sunulmasında zaman ve mekân kavramının ortadan kaldırılması:** E-devlet uygulamaları ile geleneksel yönetim yapısında yaşanan kırtasiyecilik ve bürokrasi azaltılarak kamu kurum ve kuruluşlarında belirli saatler içerisinde yerine getirilmesi gereken hizmet ve işlemler, daha geniş zaman dilimlerinde, internet üzerinden yapılabilir hâle gelmektedir. Aynı zamanda vatandaşların kamu kurumlarında hizmet alabilmek için uzun kuyruklarda saatlerce beklemeleri durumu da ortadan kalkmış ya da azalmış olmaktadır. Böylelikle hem hizmet kalitesi artırılmış hem de vatandaşın devletle iş görme ve bilgi alma bakımından arasında yakınlık sağlanmış olmaktadır (Çakır, 2015: 42).
- **Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılarak iyi yönetim ilkelerinin uygulanması:** Kamu hizmetlerinin etkin, verimli, şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir nitelikte sunulmasını öngören yönetim anlayışını ifade eden iyi yönetim, özellikle 1990'lı yıllardan sonra klasik kamu yönetiminin eksikliklerini gidermek amacıyla yönetimin yeniden yapılandırılmasını öngörmektedir. Bu anlamda e-devlet uygulamalarıyla, yönetim ilkeleri içerisinde yer alan etkinlik, verimlilik, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkelerin uygulanması amaçlanmaktadır. Ayrıca demokratik katılımcılığın sağlanması adına vatandaşların yönetime ve karar alma süreçlerine katılımı açısından olduğu kadar, vatandaş ile devlet arasında güven ilişkisinin güçlendirilmesi bakımından da e-devlet önemli bir araç olarak görülmektedir (Maraş, 2011: 129).
- **Politika Oluşturma Süreçlerini Geliştirme:** Geleneksel devlet yönetiminde vatandaş, sivil toplum örgütleri veya baskı grupları gibi çeşitli aktörlerin politika oluşturma süreçlerine katılımı çok sınırlı ya da yok denecek kadar az olmaktadır. Oysaki e-devlet sayesinde bu aktörler; zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın isteklerini, sorunlarını, şikâyetlerini devlet kurumlarına kolayca iletebilmekte;

kendilerine sunulan hizmetlere hızlı erişim imkânı bulabilmekte, hizmetlerin ve bilgilerin takibini rahatça izleyebilmekte ve bu sayede politika oluşturma süreçlerinde daha fazla yer alarak politikaların daha iyi yönde geliştirilmesinde etkili olabilmektedirler. Bir başka ifade ile e-devlet modelinde, ağ ortamında görüş bildirme platformları, tartışma ortamları, haber grupları ve anket uygulamaları ile çok aktörlü, katılıma dayalı politikaların oluşturulması mümkün hâle gelebilmektedir (Çakır, 2015: 43).

Türkiye Bilişim Şurası ise Taslak Raporu'nda (2002: 12) e-devletin amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralamaktadır:

- Devlet yönetiminde hızlı ve etkin bir işleyiş ve şeffaflığın sağlanması,
- Vatandaşların yönetime katılımının her düzeyde gerçekleşmesi,
- Kurumlar arası bilgi alışverişlerinde gereksiz tekrarların önüne geçilmesi,
- Kamusal hizmetlerin sunumunda ve vatandaşların bu hizmetlerden yararlanmasında kolaylık getirilmesi,
- Karar alma süreçlerinde vatandaş, sivil toplum örgütleri gibi çeşitli aktörlerden bilgi alışverişi yoluyla politika oluşturma süreçlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi (Erdem, 2014: 737).

Bu noktada e-devlet uygulamaları sayesinde yönetsel anlamda düşük maliyetle, daha kaliteli hizmet sunumu ile sürdürülebilir bir kaynak yönetiminin gerçekleştirilmesi sağlanırken vatandaşlar açısından da zaman, emek, para vb. unsurlar açısından daha az maliyet amaçlanmaktadır. Ayrıca vatandaşların yönetime daha fazla katılmaları ve güven duymaları sağlanarak daha yüksek memnuniyet düzeylerine ulaşılması hedeflenmektedir (Özsağır ve Küllük, 2012: 567).

DPT ise kamu yönetiminin yeniden modernize edilmesine yönelik olarak hazırladığı “Bilgi Toplumu Stratejisi” nde e-devlet uygulamaları ile öngörülen amaçları yedi madde halinde özetlemektedir:

- Bilgi erişimi ve e-hizmet sunumu,
- Veri paylaşımı ve ortak sunulan hizmet sayısında artış,
- Daha etkin ve verimli hizmet sunumu,
- Şeffaflık ve hesap verebilirliğin sağlanması,

- Yolsuzlukların önüne geçilmesi,
- Vergi gelirlerinde artış sağlama,
- Daha fazla kullanıcıya ulaşabilme (DPT, 2007: 25-26).

Çukurçayır ve Çelebi (2009: 66) ise e-devletin amaçlarını genel anlamıyla sekiz başlık altında ele almaktadırlar:

- Şeffaf devlet,
- Hızlı işleyen kamu işlemleri,
- Kamusal hizmetlerde verimlilik artışı,
- Her yönüyle kötü kullanımların önüne geçilmesi,
- Yaygınlaşan kamu hizmetlerine erişim kolaylığı,
- Kurumlar arası bilgi bütünlüğü sağlanması,
- Kamu hizmetlerinden zaman sınırlaması olmaksızın yararlanılabilmesi,
- Vatandaş katılımının artırılması.

E-devlete ilişkin bu amaçlar, ülkelerin gelişmişlik düzeyleri açısından da farklılıklar içerebilmektedir. Gelişmişlik düzeyi farklı ülkelerin, karşılaştıkları sorunlarla mücadele noktasında, e-devleti hayata geçirmede farklı gerekçelere dayandıkları görülmektedir. Örneğin gelişmiş ülkeler açısından e-devlet, daha teknolojik ve şeffaf bir yapı için gerekli görülürken, gelişmekte olan ülkeler için kayıt dışılığın önüne geçilerek yolsuzlukla mücadele amacıyla uygulamaya konulabilmektedir.

Görüldüğü üzere e-devlet, sadece teknik anlamda bir değişimi değil ekonomik gelişmeden, yönetsel modernizasyona kadar pek çok alanda değişim ve gelişmeyi öngörerek bu gelişmelerin sağlayacağı yararlardan en üst seviyede istifade etmeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle, bir e-devlet stratejisi dahilinde e-devletin amaçları ile hedeflerini belirlemenin, aynı zamanda kamu yönetiminde hangi teknolojik araçlardan nasıl yararlanılacağına tespit edilerek e-devlet yapısının oluşturulmasında etkili olacağı düşünülmektedir (Sobacı, 2012: 25). Bu anlamda e-devlet uygulamaları ile ilk amaçlanan, her ne kadar bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegre edilerek daha verimli hizmet anlayışı olsa da e-devlet uygulamalarının, tüm kamu kurum ve kuruluşları açısından bir yeniden yapılandırma süreci olarak görülmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır (Ay, 2006: 67).

Günümüzde e-devletin dijital dönüşümün en önemli yansımalarından ve fırsatlarından biri hâline gelmesinde, kuşkusuz sağladığı yarar ve imkânların da katkısı

büyüktür (Taş vd. 2017: 2306). E-devlet modelinin başarılı bir şekilde uygulanması halinde sağlayacağı yararlar; ülke ekonomisinden, demokratik ve sosyo-kültürel gelişme ile refah düzeyinin artmasına kadar pek çok alanda ortaya çıkmaktadır. Bu yararlar, daha çok devlet yapısının etkin ve verimli hâle getirilmesi, hizmetsel maliyetlerin düşürülmesi, kurumsal ve bireysel düzeyde aynı anda, daha fazla sayıda kaliteli hizmet sunulabilmesi şeklinde genellenebilmektedir.

Elektronik devlet yapısının ortaya çıkardığı teknik gerekler, kamusal hizmetlerin yürütülmesine ilişkin uygulama esaslarının sürekli gözden geçirilerek güncelleştirilmesini, aksaklık ve gecikmeler noktasında düzeltilmesini sağlayarak sistemin daha hızlı, verimli ve optimal çalışmasında etkili bir otokontrol işlevi üstlenmektedir. Ayrıca sunulan hizmetler çerçevesinde kurumlar ve vatandaşlar arasında yaygın bir iletişim ağı kurulması vasıtasıyla hem bilgi ve deneyimlerin paylaşılması mümkün hâle gelmekte hem de kamusal hizmetlerle ilgili olarak vatandaşların sürekli biçimde “geri bildirim” (feedback) alabilme imkânı ortaya çıkmış olmaktadır. Aynı zamanda e-devlet uygulamalarının, kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşlar arasında oluşabilecek farklılıkların giderilerek herkese aynı kalitede ve hızda hizmet sunulabilmesi, hizmetlerin gerçekleştirilmesinde zaman ve mekân sınırlılıklarının ortadan kaldırılması gibi konular açısından da yararlar sağlaması olasıdır (Saran, 2004: 36).

Pek çok alanda katkısı olan e-devletin sağladığı yararların, ilgili yazında belirli konular çerçevesinde farklı bakış açılarıyla ele alındığı görülmektedir. Bu bakış açılarından birisini Foley, e-devletin yararlarını, bilgi iletişim teknolojilerinin sağlayacağı verimlilik artışı ve kullanıcıların elde edeceği yararlar olmak üzere iki grupta değerlendirmektedir (Şataf vd., 2014: 3). Öncelikli olarak üzerinde durulan konu ise e-devletin ekonomik gelişmeye olan katkısıdır. Günümüzde devletlerin en önemli sorunlarından birisinin, kaynak sorunu olduğu açıktır. Mevcut ve sınırlı kaynaklardan en fazla faydanın sağlanarak en iyi hizmetin sunulabilmesi, bu kaynakların etkin ve verimli şekilde kullanılmalarını gerekli kılmaktadır. Kaynakların etkin kullanımı; sadece devletin etkinliğini artırmakla kalmamakta, kamu hizmetlerinin vatandaşların beklentileri doğrultusunda iyileştirilmesini de sağlamaktadır. Gerek kamu gerekse özel sektörde ekonomik faaliyetlerin en az maliyetle daha hızlı, etkili ve verimli sunularak geleneksel yöntemlerin yol açtığı kırtasiyecilik ve bürokrasinin azaltılması, bu faaliyetlerin günün her saatinde serbestçe yürütülebilmesi, rekabet ortamı yaratılarak farklı ve daha geniş

çaplı hizmet sunulmasını sağlaması, e-devletin ekonomik gelişmeye katkıları arasında yer almaktadır. Böylelikle e-devlet sayesinde, devletin ekonomik faaliyetler üzerindeki düzenleyici ve denetleyici rolünde kolaylık sağlanırken ticari faaliyet alanı üzerinden ekonomik gelişmeye katkı sağlanması da mümkün hâle gelmektedir (Kırçova, 2003: 24-25).

E-devlet uygulamaları, ekonomik gelişmenin yanı sıra demokratikleşme ve siyasal alan açısından da pek çok imkân ve yarar sağlamaktadır. Yerel aktörler, sivil toplum örgütleri, baskı ve çıkar grupları, toplumun çeşitli kesimleri ve vatandaşlar gerek merkezi gerekse yerel düzeydeki karar mekanizmalarına doğrudan ulaşabilme imkânı bularak katılımcı demokrasinin gerçekleşmesinde rol almaktadırlar. E-devletin sağladığı katkılardan bir diğeri ise kamusal hizmetlerde bütünlük ve rasyonaliteyi amaçlamasıdır. Teknoloji sayesinde kamu hizmetlerinin optimal hâle gelmesi ve hata oranlarının azalması ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda gerek hizmeti sunan kurumlar gerekse hizmetten yararlananlar açısından bir bütünlük oluşturulması da söz konusu olmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 100-103).

E-devlet uygulamaları, karar alma süreçlerine katılımı sağlayarak daha demokratik bir ortam sağlanması yanında şeffaflık ve hesap verebilirliğin artırılması suretiyle yolsuzlukların önüne geçilmesinde de katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda kurumlar arasında iş birliğini ve bilgi alışverişini sağlayarak, zaman ve mekân kısıtlaması olmadan, belge ve evrak sunulmasına gerek olmaksızın işlemlerin daha hızlı ve kolay yürütülmesinde etkili bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır (Şataf vd., 2014: 3).

Vatandaşlara sağladığı yararlar açısından bakıldığında e-devlet, vatandaşların kamu kurumlarından ihtiyaç duydukları bilgi, belge ve hizmetleri kolaylıkla edinebilmelerini sağlarken diğer taraftan vergi ve fatura benzeri ödemelerini elektronik ortamdan yapabilmelerine olanak tanımaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 57). Bununla birlikte vatandaşın kendi başına (self-servis), zaman ve mekândan bağımsız bir şekilde bilgiye daha iyi erişim sağlayarak daha hızlı çözüm ve sonuç alabilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu yönleriyle, devletin elektronik ortamda vatandaş odaklı, daha hızlı ve etkili hizmet sunma anlayışı ve beraberinde getirdiği hesap verebilirlik, e-devletin vatandaşa dönük yararları arasında yer almaktadır (Şahin, 2017: 77).

E-devlet uygulamalarının katkı sağladığı alanlardan bir diğeri ise devlet ile vatandaş arasındaki iletişim ve bilgi alışverişinin güçlendirilmesidir. Bu sayede

elektronik ortamda anket vb. yollarla vatandaşların talep ve ihtiyaçları tespit edilerek bu talep ve ihtiyaçları karşılayacak nitelikte kaliteli ve etkin hizmet sunulması, hizmetlerin yeniden yapılandırılması ve vatandaş odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesi olanaklı hâle gelmektedir. Vatandaş ile devlet arasındaki etkileşimin artması ile birlikte vatandaşın sorunlarını, şikâyet ve isteklerini elektronik ortamdan ilgili birimlere ulaştırarak bunların takibini yapabilmesi ile vatandaşın yönetsel süreçlerde söz sahibi olma duyarlılığının oluşmasına katkı sağlaması beklenmektedir. Devlet açısından ise bu durumun, kamusal hizmetlerin daha etkin, kaliteli, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde sunulmasında etkili olacağı düşünülmektedir. Böylelikle vatandaş ile devlet arasındaki güven ilişkisi güçlenerek vatandaşın devlete olan güveninin pekişmesi sağlanmış olacaktır. Ayrıca vatandaşların e-devlet sayesinde karşılarında ulaşılmaz bir devlet yerine, her zaman etkileşim halinde olup bilgi alabilecekleri, ülkenin her yerinden ya da tek bir noktadan tüm kurumlara ulaşabilecekleri bir devlet bulmaları mümkün olacaktır. E-devlet, kalite performans anlayışına dayalı yapısıyla vatandaşların yaşam standartları ile bilgiye erişim ve katılımcılık düzeyinin artmasına katkı sağlarken, diğer taraftan mevcut demokrasi anlayışını da değiştirerek e-demokrasi kavramını ortaya çıkarmaktadır (İşler ve Negiz, 2005: 52).

E-devlet, sadece bilgiye erişim, vatandaş ile etkileşim konularında değil, kamu çalışanları açısından da birtakım yararlar sağlamaktadır. Bu yararlardan biri, personelin dış görevlerinde ve iletişimlerinde azalma ile birlikte zaman, belge ve enerji tasarrufu sağlaması; bir diğeri ise 7/24 çalışma ve hizmet sunumu ile işlemler açısından vatandaş yönlü gecikmeleri azaltmasıdır. Bununla birlikte daha etkin ve hızlı hizmet anlayışı, vatandaş memnuniyetini artırırken personel, yönetici ve vatandaş arasındaki iletişim ve haberleşmenin daha hızlı ve nitelikli hâle dönüşmesi sağlanmış olmaktadır. Aynı zamanda kurum içi işlemlerdeki düzenleme ve değişikliklerle gelişmelere uyum sağlanması da mümkün hâle gelmektedir (Şahin, 2017: 77).

Genel itibarıyla e-devlet uygulamalarının; kamu hizmetlerine ilişkin bilgi kaynaklarına kolay erişim ve on-line başvuru konularında vatandaşlara kolaylık sağlaması, iş akım süreçlerinin analizi ve işlem basamaklarının azaltılması suretiyle uygulamada tekrarların ve zaman kayıplarının önüne geçilmesi açısından önemli avantajlar sağladığı kabul edilmektedir. Ayrıca internetin, kırtasiye maliyetlerini azaltmasında, yürütülen işlemlerde hata payının en aza indirilmesinde ve vatandaşların istek ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretilerek hizmet kalitesinin artırılmasında

da önemli tasarruf ve katkılar sağlayarak hem kamu harcamalarındaki maliyetlerin düşürülmesinde hem de üretilen katma değerin artırılmasında oldukça etkili olduğu görülmektedir (Saran, 2004: 34).

E-devletin, amaçları ve sağlayacağı yararlar birlikte değerlendirildiğinde yeniden bir yapılanma modeli olduğu görülmektedir. Bu yeniden yapılanma modeli daha iyi hizmet verebilmenin ötesinde, bilgiye dayalı bir kamu yönetimi anlayışını ortaya koymaktadır. Günümüzde dünyanın içinde bulunduğu bilgi çağı, devletin kalkınma stratejilerini bilgiye dayalı bir yönetim tarzıyla oluşturmasını gerekli kılmakta, böylelikle bilgiyi, etkin kullanmaya dayalı bir yapı olan e-devleti ortaya çıkarmaktadır (Kuran, 2005: 15).

E-devletin hayata geçirilmesi sonucu, kamu hizmeti sunanlar ile hizmetten yararlananlar arasında sanal ortamda oluşturulan yeni sistemin, örgütsel ve işlevsel işleyiş düzeni içerisinde vatandaş-devlet ilişkisinin biçimi ve niteliği de esaslı bir değişime uğramaktadır (Saran, 2004: 34). Bir başka ifadeyle, dijital dönüşüm kurumların, şirketlerin ve bireylerin çevresiyle etkileşim kurma ve çalışma tarzlarında değişime yol açmaktadır. Bu değişimler ve dijital ortam üzerinden etkileşimler, ortaya çıkardıkları sonuçlar bakımından, kurumlar açısından fırsat ya da tehdit olarak algılanabilmektedir. Örneğin, dijital kanallar yoluyla oluşan olumlu müşteri/vatandaş/tüzel kişi hizmet deneyimleri ve beklentilerin karşılanması, bir fırsat olarak değerlendirilirken günlük hizmet sunumunda yerleşik olan geleneksel düşünce yapısı ve dijitalleşme kalıpları ile dijitalleşmeye yaklaşım ve uyum sağlayamama gibi durumlar, bu konuya ilişkin tehdit ya da zorluklar olarak görülmektedir (Yamamoto, 2018: 6).

Dolayısıyla e-devlet, her yönüyle fırsat/tehdit ya da avantaj/dezavantaj benzeri birtakım getirileri de olan bir yapıyı ifade etmektedir. Bu yönüyle, yeniden bir yapılanma modeli olarak ortaya çıkan e-devletin getirileri, aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Kuran, 2005: 16):

- Vatandaş odaklı yapılanma,
- Gerek kurumlar gerekse vatandaş ile arasında iyi bir haberleşme ağı kuran kamu sektörü oluşturulması,
- Kurumlar arası entegrasyonla daha verimli çalışma olanağı,
- 7/24 çalışan e-memur statüsünde kamu çalışma anlayışı,

- Doğru tanımlanan teknoloji ağırlık proje üretimi,
- Genç, modern, dinamik, aktif bir devlet yapısı,
- Vergi alan devletten, kaliteli hizmet veren devlete geçiş,
- Geliştirilen teknolojik standart ve altyapılarla iş ve işlemlerin daha az hatayla ya da hatasız yürütülebilmesi.

Bu bağlamda farklı bakış açılarıyla ele alınan e-devletin, amaçları ve yararları bakımından çok fonksiyonlu ve çok yönlü sonuçları/getirileri olduğunu söylemek gerekir. Bu sonuçlar/getiriler, sadece devlet ya da vatandaşa yönelik tek taraflı olmayıp karşılıklılık gösteren bir nitelik taşımaktadır. Genel olarak hem hizmet veren (devlet, kamu kurumları, yerel yönetimler vb.) hem de hizmet alan (kurumlar, şirketler, vatandaşlar vb.) durumundaki taraflar açısından sağladığı yararlar e-devleti, günümüz bilgi çağının kaçınılmaz bir yönetim modeli olarak ortaya çıkmaktadır.

2.7. E-Devletin Karşılaştığı Sorun Alanları

E-devlet, genel anlamda yönetsel süreçler, kamu hizmetleri ve vatandaşlarla (paydaşlarla) ilişkilerde daha iyiye yönelik vaatlerde bulunurken kamu yönetiminin daha etkin, verimli, şeffaf, hesap verebilir bir şekilde işlemlerini sağlayarak demokrasiyi güçlendirme ve devlet-vatandaş ilişkilerini dönüştürme yönünde taahhütlerde bulunmaktadır. Pek çok ülkede e-devletin kamu yönetimi reformlarının bütüncül bir parçası olarak kabulü ve önemini artırarak yükselişi, e-devletin taahhütlerini yerine getirme konusunda başarılı olacağına duyulan inancı artırmaktadır. Ancak bununla birlikte; e-devlet taahhütlerinin gerçeğe dönüşebilmesi ve e-devletin başarılı olabilmesi için, önündeki engellerin iyi tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması önem taşımaktadır (Sobacı, 2012: 27).

Yıldırım, e-devlet ve özelinde e-yönetişimin, yeni kamu işletmeciliği yaklaşımı ile özdeşleştiğini ifade ederek bu durumun yapısal ve işlevsel birtakım sorunlara neden olabileceğine işaret etmektedir. Bu sorunlar içerisinde en önemli işlevsel sorun olarak vatandaşta devlete karşı gelişebilecek güven sorununu dile getiren Yıldırım, bu sorunun temelini kamu dışı aktörlerin varlığına bağlamaktadır. Türk kamu yönetim sisteminin henüz kendi içinde yönetim sürecini tamamlayamaması ve kamu dışı aktörlerin de bu sürece dahil edilmesiyle, istenilen ve amaçlanan düzeye ulaşılmasında sorunlar yaşanabileceğine dikkati çekmektedir (Yıldırım, 2010: 14-15). Bu sebeple, e-devlet

sürecinin en iyi şekilde işlerliğinin sağlanması için devlete yönelik güvensizliği giderici tedbirlerin alınması gerekir.

Karkın ve Kösecik, e-devlet çalışmalarıyla birlikte ortaya çıkabilecek sorunları üç temel başlık altında, yasal, teknik ve idari sorunlar olmak üzere ele almaktadırlar. Yasal sorunlar içerisinde; elektronik belgelerin devlet tarafından kabulü, sanal kurum kimliği tanımlaması, kişisel bilgilerin mahremiyeti, elektronik imzanın kabulü, internet ortamında işlenen suçlar, kurumlar arası bilgi paylaşımına ilişkin kural ve standartların belirlenmesi, tüketicinin korunması ve kaynak israfı ile genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması gibi sorunlara yer verilirken ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği, altyapı eksiklikleri, hizmetlerin eşitsiz dağılımı, gizlilik ve güvenlik, bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması ve AR-GE çalışmalarının desteklenmesi, teknik sorunlar içerisinde ele alınmaktadır. E-devletle ilişkili olarak yaşanabilecek idari sorunlar olarak ise kalifiye personel ihtiyacı, sisteme güven duyulması, bilgi işlem merkezlerinin aktif faaliyet göstermesi, kullanıcı gideri ve kamu hizmetlerinin bir bedelinin olmaması gösterilmektedir. Sorunlara çözüm olarak ise sağlıklı veri tabanı yönetim sistemlerinin oluşturulması, bilgi ve verilerin uluslararası standartlara uygun hazırlanması, bilgi iletişimi ve paylaşımında veri güvenliğinin sağlanması ile bilginin üretiminden paylaşımına kadar tüm yapının dünya uygulamaları ile paralel, gelişmeye açık ve yenilenebilir nitelikte olması öngörülmektedir (Karkın ve Kösecik, 2003: 159-160).

E-devletin başarısı açısından, sadece teknolojik, hukuksal, yasal ve finansal altyapının oluşturulması yetersiz kalmakta, etkin işleyen bir e-devlet yapısının önündeki engellerin neler olduğu ve/veya olabileceğinin ortaya konulması gerekmektedir. Bu engellerin, teknik olabileceği kadar kurumsal, hizmetsel, yönetsel, finansal ve yasal nitelikte olması da muhtemeldir. Naralan (2008: 19-22) bu anlamda, e-devletin önündeki engelleri aşağıdaki şekilde özetlemektedir:

- Yönetimin isteksiz tutumu,
- Sayısal uçurum farkı,
- Hedef ve amaçların belirsizliği,
- İnternete ulaşım ve internet kullanım oranı,
- Hizmet kanalları ile kullanıcıların hazır olmaması,
- Standart eksikliği,
- Bilgi teknolojileri yatırımı ve personel sıkıntısı,

- İdari ve yasal düzenlemeler,
- Güvenlik ve gizlilik,
- Kurumsal isteksizlik,
- Finansman sorunu.

E-devletin gelişim süreci boyunca karşılaşılabileceği sorun alanları içerisinde öncelikle etkili ve istekli bir liderliğin olmayışı, değişim ve dönüşümün önündeki en önemli engellerden biri olarak durmaktadır. Etkisiz bir liderlikle birlikte, e-devletin ekonomik, sosyal ve kültürel nitelikteki amaçlarının belirsiz ya da topluma yeterince anlatılmamış veya toplum tarafından algılanmamış olması da uygulamadaki etkinliğini olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisidir. E-devlet hizmetlerine erişim ve kullanım imkânının toplumun tüm kesimleri için aynı olması gerekirken bilişim teknolojilerine erişebilenler ile erişemeyenler arasındaki sayısal uçurumun fazla olması, e-devletin önündeki engellerden bir diğerini oluşturmaktadır. Ayrıca internet kullanım oranı ile e-devlet uygulamaları arasındaki ilişkinin yönü de e-devletin uygulanabilirliği ve sürdürülebilirliği açısından belirleyici olmaktadır. Bir başka ifadeyle, internet kullanım düzeyinin düşük olması, e-devlet kullanımının da düşük olması anlamına gelmekte ve bu durum gelişiminin önünde bir engel oluşturmaktadır. Bununla birlikte e-devlet kullanımı hakkında bilgi sahibi olunmaması ya da teknoloji kullanım yetersizliği ve hizmetlerin herkesin kullanabileceği yaygın kanallardan verilmemesi de e-devletin gelişimini yavaşlatıcı bir durumdur. E-devletin gelişiminde etkili unsurlardan birisi de bilgi teknolojilerine yapılan yatırım ile yeterli düzeyde uzman personel sayısının olup olmaması ile ilgilidir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde teknoloji yatırımlarına bütçeden yeterli pay ayrılmaması ve buna bağlı olarak da yeterli uzman teknik personel ihtiyacını karşılayamaması, e-devletin gelişiminin önünde bir engel teşkil etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli ve hızlı biçimde değişen yapısı; e-devlet uygulamalarında belirli standartların belirlenmesi gerekliliğiyle birlikte, bu standartların sürekli güncellenmesini de gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla e-devlet yapısı için belirli standartları oluşturamamış ya da değişen teknoloji karşısında standartlarını güncelleyememiş ülkeler açısından, e-devletin gelişiminin yavaş ve uzun soluklu olması muhtemeldir. Başarılı bir e-devlet uygulaması için, öncelikle kurumların karşılıklı iş birliği ve kesintisiz bir iletişim konusundaki sorunlarının giderilmesi gerekmektedir. Bu gereklilik, kurumsal isteksizlik ile birlikte e-devlet uygulamalarının işleyişinin yavaşlaması olasılığından doğmaktadır. Elektronik işlemlerin etkili ve hızlı biçimde

işleyebilmesi için, idari ve yasal düzenlemelerle desteklenmeleri ve hukuki anlamda da gizlilik ve güvenlik sorunlarının çözülmesi gerekmektedir. Ayrıca hızlı ve sürekli değişen teknolojik koşullar karşısında, e-devletin işlevselliğinin sürdürülebilmesi ve bu anlamda devletlerin kendilerini yenileyebilmeleri için, bilgi teknolojilerine ilişkin finansman sorunu yaşamamaları ve bunun için gerekli önlemleri almaları önem taşımaktadır (Naralan, 2008: 19-22).

Elektronik hizmetlerin hayata geçirilmesi konusunda karşılaşılan engellere yönelik yapılan bir çalışmada (Lam, 2005: 518-521), bu engellerin ortaya çıkmasının temelinde stratejik, politik, teknik ve örgütsel kaynakların yer aldığı ortaya konulmuştur. Bu bağlamda, ortak e-devlet amaç ve hedeflerinin oluşturulmaması ya da hedeflerin çok yüksek tutulması, mülkiyet ve yönetim eksikliği, uygulamada yol gösterici nitelikte bir rehberin olmaması ile finansal nitelikteki sorunlar stratejik kaynaklı engeller olarak görülmektedir. Toplumun kişisel bilgilerin gizliliğine karşı duyduğu kaygı ve e-devlet politikasının değişmesi, politik temelli engeller içerisinde yer alırken e-devlet konusunda isteksizlik ve otorite eksikliği, mevcut devlet süreçleri ile devlet reformlarının yavaş işleyişi ve uzman yetersizliği, örgüt başlığı altında ele alınan engeller içerisinde sayılmaktadır. Teknoloji kaynaklı engeller kapsamında ise esnek olmayan yerleşmiş sistemler, gerekli mimari yapı eksikliği, farklı güvenlik modelleri ile uyumlu veri standartlarının olmaması gösterilmektedir (Eroğlu, 2013: 33).

Sonuç olarak hem genel anlamda hem de Türkiye özelinde e-devlet uygulamaları birtakım engellerle karşı karşıya kalabilmektedir. Daha çok yasal altyapı yetersizliği, şeffaflık, güvenlik ve dijital uçurum şeklinde ortaya çıkan engellerin yanı sıra, bilgisayar ve internet erişimi ile bilgisayar okuryazarlığı gibi uygulamaların önüne set oluşturan engellerin varlığı, öncelikle bu engelleri ortadan kaldıracak nitelikteki yasal düzenlemelerin yapılmasını gerekli kılmaktadır. Bu yasal düzenlemeler kapsamında, bilgiyi elde etme, yayma ve açıklama özgürlüğünün tanınması, fikri mülkiyet hakları, kullanıcı hakları, kişilerin korunması, bilginin erişilebilirliği, bütünlüğü ve gizliliğinin korunması gibi haklarla birlikte kamu yönetiminin e-devlet yapısına uygun şekilde yeniden yapılandırılarak tabandan tavana doğru yayılım gösteren bir strateji içerisinde, e-devlet uygulamalarının toplumun tüm kesimlerine ulaşmasını sağlayacak strateji ve politikaların geliştirilmesi önemli görülmektedir (Arslan vd., 200

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜ

Küreselleşme süreci ile birlikte ortaya çıkan siyasal, toplumsal, ekonomik gelişmeler kamu yönetimi alanında yeniden yapılanmayı gündeme getirirken kamu yönetiminin kuramsal, yapısal, işlevsel ve kurumsal pek çok alanda yeniden düzenlenmesine yönelik çalışmalar yapılmasını gerekli kılmıştır. Bu süreçteki gelişmelere bağlı olarak yaşanan mali krizler, beklentilerin artması ve farklılaşması, yönetsel alandaki kuramsal değişiklikler, kamu yönetimine olan eleştirileri artırarak köklü bir dönüşümün önünü açmıştır. Bu köklü dönüşüm, kamu yönetiminin içsel ve dışsal yapısına ilişkin radikal bir yeniden yapılanma süreci olarak değerlendirilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 54). Bu süreçle birlikte klasik/geleneksel devlet anlayışı yerini elektronik devlet anlayışına bırakmaktadır.

Belirli bir sürecin ürünü olan e-devletin ortaya çıkışının arkasında, aslında bir takım temel dinamiklerin olduğunu görmek mümkündür. Elektronik devlete yönelişin ardındaki bu temel kuramsal dinamiklerden birisi olarak karşımıza, enformasyon toplumu söylemi çıkmaktadır. Enformasyon toplumu söylemi, bilişim teknolojilerinin toplumsal yaşamın tüm faaliyet alanlarında kullanılmasını öngörerek gelişme ve kalkınmanın yanı sıra gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki niceliksel farkın azaltılmasında, elektronik iletişim araçlarının toplumsal ve yönetsel örgütlenmelere uyarlanmasının etkili olacağı düşüncesine dayanmaktadır. Dolayısıyla e-devlet modelinin ortaya çıkışı, teknolojik gelişmeler ve bilişim teknolojilerinin hızla ilerlemesi ile birlikte enformasyon toplumu söylemine dayandırılmaktadır. (Törenli, 2014: 201-202). Bu düşünce temeli, 80'li yılların sonlarından itibaren gelişmiş ülkeleri bilişim teknolojileri üzerine araştırmalar yapmaya ve iletişim ağları üzerine yeni açılımlar gerçekleştirmeye yöneltmiştir.

Gelişmiş ülkelerin bilgisayar teknolojilerinin, iletişim alanına uygulanması suretiyle geliştirdikleri iletişim teknolojileri, gelişmekte olan ülkelerin kaynak ihtiyacını karşılamaya yönelik dışa açılma politikaları üzerinde etkili olarak bu ülkelerde e-devlet uygulamalarının önünü açmıştır. Başka bir ifadeyle, gelişmekte olan ülkelerin dış kaynak arayışı sonucu Dünya Bankası (WB), OECD, IMF gibi uluslararası kuruluşların bu ülkelere küresel enformasyon toplumunun kurulması öngörülerini ile bilişim teknolojileri geliştirmekte olan ülkelere de yerini almıştır (Törenli, 2014: 206-207). Bu bağlamda; e-

devlet ya da dijital devlet kavramlarının gelişmiş ülkelerden başlayarak diğer ülkelere yayılım gösterdiği ve pek çok ülke devletin bu anlamda dijital dönüşüme yönelme çabasına girdiği görülmektedir.

Kamuda dijital dönüşüm konusu, devlet ya da kurumların farklı bakış açılarından yaklaşımlarına da sahne olmaktadır. Bu yaklaşımların ortaya konulması, toplumsal stratejiler ve eylem planlarının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır (Yamamoto, 2018: 3). Davidson vd.'ne göre, e-devlete yönelik bu dönüşüm süreci; şeffaf işleyişi, amaçlarının açıklığı ve vatandaş duyarlılığının yanı sıra içsel verimlilik ve etkinliğin artırılması konusunda devletler açısından önemli bir imkân da sunmaktadır (Yıldırım, 2011: 23).

Küresel gelişmelere bağlı olarak uluslararası ilişkilerin güçlenmesi ve Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üye olmaya yönelik çabaları, kamu hizmetlerinin uluslararası standartlara uygun hâle getirilmesi ve kamu yönetiminin bilişim teknolojileri kullanılarak yeniden inşasını bir gereklilik olarak ortaya çıkarmıştır (Yıldırım, 2007: 280). Türkiye'de enformasyon toplumu olma yolundaki e-devlet çalışmalarının, kamuda dijital dönüşümün uluslararası entegrasyon ve uyumlaştırma gibi hızlandırıcı unsurlarının sonucu olarak (Yamamoto, 2018), 2000'li yılların başından itibaren, Avrupa Birliği'ne giriş süreci çerçevesinde ileri sürülen taahhütler sonrası gelişme gösterdiği görülmektedir. Bu bağlamda Avrupalı devletler tarafından 2000 yılında başlatılan "e-Avrupa" girişimi, daha sonra 2002 yılında "e-Avrupa 2002" adıyla eylem planı hâline dönüştürülmekte ve Avrupa Birliği'nin tüm işlemlerinde internet kullanımının yaygınlaştırılarak bilgi iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılması amaçlanmaktadır. Daha sonrasında ise sırasıyla "e-Avrupa +" ve "e-Avrupa 2005" girişimleriyle sağlık, ticaret, güvenlik ve kamu hizmetlerine ilişkin tüm işlemlerin elektronik ortamda sunulması sağlanarak e-devlet yolu açılmaktadır (Demirhan, 2011: 93). Türkiye'deki çalışmaların da Avrupa'daki bu gelişmelere bağlı olarak "e-Avrupa" çalışmalarına uyum kapsamında hız kazandığı görülmektedir.

Türkiye'de e-devlet dönüşüm sürecinin temeli, "e-kurum" uygulamasına dayandırılmaktadır. Bu uygulama ile kurumların "e-kurum" niteliğine kavuşturularak vatandaşla hizmetlerin elektronik ortam üzerinden hızlı bir şekilde sunulması amaçlanmıştır. "E-Kurum" un başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi ile ortak ya da birbirini takip eden işlemlerin, bütünleşik olarak ve kurumlar arasında iş birliği yoluyla, e-devlet uygulamalarına kolaylık sağlaması hedeflenmiştir. Dolayısıyla Türkiye'de e-

devlet çalışmalarının başlangıç sürecinde uzun bir süre, kamu kurumlarının bireysel çabaları nezdinde yürütüldüğü görülmektedir (Dönmez, 2007: 46). E-devlete ilişkin yürütülen tüm bu çalışmalar, bilgi toplumu düzenini kurmak amacıyla çeşitli sahalarda sürdürülen faaliyetlerin kamu, özel sektör, STK'ler ve vatandaşların iş birliğiyle bir bütün olarak yürütülmesini hedefleyen, bir proje kapsamında değerlendirilmektedir.

3.1. Türkiye’de E-Devlete Geçiş Süreci ve Çalışmaları

Enformasyon çağı olarak adlandırılan günümüz dünyasında gelişmiş ülkelerle rekabet edebilmenin ve varlığını kabul ettirebilmenin yolu, bilgi toplumu olmaktan geçmektedir. Bilgi toplumu olmak, aynı zamanda onun gereklerini yerine getirebilmeyi gerektirir ki, bu gerekliliklerden birisi olarak da karşımıza “e-devlet” çıkmaktadır.

Bilgisayar ve internetin 1900’lü yılların sonlarında yaygın hâle gelmesi ve dijital teknolojinin gelişmesi ile küreselleşme ve beraberinde getirdiği yeni dünya düzeni, gelişmekte olan ülkelerin, bu düzenin kurduğu sistemin bir parçası olmasını zorunlu kılmıştır. Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin, küreselleşen dünyada yaşamın her alanında varlığını göstermesi, çeşitli işlem ve hizmetlerin internet üzerinden yürütülmesini sağlayarak ülkelerin, toplumların ve bireylerin hayatına her anlamda etki eder hâle gelmektedir. Bu gelişmeler, ekonomik yönden güçlü olmak, bağımsızlıklarını korumak ve yeni dünya düzeninin bir parçası olmak isteyen ülkeler açısından, bilişim politikaları hazırlamalarında etkin bir rol oynamaktadır (Odabaş, 2002: 86).

Günümüzde ülke ekonomilerinin rekabet gücünün, bilgiye dayalı olarak yürütülen faaliyetlerin niteliği ve yoğunluğuna bağımlı hâle geldiği düşünüldüğünde; uluslararası rekabet gücünü geliştirmek ve ekonomik kalkınmasını sürdürülebilir kılmak isteyen ülkelerin temel vizyonunu, tüm aktör ve sektörleriyle birlikte bilgiyi üretip, işleyerek paylaşmak ve geleceğe yönelik kararları sağlıklı bilgi temellerine dayandırarak bilgi toplumuna dönüşümü sağlamak oluşturmaktadır (Yıldırım, 2007: 276).

Türkiye’nin de dünyadaki bu hızlı gelişimin gerisinde kalmaması, rekabet edebilirliğini koruyup sürdürebilmesi açısından çağın gereklerini yerine getirmesi gerekmektedir. Bilgi çağının gereği olan önemli stratejilerden birisi de “e-devlet”tir. Türkiye’nin bu anlamda küresel yarışa ayak uydurabilmesi için, gelişmiş teknolojiye bağlı çağdaş yönetim tekniklerini bütünsel bir şekilde, hizmet önceliği doğrultusunda hayata geçirmesini zorunlu kılmıştır (Çarıkçı ve Yavuz, 2010: 101). Gelişen dünyaya

uyum sağlayabilme gerekliliğinin yanı sıra sağladığı avantaj ve fırsatlar da e-devletin hayata geçirilmesinde önem taşımaktadır.

Türkiye'nin yeni dünya düzenine uyum sağlamasını ve onun bir parçası olmasını sağlayıcı başlıca iki temel dönüşüm süreci yer almaktadır. Bunlardan birisi sanayi devrimi, diğeri de dijital devrimdir. Bu iki dönüşüm sürecinin başarı ile tamamlanabilmesi sonucu Türkiye'nin, bu süreçlerin fırsat ve avantajlarına sahip olacağı düşünülmektedir. Bu anlamda e-devlet, özellikle dijital devrimin getirisi olan bilgi toplumu olma yolunda, bu dönüşümün sağladığı en önemli fırsatlardan birisi olarak görülmektedir (Kuran, 2005: 23).

Türkiye'de e-devletin gelişiminin iki aşamada gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Bu noktada ilk aşamayı sivil toplum kuruluşları, akademisyenler, özel sektör, işletmeler ve kamu kesiminin katkılarıyla stratejilerin geliştirilmesi üzerine odaklanması; ikinci aşamayı ise e-devleti hayata geçirmek için gerekli unsurların planlanarak yol haritalarının çizilmesi oluşturmaktadır. Farklı aşamalardan geçerek gelişim gösteren e-devlet modelinin esas hedefi olarak e-devletin bir araç olarak kullanılması suretiyle kamu yönetiminin yeniden modernizasyonu gösterilmektedir. Dolayısıyla bu durum, e-devletin bir araç mı yoksa bir amaç olarak mı görüldüğü yönündeki tartışmalara bir yanıt olması açısından önemlidir. Bu kapsamda, e-devletin ortaya çıkışını sağlayan en önemli unsurlardan birisini, kamu yönetiminin yeniden modernizasyonu oluştururken bir diğer unsuru, bilgi toplumunun teşvik edilmesi oluşturmaktadır. Diğer taraftan özel sektörde rekabetin artırılması ve vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesi de e-devletin itici unsurları arasında sayılmaktadır (İlgaz, 2016: 19).

Türkiye'de e-devlete geçiş sürecinin genel itibarıyla 1980'li yıllar ile başlayıp, dünyada yaşanan bilgi iletişim teknolojilerindeki büyük dönüşümün etkisi ile 1990 ile 2000'li yıllar arasında gelişim gösterdiği görülmektedir (Akçakaya, 2017: 17). 1990'lı yıllar, Türkiye açısından bir yandan geriden takip ettiği sanayi devrimlerini tamamlamaya çalışırken diğer yandan dünyadaki dijital gelişmeleri takip etmeye başladığı bir sürecin başlangıcı olmuştur. 1986 yılında EARN/BITNET bağlantılı, sadece birkaç üniversite tarafından kullanılabilen TÜVAKA (Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları'nın Ağı) yetersiz kalması sonucu Türkiye'nin internet teknolojisi ile ilk tanışması, 1991 yılında ODTÜ ve TÜBİTAK öncülüğünde başlatılan proje ile gerçekleşmiştir. Türkiye'nin ilk ulusal çaplı bağlantısı olan bu yapı, Türkiye'deki dijital dönüşüm/e-devlet

sürecinin ilk adımı sayılmaktadır. 1996 ve 1998 yıllarında enformasyon politikaları ve master planlar hazırlanarak çeşitli kurulların oluşturulmasıyla süreç işlerliğini devam ettirmiştir. Buna rağmen 2001 yılına kadar somut bir uygulamaya rastlanmamakta ve alınan kararların tam anlamıyla hayata geçirilemediği görülmektedir. Ulusal bilim ve teknoloji politikalarına ilişkin en son çalışmanın 1993 yılında yapılması dolayısıyla, 2001 yılındaki Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) toplantısı; öncelikli olarak AR-GE alanlarının ve stratejik teknolojilerin belirlenmesi, bilim ve teknolojiye karşı toplumsal farkındalığın artırılması ile sürece daha fazla toplumsal katılımın sağlanması hedefleri üzerine yoğunlaşmıştır (Tosyalı, 2018: 175).

Bu bağlamda Türkiye’de e-devlet çalışmalarının esas olarak 2001’de Avrupa Birliği Liderler Zirvesi’nde Türkiye’nin “e-Avrupa” projesini imzalaması ile Başbakanlık koordinasyonunda başlamış olup uzun yıllar kurumsal düzeyde kurumların inisiyatifleri üzerine şekillendiğini söylemek mümkündür. Çalışmaların temel hedefinde, internet kullanımının artırılmasına yönelik çabalar ile bilgi toplumu altyapısının oluşturulması yer almaktadır. Bu anlamda yürütülen çabaların ilki, e-devlete geçiş vizyonunu belirlemek amacıyla 1998 yılında Kamu Net Teknik Kurulunun oluşturulması olmuştur. 2002 yılında yeni bir örgüt yapısıyla göreve başlayan bu kurulun en önemli özelliği, elektronik bir devlet portalı oluşturmak üzere kurgulanmasıdır. Oluşturulması öngörülen e-devlet portalı ile bilgi iletişim teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanarak kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli, şeffaf bir şekilde, daha hızlı ve kesintisiz sunulmasını sağlamak üzere kurumların ve sunacakları hizmetlerin elektronik ortama taşınması, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortam üzerinden yürütülmesi amaçlanmıştır (Balcı, 2003: 272).

Türkiye’de “e-Avrupa+” çalışmalarına koşut olarak 2000 yılından itibaren hız kazandırılan e-devlete ilişkin çalışmaların akademik anlamda da 2000’li yıllarda Türkiye Bilişim Derneği, TÜBİTAK, TÜRKİSAT gibi kurumlar tarafından yürütülen konferans, seminer ve çalıştaylarla desteklendiği görülmektedir (Atmaca, 2009: 32). Bu çalışmaların çıktılarında ilki TÜBİTAK tarafından yürütülen “E-Türkiye Eylem Planı” olup onu 2003 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından yürütülen “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı” izlemiştir. 2005 yılında hazırlanan eylem planı ile ise bazı bakanlıkların, kendi alanlarına ilişkin hizmetlerin elektronik olarak sunumu ve altyapısından sorumlu tutuldukları görülmektedir. Bu bakanlıklar arasında Millî Eğitim, Sağlık, Ulaştırma ve Adalet Bakanlığı gibi bakanlıklar yer alırken elektronik hizmet

sunumundan yine o dönem DPT'nin sorumlu olduğu görülmektedir (Demirhan, 2011: 98).

E-devletin Türkiye'deki gelişiminde, Avrupa Birliği ve çeşitli uluslararası kuruluşların da etkilerini görmek mümkündür. Avrupa Birliği'ne uyum süreci ile birlikte World Bank (WB), IMF, OECD gibi uluslararası kuruluşlar, gelişmekte olan ülkelere devleti küçültme adı altında birtakım reformlar önerirken, bürokratik işlemlerin elektronik ortam üzerinden yürütülerek bilişim teknolojileri konusunda gelişim göstermelerini öngörmektedirler. Buna ilişkin olarak Worldbank (WB) Türkiye Ekonomik Modernleşme ve Enformatik Araçlar Raporu'nda Türkiye'nin ulusal kalkınması için enformasyon temelli ekonomiyi hayata geçirerek küresel bilgi toplumu ile uyum sağlama sürecini başarı ile tamamlaması gerektiğine yer vermektedir (Törenli, 2014: 208).

Enformasyon toplumunun temeli, bilişim teknolojilerinin gelişmesine bağlı iken bilişim teknolojilerinin geçmişi de bilgisayar kullanımının başlangıcına kadar gitmektedir. Bu bağlamda Türkiye'de e-devletin temellerinin, bilişim teknolojilerinin gelişimi açısından bilgisayar kullanımının başladığı 1930'lu yıllara kadar dayandığı söylenebilir. Ziraat Bankası'nın büro makinelerini kullanması ile başlayan bu süreç, 1934'te bilgi işlem makinelerinin, 1960 yılında ise ilk bilgisayarların kamu kurumlarında kullanılmaya başlamasıyla gelişim göstermektedir (Çevikbaş, 2009: 81-82; Gökçe ve Eroğlu, 2008: 34-35). 1970'li yıllara gelindiğinde İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), nüfus idaresinin ülke genelinde bilgisayarlaşmasını sağlaması bakımından Türkiye'nin önemli e-devlet uygulamalarından biri sayılmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241). Bu dönemde Karayolları Genel Müdürlüğü başta olmak üzere kamu kurumlarında bilgisayar kullanımının yaygınlaştırılması çabalarına karşın, uzman personel eksikliği nedeniyle bilişim sistemlerinin kurulmasında yaşanan zorluklar nedeniyle, kurumlara destek amacıyla 1975 yılında yedi üniversitenin de dahil olduğu DPT Elektronik Bilgi İşlem Sürekli Özel İhtisas Komisyonu kurulmuştur (Tosyalı, 2018: 174). Kamu idarelerinde bilgisayar sayısının artması ile de 1993 yılında ilk defa ODTÜ ile ABD arasında internet bağlantısı sağlanarak Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon projesi hazırlanmıştır (Çarıkçı, 2010: 102). Dolayısıyla, Türkiye'de e-devlet çalışmalarının, başlangıçta, bu çalışmaları yürütecek kurulların oluşturulması ve bu kurulların alacakları kararlar ile yürütecekleri projelerin hazırlanması şeklinde başladığı

görülmektedir. Bu kurul ve projeler içerisinde önemi açısından ön plana çıkanlar arasında;

- Dünya Bankası (1993): Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi,
- Ulaştırma Bakanlığı-TÜBİTAK (1999): Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA),
- DTM (1998-2002): E-Ticaret Koordinasyon Kurulu,
- Başbakanlık (1998-2002): KAMU-NET,
- Türkiye Bilişim Şurası (Mayıs 2002),
- Başbakanlık (2001-2003): E-Türkiye Girişimi,
- DPT-BTD (2003): e-Dönüşüm Türkiye Projesi yer almaktadır (Kuran, 2005: 24).

Türkiye’de elektronik devlete ilişkin dönüşüm süreci ilk olarak 1980’li yıllarda devlet yapılarında meydana gelen gelişmeler ve sonrasında 1990 ve 2000’li yıllarda bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, yönetsel politikaların yeniden şekillenmesiyle başlamaktadır. Bu dönüşüm sürecinde gerçekleştirilen projelerden ilki yukarıda da belirtildiği üzere 1993 yılında Dünya Bankası tarafından desteklenerek geliştirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi”dir. Akabinde aynı yıl gerçekleşen bir diğer gelişme ise (Törenli, 2014), Ankara-Washington arasında ODTÜ üzerinden bağlantı kurularak Türkiye’nin internet ile tanışması olmuştur (Çarıkçı, 2010: 102). Her ne kadar e-devlete yönelimin başlangıcı genel itibarıyla 1980 ve 1990’lı yıllara dayandırılrsa da bu başlangıç, 1970’lerdeki İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nce başlatılan Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi’ne (MERNİS) kadar götürülmektedir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241). MERNİS’in bir otomasyon projesi olarak başlayıp, sonrasında e-devlet sürecine eklenmesiyle birlikte kamu dairelerindeki bilgisayar sayısındaki artış, bu sürecin ilerlemesinde etkili olmuştur (Çarıkçı, 2010: 102).

1983 yılında bilim ve teknoloji politikalarının oluşturulmasına yönelik olarak kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun (BTYK), en üst düzey karar alma mekanizmasını hayata geçirmesiyle, bilgi altyapısının oluşturulmasına ilişkin üç temel karar da uygulamaya konulmuştur. Bu kararlar; Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının (TUENA) hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) ile elektronik ticaret ağı kurulmasıdır. Bunlardan özellikle Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı, Türkiye’nin bilgi toplumu olma yolundaki önemli gelişmelerinden biri

sayılmaktadır. Bu plana ilişkin kararlar, hem Türkiye'nin bilgi toplumu ile geleceği noktayı hem de 1995 yılında başlayıp Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde, TÜBİTAK'ın sekreterliğinde yürütülen Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi çalışmalarının sonuçlarını ortaya koymaktadır (İnce, 2001: 72). Bu bağlamda Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından 1997 yılında alınan kararlar, e-devlete geçilmesine ilişkin bir politika içeren ilk resmî belge niteliği taşımaktadır. Bu kararlar dahilinde vatandaşlara belirli kamusal ve özel hizmetlere bulundukları yerden ulaşabilme, ülkenin her köşesine uzaktan hizmet götürebilme; bilgi edinme, rehberlik, danışma gibi hizmetlerden kurumların ve vatandaşların karşılıklı yararlanabilmeleri ile bilgi kaynaklarına kolay ve anında ulaşım imkânı sunulması öngörülmektedir. Aynı zamanda bu belge ile kamu hizmetlerine uzaktan erişim çalışmaları için Kamu-Net projesi yürütülmesi planlanmaktadır. Gerek Kamu-Net projesi ile gerekse ilk kez kullanılan “bilgi anayolu” kavramı ile kurumların kendi içlerinde ya da birbirleri ile ağ üzerinden iletişim kurmaları hedeflenmiştir. Bu anlamda, BTYK tarafından alınan kararlar, e-devlet olma yolunda alınan ilk resmî kararlar olma özelliği taşıırken TUENA raporu da kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan yürütülmesine ilişkin çalışmaları içeren ilk resmî rapor olması bakımından önem taşımaktadır (İnce, 2001: 74). Bu rapor, özellikle “etkin, çağdaş, verimli, hızlı ve şeffaf kamu hizmetlerinin yürütülmesinde, kamu yönetimi bilgi sistemlerinin kısa sürede kullanımına geçilmesi” gerekliliğine vurgu yapmaktadır (Törenli, 2014: 222).

E-devlete geçiş sürecinde önemli gelişmelerden bir diğeri de 1998 yılında Başbakanlık Genelgesiyle Kamu-Net Teknik Kurulunun oluşturulması olmuştur. Bu kapsamda Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi yardımıyla kamu daireleri arasındaki iletişim ve yazışmaların e-posta ile yapılması öngörülmüştür (Çarıkçı, 2010: 102; DPT, 2002).

Daha önce de ifade edildiği gibi; genel olarak bu süreçte e-devlete yönelik yürütülen çalışmaların bir kısmı, proje hazırlanarak uygulamaya konması, bir kısmı ise birtakım merkez ve kurulların oluşturulması şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bunlar içerisinde Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi ile Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu, Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, İnternet Kurulu, Kamu-Net Üst Kurulu gibi kurullar e-devlet sürecinde atılan önemli adımlar olarak yer almaktadır (Balcı, 2003: 72).

2000’li yıllara gelindiğinde ise e-devlete yönelik yürütülen çalışmalara ilişkin olarak 2001 yılında Avrupa Birliği’nin aday ülkelere önerdiği e-Avrupa Girişimi doğrultusunda E-Türkiye Girişimi Eylem Planı’nın başlatıldığı; onu takiben ise 2003-2004 yıllarını içeren e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı’nın hayata geçirildiği görülmektedir. 2006-2010 yılları arasında e-devlet çalışmaları Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı dahilinde daha kapsamlı bir şekilde yürütülmüş olup onun devamı niteliğindeki 2014-2018 Eylem Planı da Kalkınma Bakanlığı’nca hazırlanıp uygulamaya konulmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241; Kalkınma Bakanlığı, 2014: 14).

Türkiye’de bilgi iletişim teknolojilerinin özellikle kamu yönetimi alanında kullanılmaya başlanmasıyla e-Türkiye çalışmaları dahilinde oluşturulan “E-Devlet Kapısı/turkiye.gov.tr” uygulaması, e-devlet çalışmalarının daha işlevsel hâle getirilmesinde önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek bir portaldan sunulmasını sağlamak üzere 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile kurularak yönetim görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı’na verilen e-devlet kapısı ile devlet hizmetlerine elektronik ortam üzerinden güvenilir ve etkin bir şekilde erişim amaçlanmaktadır. Daha sonradan, kurulması görevi Türksat AŞ’ye verilen e-devlet kapısının, kuruluş sebepleri arasında e-devlet çalışmaları kapsamında yer alan kurumsal projelerin birbirinden kopuk ve bağımsız şekilde uygulanmaları, birbirleriyle koordineli ve etkileşim içinde olmamaları gibi nedenlerden ötürü ortaya çıkan farklılıkların giderilerek merkezi yönetim ve yerel yönetimler ile diğer kurum ve kuruluşlar nezdindeki e-devlet çalışmalarının birbirleriyle uyumlu çalışmasını sağlamak yer almaktadır (Şahin, 2004: 118).

“E-Devlet Kapısı” uygulaması sayesinde kamu kurumlarının birbirlerinden ayrı ve bağımsız şekilde kendi web siteleri üzerinden sundukları kamu hizmetlerini tek bir portal üzerinden bütünleşik halde sunmaları mümkün hâle gelmiş olmaktadır. Kamu kurumlarının kendi aralarında bütünleşik halde hizmet sunabilmeleri, karşılıklı etkileşime ve katılıma dayalı e-devlet ve daha geniş kapsamlı düşünüldüğünde e-yönetişim açısından son derece önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir (Karkın ve Özgür, 2012: 95).

E-devlet uygulamalarının aktif olarak yürütülebilmesi, kamu yönetimi süreçlerinin yeniden yapılandırılmasından başlamak üzere e-dönüşümü sağlayacak uzun vadeli çalışmalar gerektirmektedir. Bu çalışmalar kapsamında, devlet faaliyetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla dönüştürülebilmesi için izlenmesi gereken aşamalar

bulunmaktadır. Bu aşamalardan biri; “ikame etkisi” olarak adlandırılan devlet-vatandaş ilişkisinde yüz yüze hizmetin yerini dijital ortamda sunulan hizmetin almasıdır. Böylelikle kamu görevlilerinin yeri, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ikame edilmiş olmaktadır. E-devlet çalışmalarının ikinci aşamasını, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla, sunulan kamu hizmetlerinin üretilme usullerinin temelden değişmesi oluşturmaktadır. Her geçen gün gelişen teknolojiler sayesinde üretim süreçlerinin iyileştirilmesi ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumu da geliştirilmiş olmaktadır. Üçüncü bir aşama ise vatandaşlar ile üretim süreçlerinin, bilgi yönetimi sayesinde yeni kamu hizmetlerinin türetilmesidir. Bu sayede belirli kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulması mümkün hâle gelmektedir. Dördüncü aşama ise zorunlu görülmemekle birlikte devletin operasyonel faaliyetlerinin dönüşümü için öngörülen kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi veya hizmetin başkalarına gördürülmesi aşamasıdır. Ancak bu yöntem, bir aşamadan çok bir tercih olarak değerlendirilmektedir (Oğurlu, 2010: 31-32).

E-devlete yönelik çalışmalar, sonuçları itibarıyla değerlendirildiğinde, bir kısmının başarıyla sonuçlanırken bir kısmının da başarısız olduğu görülmektedir. Bu başarısızlığın nedenleri arasında, çalışmaların çok geniş kapsamlı olması, yeterli destek görememesi ya da kamu politikalarına uyum sağlayamaması gibi unsurlar yer almaktadır. Kuran bu durumu, projelerin birbirlerinden bağımsız ve habersiz şekilde, başlı başına kendi çapında uygulanmaya çalışılması ve bir bütünsellikten uzak olmasına bağlarken uzun vadede fayda sağlayabilecek nitelikte bir e-devlet politikası ve stratejisinin oluşturulamadığını ifade etmektedir (Kuran, 2005: 24). Erdal (2003) ise devletin yapısına ilişkin hizmet sunumu ile iletişim, bilgi verme vb. süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının, çok boyutlu ve son derece karmaşık bir yapı olması sebebiyle; çalışmaların başarılı sonuçlanabilmesi açısından, e-devlet sisteminin kurulup işletilmesi süreçlerine ilişkin planların iyi tasarlanması ve plana uygun çalışmaların da dikkatli bir biçimde ele alınarak yürütülmesini gerekli bulmaktadır (Oğurlu, 2010: 37).

3.2. Türkiye’de E-Devlete Geçişin Mevzuatsal Yapısı

E-devlet modelinin başta kamu sektörü olmak üzere toplumun tüm kesimlerinde bütünlük olarak hayata geçirilebilmesi, uygulanabilirliği, sürekliliği ve başarısı açısından mevzuatsal düzenlemelere dayandırılması ve koordineli bir şekilde işlevsel hâle getirilmesi önem taşımaktadır. Bir başka ifadeyle, e-devlet girişimlerinin uygulamadaki başarısının, uygun yasal çerçevenin oluşturulması ile yakından ilişkili olduğu

düşünülmektedir. Bu ilişkinin dayanağı olarak e-devlet çerçevesinde yapılan işlem ve hizmetlerin yeni ilkeleri, kuralları, kanunları veya kanun değişikliklerini gerekli kılması görülmektedir. Bu bağlamda e-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için hükümetlerin, elektronik imza, elektronik arşivleme, bilgi edinme, veri güvenliği ve korunması, bilişim suçları ile çeşitli hakları kapsayıcı nitelikte, e-devletin işleyişine uygun bir yasal çerçeveyi oluşturması gerekmektedir. E-devlete ilişkin geniş kapsamlı bir yasal altyapının oluşturulması, vatandaşların devlete yönelik gizlilik ve güvenlik kaygılarının ortadan kaldırılarak e-devletin benimsenmesinde etkili olması bakımından önem arz etmektedir (Karkın ve Özgür, 2012: 28).

Türkiye’de e-devletin mevzuatsal içeriği, Avrupa Birliği’ne üye olma ve e-Avrupa projesine uyum sağlama süreci içerisinde, 2001 yılında başlatılan e-Türkiye projesi çalışmaları için hazırlanan yasa tasarıları ile oluşturulmaya başlanmıştır. Çalışmalar için on üç (13) çalışma grubu oluşturulmuş ve bu çalışma gruplarının hazırladığı yasa tasarıları kapsamında e-eğitim, e-güvenlik, e-hukuk, e-ticaret, e-Avrupa+ konuları ele alınmıştır. Bu süreçte Millî Eğitim Bakanlığı, bilgi iletişim teknolojileri alanında donanımlı insan gücü yetiştirilmesi ve okulların internete bağlanmasına yönelik çalışmaları yürütürken e-güvenlik çalışma grubunu yöneten Genel Kurmay Başkanlığı ve Millî Savunma Bakanlığı, bilgi güvenliği ve şifreleme standartları konusunda düzenlemeler üstlenmiştir. E-imzanın yasal hâle getirilmesi için uğraş veren e-ticaret grubu ise o dönem DPT Müsteşarlığı koordinatörlüğündeki çalışmaları yürütmüştür. Türkiye’nin dünya ile entegrasyonunu sağlamak üzere gelişmiş teknolojilerin takip edilmesi ve uyarlanması, e-Avrupa+ çalışma grubu görev alırken e-hukuk çalışma grubu, e-Avrupa + kapsamındaki yasalara uygunluğu sağlamak üzere uyum yasalarını ve e-imza, e-posta gibi elektronik işlemlerin ulusal ve uluslararası kurallara uygunluğunu sağlayacak altyapı çalışmalarından sorumlu tutulmuştur. Bu çalışmalar dahilinde 2003 yılının sonuna kadar yasal altyapının oluşturulması, kurumsal bilgilerin ağ ortamına taşınması; 2004 yılı sonunda kurumların iş formlarının web ortamlarında yer alma işlemlerinin tamamlanması planlanmış, 2005 yılı sonunda ise yönetim ve karar destek sistemlerinde sayısal sisteme geçilmesi öngörülmüştür (Kırçova, 2003: 170).

Türkiye’nin e-devlete ilişkin yasal altyapısının, çeşitli düzeylerde hazırlanan mevzuat çerçevesinde şekillendiği görülmektedir. Bu mevzuat kapsamında, bilgi ve iletişim teknolojileri ve/veya e-devlete ilişkin doğrudan veya dolaylı pek çok ulusal/kurumsal düzenleme yer almaktadır. Son dönemde yapılan mevzuatsal

düzenlemelerin dolaylı da olsa e-devlet ile bir şekilde ilişkilendirildiği görülen düzenlemelerin bir kısmı e-devletin yönetimi ile ilgili iken bir kısmı da kamu hizmetlerinin sunumu ile ilgilidir. E-devlete ilişkin mevzuatsal çalışmaların hukuki kaynaklarına bakıldığında, yasal altyapının oluşturulmasına ilişkin planlamaya karşın, daha çok Başbakanlık Genelgesi ile çıkarılan eylem planları şeklinde olduğu görülmektedir. Bu planlardan biri, E-Türkiye Girişimi sonrasında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile uygulamaya konan e-Dönüşüm Türkiye Projesi doğrultusunda 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kısa Dönem Eylem Planı'dır. E-Türkiye Girişimi'nden farklı olarak hazırlayıcı çalışma gruplarının sekiz (8) gruba düşürüldüğü e-Dönüşüm Türkiye Projesi; hukuki, teknik altyapı, e-egitim, e-sağlık, e-ticaret gibi konu başlıkları açısından E-Türkiye Girişimi ile benzerlik taşımaktadır. Mevzuatsal açıdan proje dahilinde uygulamaya konan Kısa Dönem Eylem Planı ile bilgi toplumu olma yolunda düzenlenen hukuki altyapıya ilişkin çalışmalar kapsamında “Elektronik İmza Kanunu”(23.7.2004), Kişisel Verilerin Korunması, Bilgi Güvenliği ve Bilgi Edinme Hakkı” (24.10.2003), yeni telekomünikasyon yasaları ile Türk Ceza Kanunu'nun bilgi iletişim teknolojileri alanındaki suç ve cezalara ilişkin yasal düzenlemeleri, Evrensel Hizmet Yönetmeliği'nin hazırlanması ve elektronik ortamda fikri hakların korunmasına ilişkin düzenlemeler yer almaktadır (<http://bilgitoplumu.gov.tr>).

Ayrıca yine bu çerçevede e-devlet yolunda atılan adımlardan bir diğeri de 13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu Net Üst Kurulunun kurulması olmuştur. Kurulun yürüttüğü çalışmalar 2000 yılında “Ulusal Bilgi Sistemi Raporu” adıyla yayımlanmıştır. Bu raporda, kamu birimleri arasında oluşturulacak ağ teknolojisi yoluyla, hizmetlerin elektronik ortam üzerinden sunulması için yönetimin idari, personel ve mevzuat yapılanmasının nasıl düzenlenmesi gerektiğine yer verilmektedir. Amaçlanan elektronik yönetimle, kamu kurumlarının bilişim sistemlerinin birlikte çalışmasını sağlayan “Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (Kamu-Net)” oluşturularak kamu birimleri arasındaki iletişim ve yazışmaların, Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi yardımıyla elektronik ortamdan yürütülmesi öngörülmektedir. Bu proje ile kamu kurumlarında yazışma ve dosyalama sistemi kurularak idari işlem ve hizmetlerin başvuru ve takibinin yapılabilmesi, mevzuat bilgi bankası ve kamu yazılım merkezinin kurulması, kamu kurumlarında vatandaş sayfası oluşturularak yeniden yapılandırmanın değerlendirilebilmesi amaçlanmıştır (İnce, 2001: 75-76).

Kamusal düzeyde, yönetsel anlamda e-devlete geçişin mevzuatsal altyapısının oluşturulmasında daha çok düzenleyici idari işlem niteliğindeki Başbakanlık Genelgelerinin ağırlık kazandığı görülmektedir. Bu düzenlemeler içerisinde (Karkın ve Özgür, 2012: 96);

- 21 Sayılı Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması' na ilişkin Başbakanlık Genelgesi (BG)-(2004),
- 7 Sayılı "Standart Dosya Planı" na ilişkin BG-(2005),
- 2 Sayılı "Bilgi Edinme Hakkı İle İlgili Yıllık Rapor" a İlişkin BG-2006,
- 3 Sayılı "Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) – Doğrudan Başbakanlık" konulu BG-(2006),
- 13 Sayılı "Kamu Sertifikasyon Hizmetlerine İlişkin Usul ve Esaslar" ı içeren BG-(2006),
- 22 Sayılı "E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi, Yönetilmesi ve Yönetilmesi"ne ilişkin BG-(2006),
- 7 Sayılı "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması" konulu BG-(2007),
- 16 sayılı "Elektronik Belge Standartları"nı içeren BG-(2008),
- 4 Sayılı "Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları"nı düzenleyen BG-(2009),
- 25 Sayılı "Kamu Kurum ve Kuruluşları İçin IPv6'ya Geçiş Planı" konulu BG-(2010),
- 1 Sayılı" Devlet Teşkilatı Veri Tabanı" konulu BG (2011) yer almaktadır.

Yukarıda sayılan Başbakanlık Genelgeleri'nin yanı sıra 2009 yılında 15169 sayılı Bakanlar Kurulu kararı eki olan "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik", e-devletin temelini oluşturan usul ve esaslara ilişkin ilk düzenlemeler arasında sayılmaktadır. Bu yönetmelikte daha az maliyetle, daha hızlı bir şekilde etkin, verimli, kaliteli hizmet sunulabilmesi için yapılması gerekenler ile idarenin kamu hizmet envanteri ve hizmet standartları tablosu hazırlanarak bunların internet üzerinden paylaşılmasına ilişkin konulara yer verilmektedir (2009/15169 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı'na Dayalı Yönetmelik, <http://www.mevzuat.gov.tr>).

Türkiye'de e-devlet çalışmalarının hukuki altyapısının oluşturulmasına yönelik Başbakanlık Genelgesi ve yönetmelik biçimindeki yönetsel düzenlemelerin yanında, nispeten daha sınırlı da olsa yasal olarak yapılan birtakım düzenlemeler de

bulunmaktadır. Nitekim Türkiye'nin e-devlet politikasını ortaya koyan kapsayıcı nitelikte tek bir kanun bulunmamakla birlikte, konuya ilişkin hükümlere, ilgili kanunlar nezdinde yer verildiği dikkati çekmektedir.

Bu bağlamda 635 Sayılı KHK ile Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilim ve Teknoloji Müdürlüğü, BİT sektörü de dahil olmak üzere AR-GE'ye dair politika, teşvik ve standartların belirlenmesinden sorumlu tutulmaktadır (635 Sayılı KHK). 3056 Sayılı kanuna dayalı olarak kamu yönetiminin geliştirilmesi, idari işlem ve yöntemlerinin kolaylaştırılması ile mevzuat çalışmalarının yürütülmesinden Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı sorumlu tutulurken Kalkınma Bakanlığı'na bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'na 641 Sayılı KHK doğrultusunda bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi politikalarının hazırlanması ve kamu yatırımlarının (BİT yatırımları dahil) planlanması görevi verilmektedir. Aynı zamanda bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin Anayasa'nın 2. Bölüm / 4. Başlığında özel hayatın korunmasına ilişkin hüküm, bilgi edinme hakkına ilişkin 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu, E-Ticarete ilişkin 4822 sayılı kanun, elektronik haberleşmeye ilişkin "4502 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu", elektronik imza ile ilgili "5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ile (Erdem, 2014: 738), " Evrensel Hizmet Kanunu" ve Türk Ceza Kanunu'nda bilişim suçları ile ilgili hükümler de e-devlete ilişkin hukuksal düzenlemeler içerisinde yer almaktadır (Koç, 2010: 33).

E-devlete ilişkin çalışmalara yönelik hükümlere kanun düzeyinde ilk defa 2011 yılında 655 Sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK'de (2/f) rastlanılmaktadır. İlgili KHK hükmünde; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Haberleşme Genel Müdürlüğü'ne internet dahil BİT altyapılarının geliştirilerek düzenlenmesi ile e-devlet eylem planı usul ve esasları ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi ve takibi ile kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iş birliği ve koordinasyon dahilinde, kapsam ve işlevsel olarak e-devlet hizmetlerinin yürütülmesi usul ve esaslarına ilişkin sorumluluklar yüklenmektedir. Ayrıca 655 Sayılı KHK kapsamında 3 Eylül 2016 tarihli çıkarılan "E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik", e-devlet hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili ilkeler ile hizmetlerin koordinasyon ve takibi ile ilgili düzenlemelere yer verirken diğer taraftan E-Devlet Eylem Planı'ndaki gelişmelerin kayıt altına alınması ve koordine edilmesinde sürdürülebilirlik sağlanması hususuna dikkati çekmektedir. 10 Temmuz 2018 tarihinde yayınlanan "Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında" 1 No.lu Cumhurbaşkanlığı

Kararnamesi (CBK) ile kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi'ne (DDO), e-devlet alanında strateji ve politika belirlenmesi ve koordinasyonu görevini, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ile birlikte yürütme yetkisi verilmektedir. 24 Ekim 2019'da yayımlanan 48 No.lu CBK ile de bu tarihe kadar ikili bir yapı içerisinde yürütülen e-devletin koordinasyonuna ilişkin Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın görevleri alınarak e-devlet alanında yetki, görev ve sorumluluk, üst yetkili merci olarak Dijital Dönüşüm Ofisi'ne (DDO) verilmektedir. Ayrıca DDO'nun teşkilat yapısı, görev ve yetkilerinin ayrıntılı olarak düzenlendiği 48 No.lu CBK ile "Kamu Dijital Dönüşüm Lideri" kavramı, mevzuata dahil edilmektedir (Önal, 2020).

Sonuç itibarıyla, e-dönüşüm süreci içerisinde yapılan mevzuatsal çalışmaların içeriğine bakıldığında, yasal metinlerden çok yönetsel düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. Bu durum, Türkiye'nin benimsediği idari/yönetsel yapılanma geleneği açısından birtakım hukuksal sorunlar doğurabileceği düşüncesini de ortaya çıkarmaktadır. E-devlet süreci Anglo-Sakson geleneğe dayanması sebebiyle, Türkiye gibi Kıta Avrupası geleneğine sahip ülkeler açısından sıkıntılı görülmekte ve bu nedenle e-devlet gelişim sürecinin yönetsel işlemlerin desteklediği, yasal düzenlemelerle yapılması gerekli görülmektedir. Bu durumu ortaya koyan Söyler (2010:161); e-dönüşüm sürecinde birbirinden bağımsız yapılacak hukuki ve yönetsel düzenlemelerin süreci daha da zorlaştıracağına dikkat çekerek, yasal dayanağı olmayan yönetsel düzenlemeler ile yasal olarak düzenlenmesi gerekirken yönetsel düzenleyici işlemlerle yapılan düzenlemelerin sıkıntılı sonuçlar doğurabileceğine işaret etmektedir (Karkın ve Özgür, 2012: 96).

Bu bağlamda Türkiye'de başarılı bir e-devlet uygulamasının hayata geçirilebilmesi, uygulanabilirliği ve sürdürülebilirliği açısından, hukuki altyapısının oluşturulmasında yapılan düzenlemelerin yanı sıra yapılması gereken düzenlemelerin de ele alınması önem taşımaktadır. E-devletin hukuki altyapısının oluşturulması için yapılması gereken işlemler, İnternet ve Hukuk Platformu tarafından doğrudan, dolaylı ve özel düzenlemeler başlıkları altında ortaya konulmuştur. Bu kavramsal sınıflandırmada doğrudan düzenlemeler, e-devlet yapılanmasını doğrudan etkilemekle birlikte sadece onunla ilgili olmayıp daha geniş kapsamlı düzenlemeleri ifade ederken dolaylı düzenlemeler, anayasa değişiklikleri gibi çok daha geniş kapsamlı, yasal düzenlemelerin önünü açacak, her alanda uyumlaştırıcı düzenlemelere işaret etmektedir. Özel düzenlemeler ifadesi ise e-devlet modeline özgü düzenlemeler için kullanılmaktadır. Bu bağlamda e-devletin hukuki altyapısı için gerekli, doğrudan düzenlemelerde Bilgi

Özgürlüğü Yasası, Elektronik İmza Yasası, elektronik noterlik kurumun oluşturulması, Kişisel Verileri Koruma Yasası; Ulusal Bilgi Güvenliği Yasası, Ceza ve Ceza Usul Kanunu'nda uluslararası mevzuata ilişkin yasal düzenlemeler ile elektronik satışlarda Tüketiciyi Koruma Yasası ve e-Ticaret gibi düzenlemeler yer almaktadır. Dolaylı düzenlemelere ilişkin olarak ise kişisel bilgilerin korunması, kamu bilgilerine erişim özgürlüğü gibi konularda yapılması gereken anayasa değişiklikleri, ihale yasalarında elektronik sisteme geçilmesi, e-sayım, e-oylama gibi seçim sisteminde güncellemeler, yerel yönetimlerde vatandaş katılımını artırıcı ve e-para, e-fon gibi finansal araçlarla ilgili düzenlemelerin yapılması öngörülmektedir. Özel düzenleme kapsamında ise 3056 sayılı kamu yönetiminin yapılandırılması ve 3046 sayılı bakanlıkların kurumsal yapısına ilişkin yasalar ile Bilgi Personel Yasası'nın çıkarılması ve kurumlar arası koordinasyonun sağlanmasına yönelik düzenlemelere yer verilmektedir (Aslan vd., 2007: 41-42).

3.3. Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Başarısı İçin Öncelikler ve Başarılı Ülke Örnekleri ile Karşılaştırılması

3.3.1. Dijital Dönüşüm İçin Başarı Öncelikleri

Küresel gelişmeler, bir yandan uluslararası ilişkileri artırırken bir yandan da değişen ve gelişen dünyaya entegre olmayı zorunlu hâle getirmiştir. Dünya ile entegre olma çabaları, kamu yönetiminin bilişim teknolojileri kullanılarak yeniden yapılandırılması ve kamu hizmetlerinin uluslararası standartlara uygun şekilde yeniden düzenlenmesini gerekli kılmaktadır. Günümüzde ekonomik gelişmişliğin göstergesi olarak görülen bilgi temelli ekonomiye geçiş ve bilişim teknolojilerinin kullanımına dayalı bir yönetsel yapı için bilgi reformu gerekli olmakla birlikte, başarılı bir bilgi reformu olması açısından da kurumsal yapılanma, son derece hayati önem taşımaktadır. Kayalı ve Yereli (2002) bu kurumsal yapılanma için, bir Bilgi Toplumu Bakanlığı kurulmasını öngörmekte; bu bakanlık aracılığıyla devlet yapısının teknolojik yeniliklere uyumlu hâle getirilerek, kurumsal bir yapıya dönüşecek olan e-devlet fikrinin devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi esaslı olarak dönüştürebileceğini ileri sürmektedirler (Yıldırım, 2007: 280).

20. yüzyılın sonlarına doğru bilimsel ve teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, değişimin hızını alamadığı yeni bir dünyanın kapılarını aralamıştır. Bu dönüşümle birlikte kamu yönetimlerinde, e-devlet modeline yönelik çalışmalar hız kazanmaya başlamıştır (Dönmez, 2007: 22). 1990'lı yılların sonunda birçok ülkede bilgi teknolojileri ve

otomasyon projelerinin devamı niteliğinde başlatılan dijital devlet çalışmaları ile ilerleyen süreç içerisinde teknik imkânların da gelişmesiyle, toplumsal beklentilere bağlı olarak pek çok stratejik yönelim ve örnek teşkil edebilecek nitelikte başarılı model ve uygulamanın hayata geçirilmesi mümkün olmuştur. Bir başka ifadeyle kamu yönetiminde gerçek anlamda 2000’li yıllar itibarıyla başlayan dijital dönüşüm süreci, özellikle uluslararası kuruluşların e-devlet odaklı kamu reformu gündemi ve ABD gibi öncü ülkelerin, demokrasinin yeni bir boyutu olarak sunduğu on-line hizmetler yoluyla dünyanın politik gündeminde yerini almıştır (Aydın, 2018: 13).

Türkiye açısından da dijital dünyanın bir parçası olabilmek adına, dünya ile entegrasyonu önem taşımakta ve bu nedenle başarılı bir dijital dönüşüm gerçekleştirebilmesi için yerine getirmesi gereken öncelikler bulunmaktadır. Bu öncelikler genel itibarıyla devletin işleyişi, eğitim, yabancı sermaye, hukuk, altyapı ve bilişimi teşvik gibi konulara ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Öncelikle devletin işleyişiyle ilgili öncelikli düzenlemeler kapsamında; ekonominin kayıt altına alınabilmesi için bilişimden yararlanılması, devlet bünyesindeki bazı işlerin teknoloji yoluyla özelleştirilmesi ve yine devlet tarafından sunulan bazı hizmetlerin bütünselleştirilerek bölgesel bazda sunulması yer almaktadır. Hukuki düzenlemelere yönelik olarak kanuni düzenleme gerekliliği ile elektronik imzaya hukuki geçerlilik kazandırılmasına yer verilirken altyapıya ilişkin Türk Telekom’un serbest piyasa koşullarına uygun şekilde işlerliğinin sağlanması gerekli bulunmaktadır. Eğitim alanında bilişim eğitimlerine ağırlık verilerek e-eğitim ve e-öğrenim faaliyetlerinin yaygınlaştırılması ile yabancı sermaye yatırımlarını hızlandırıcı tedbirler öncelik kazanmaktadır. Bilişimin teşvik edilmesi adına (Kavrakoğlu, 2003), ülkenin her yerinde bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaştırılması ve bilişim faaliyetlerinin artırılmasına ilişkin yasal düzenlemeler yapılması, teşvikler sağlanması, bilişim sektörü için bir fon oluşturulması, bu alanda uzman eleman yetiştirilmesi, savunma sanayinde ise bilişime daha fazla yer verilmesi konularında düzenlemeler yapılması önem taşımaktadır (Yıldırım, 2007: 282).

Hızlı ve etkili bir dijital dönüşüm için atılması gereken adımlar, BCG firması tarafından beş adımlı bir yol haritası olarak ortaya konulmaktadır (BCG, 2018). Bu yol haritasında ilk olarak dijital dönüşüm konusunda etkili bir liderlik ve bağlılık gösterilmesi öncelikler arasında yer almaktadır. Bu noktada yukarıdan aşağıya doğru işleyen bir etkiye bağlı olarak kamu yetkililerince kullanılacak dijital inisiyatiflerin desteklenmesi önemlidir. Bununla birlikte dijital dönüşümü kurumsal ve hizmetsel anlamda sağlayacak yetenek ve kültürün oluşturularak geliştirilmesi; kamusal hizmetlerde değere

odaklanması ve vatandaşlar açısından önem arz eden sağlık, eğitim, refah, adalet gibi değerlere ilişkin çabalara öncelik verilmesi önemsenmektedir. Ayrıca hizmet tasarımı düşüncesine hâkim olunması, işlere ilişkin kullanım kolaylığı ile engelsiz erişim imkânı sağlanması, iş kolaylığı sağlayacak sistem ve mekanizmaların kullanılması, başarılı bir dijital dönüşüm için atılması gereken adımlar arasında sayılmaktadır. Bu süreçte izlenmesi gereken bir diğer yol da çevrimiçi kullanıcıların desteklenmesi, yönlendirilmesi ve çevrimiçi imkânlardan yararlanmalarının sağlanmasıdır. Böylelikle kamuya ilişkin tüm işlemlerin çevrimiçi olarak bütünsel bir şekilde ve kolaylıkla yapılabilmesini sağlayan, uçtan uca kesintisiz bir sistemin geliştirilmesi yoluyla başarılı bir dijital dönüşümün gerçekleşmesi olası görülmektedir (BCG, 2018; Yamamoto, 2018: 7).

E-devletin uygulanabilirliği ve e-devlete geçiş süreci açısından Türkiye'nin, önceliklerini belirlerken ilk olarak "kamuda başarı kriterlerini" ortaya koyması beklenmektedir. E-devlet projelerinin başlangıcı olarak toplumsal ihtiyaçlardan yola çıkılarak bir vizyon oluşturulması ve buna bağlı olarak ana hedeflerin belirlenmesi; gelişmelerin takibi, bağımsız girişimlerin koordinasyonu ve hedeften sapmaların önlenmesi açısından gerekli görülmektedir. Ayrıca e-devlete yönelik hedeflerin ulusal düzeyde genel hedefler olmasına dikkat edilmesi, vizyon ve hedef belirleme çalışmalarına ilgili tarafların (kamu yöneticileri, vatandaşlar, STK'ler, iş dünyası vb.) katılımı sağlanarak kamuoyu ile paylaşılması, e-devlet girişimlerinin başarısı açısından önemli sayılmaktadır. E-devlet konusunda önceliklerin belirlenmesine ilişkin olarak BCG firmasının yukarıda bahsedilen yukarıdan aşağıya doğru bir etkiye bağlı inisiyatif kullanım önceliğine karşılık, Altınok (2005), önceliklerin belirlenmesinde tepeden aşağıya değil, tabandan yukarıya doğru bir yaklaşımın benimsenmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bir başka ifadeyle belirlenecek önceliklerin, bilimsel yöntemlere dayalı kamuoyu yoklama sonuçlarına göre oluşturulması gerekliliğine dikkati çekmektedir (Altınok, 2005: 139).

E-devletin başarısı, sadece hangi hizmetlerin sağlandığına bağlı olmayıp, bu hizmetlerden ne ölçüde, nasıl, ne kadar yararlanıldığı ya da hizmetlerin beklentileri karşılama düzeyi ile de değerlendirilebilmektedir. Bu başarı aynı zamanda, e-devletin temel unsurları olarak bilinen kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşların üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları ne ölçüde yerine getirdiklerine de bağlıdır. E-devlet girişimlerinde başarının, yalnızca teknolojik unsurların ekonomik ve doğru zamanlı kullanımına bağlı olmayıp, insan faktörünün de bu başarının temel unsurlarından biri

olduğunun kabul edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Dolayısıyla e-devlet birey/vatandaş/müşteri odaklı bir model olarak dizayn edilmelidir (Odabaş, 2009: 27-28).

Başarılı bir e-devlet modeli, dinamik ve esnek yapılı bir teknoloji tercihi ile beraber bunun kurulum ve gelişimi açısından ulusal bir politika hâline getirilmesine de bağlıdır. Bu anlamda tercih edilen teknolojinin, kamu hizmetlerinin hem sunucusu (kamu çalışanları) hem de kullanıcısı (vatandaş/kuruluşlar) konumundaki tarafların özümseyebilecekleri, erişim ve kullanım kolaylığına sahip nitelikte olması da modelin uygulanabilirliği ve yaygınlaşması açısından önem taşımaktadır. E-devlet modelinin teknik yönü dışında siyasi, toplumsal ve ekonomik sonuçları da olduğu göz önüne alındığında; tüm bu sonuçları açısından başarılı olabilmesi için; kullanılan teknolojinin, yönetsel anlamda örgütsel ve bürokratik yapı içerisinde içselleştirilerek yönetsel süreçler ve kurumsal düzenlemelere hâkim kılınması gerekmektedir (Uçkan, 2003: 54).

E-devletin kamu yönetiminde örgütsel yapı, iş görme usulleri, içsel süreçler ve dış dünya ile bağlantılarında ortaya çıkardığı değişim ve dönüşüm çerçevesinde başarı kıstaslarından bir diğeri de bir strateji doğrultusunda hayata geçirilmesidir. Bir başka ifadeyle, e-devlet çalışmalarının başarılı bir şekilde hayata geçirilebilmesi ve kendisinden beklenen faydaları ortaya çıkarabilmesi için, belirlenen e-devlet stratejisinin, özellikle uygulama odaklı olması gerektiği düşünülmektedir. Bu gereklilik, e-devlete geçiş sürecinin ilk başlarından itibaren yerine getirilmesi gereken koşullardan kaynaklanmaktadır. Bu koşullar, politik, teknolojik, örgütsel olabileceği gibi toplumsal veya finansal kaynaklı da olabilmektedir. Bu koşulların varlığı ile birlikte uygulanabilirliği ve sürdürülebilirliği açısından, e-devlet girişimlerini destekleyici güçlü bir iradenin varlığı gereklidir (Sobacı, 2012: 25).

OECD e-devlet ile ilgili bir raporunda, e-devlet uygulamalarında başarının ön koşulları arasında kurumlar arası iş birliği, finansman, bilgi gizliliği ve güvenliğine yer vermektedir. Yine aynı raporda, pahalı, riskli ve zor olarak görülen e-devlet projelerinin başarısı için, politik ve yönetsel düzeyde bir sahiplenme ve liderliğin şart olduğu ifade edilmektedir. Bu sahiplenme ve liderlik aynı zamanda hem yöneticiler hem de yönetilenler açısından bir sorumluluk da içermektedir (Odabaş, 2009: 28).

E-devlete geçiş sürecine ilişkin yapılması veya yerine getirilmiş olması gereken pek çok şart ya da gereklilik bulunmaktadır. Öncelik alanlarına göre bu şartları; aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Altunok, 2005: 138):

- Vatandaşıya yönelik sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması,
- Kamu kurumlarının daha üretken ve etkin kılınarak işlevselliğinin artırılması,
- Yasaların uygulanabilirliğini sağlamak adına hukuk sisteminin güçlendirilmesi,
- Toplumsal katılımı da içeren iyi yönetim anlayışının geliştirilmesi,
- Ekonomik sektörlerin teşvikine öncelik verilmesi,
- Toplumda dezavantajlı sayılan grupların (özürlü, yoksul vs.) kamu hizmetlerine daha kolay erişiminin sağlanması.

E-devlet dönüşümünde öncelik ve gereklilikler konusuna ilişkin söylemlerin genel itibarıyla birbirleriyle benzer ve ortak nitelikler taşıdığı görülmektedir. Bu yönüyle e-devlete geçiş sürecinde, e-devlete yönelik algının sadece teknolojik boyutla sınırlı kalmayıp, siyasi, toplumsal ekonomik boyutu ve sonuçlarını da içermesi, e-devlet girişimlerinin bir vizyon ve strateji dahilinde, örgütsel ya da bürokratik anlamda içselleştirilerek yönetsel süreçlere hâkim kılınması ve bunun destekleyici bir siyasi iradenin liderliğinde ve kamuoyu dahil çeşitli toplumsal aktörlerin katılımı ile gerçekleştirilmesi öncelikler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Türkiye açısından da yerine getirilmesi gereken bu öncelikler, vatandaş memnuniyeti ve sonuç (çözüm) odaklı bir hizmet anlayışının esas alınarak e-devletin bir politika dahilinde başarılı bir şekilde uygulamaya geçmesi bağlamında önem taşımaktadır.

3.3.2. Dünyada Dijital Dönüşüm ve Başarılı Ülke Örnekleri

Teknolojik/dijital dönüşüm dahil, her dönüşümün, ülkelerin kamu yönetimleri ve kamu politikaları açısından etkisi olduğu düşünüldüğünde, Türkiye'nin kamu politikası açısından bu dönüşümün nasıl olduğu ya da olması gerektiği yönündeki yansımalarının değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Bu nedenle bu bölümde, kamuda dijital dönüşüm için başarılı ülke örneklerinden yola çıkılarak bu ülkeleri başarıya taşıyan ortak ilke ve değerlerin ortaya konulması ve başarı kriterlerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

20.yüzyılın sonlarına doğru bilgi teknolojileri alanında yaşanan hızlı gelişmeler, yeni bir dünya düzenine geçişin kapılarını açmıştır. Bilgi çağı olarak adlandırılan bu yeni düzenin zorunlu kıldığı değişim ve dönüşüm, kamu yönetimlerini de etkisi altına alarak e-devlete yönelik çalışmaların hız kazanmasında etkili olmuştur. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilgiyi ve iletişimi, hizmet sunumunda temel unsur olarak kabul eden devletler; vatandaşlarıyla olan ilişkilerini yeniden gözden geçirerek geliştirme ihtiyacı hissetmişler ve bunun sonucu olarak da vatandaşların sorunlarına çözüm sağlayan, kamu hizmet ve işlemlerinin daha hızlı, kaliteli, daha ucuz, daha güvenilir, eşitlikçi ve şeffaf şekilde sunulmasını mümkün kılan yeni bir yönetim modeli olarak elektronik devletin hayata geçirilmesi doğrultusunda adımlar atmışlardır (Tarhan, 2011: 25). Buna ilişkin olarak özellikle gelişmiş ülkelerde, e-devlet uygulamaları konusunda birçok üniversitede araştırma projelerinin yürütüldüğü görülmektedir (Arifoğlu, 2004: 145).

Sharifi ve Zarei'nin (2004: 3) de belirttiği gibi, 1990'lı yılların sonu itibarıyla bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan devrim, kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulmasını sağlarken devletin yapısı ve işlevlerinde de temel ve hızlı bir dönüşümü gerekli kılmıştır. Bu yönüyle e-devlete geçiş, devleti yeniden yapılandırma strateji ve politikalarının temel bir aracı olarak kabul görmektedir. Nitekim dünyadaki e-devlete geçiş nedenlerine bakıldığında da bu düşüncüyü destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Dünyada e-devlete geçişi gerekli kılan nedenleri Clark (2003: 377-378), dört temel çerçevede özetlemektedir. Clark'a göre e-devlete geçişin nedenlerinden birisini; bilgi toplumuna geçişle birlikte hükümetlerin bilgi ekonomisini geliştirmek amacıyla, gerekli altyapıyı oluşturmak zorunda olmaları oluşturmaktadır. Bir diğer neden, hükümetlerin e-iş süreçlerini baz alarak bunları geliştirmesi ve buna bağlı olarak yeni teknolojileri ve elektronik araçları yaygınlaştırma çabalarıdır. Bunların yanı sıra kamu hizmetlerinin vatandaşların talepleri doğrultusunda çevrimiçi olması için, hükümetlere yönelik baskıların artması ve artan rekabetçi ekonominin anahtar formülü olarak e-devletin

görülmesi, e-devlete geçiş için gerekli adımların atılmasında etkili olmuştur. Bu nedenlerle ülkeler; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeyde, bireysel ve kurumsal anlamda kamu hizmetlerine yönelik beklentileri karşılayabilmek amacıyla, e-devlet girişimleri kapsamında çeşitli politikalar geliştirme ve projeler üretme çabasına girmişlerdir (Şahin, 2014: 37-39).

Dünyada belli bir süreç dahilinde gerçekleşen e-devlet uygulamalarına geçişin, ilk olarak gelişmiş ülkelerde ortaya çıktığı, sonrasında gelişmekte olan ülkeler tarafından uygulanmasıyla yaygınlık gösterdiği görülmekle birlikte, uygulama amaçları arasında farklılıklar bulunduğu dikkati çekmektedir (Demirel, 2006: 101). Gelişmiş ülkeler e-devlete geçişi, yüksek düzeyde teknolojik bir görünüm (high-tech) ve şeffaflık için gerekli görürken gelişmekte olan ülkelerin ise yolsuzlukların önüne geçmek amacıyla tercih ettikleri görülmektedir. Bununla birlikte ülkelerin sosyo ekonomik, siyasi ve kültürel gelişmişlik düzeylerinin de e-devlet performansları üzerinde etkili olduğu bir gerçektir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 66). E-devlet uygulamalarının gelişmiş ülkelerde daha etkin nitelik taşıması; teknolojinin etkin kullanımı, finansal kaynak yeterliliği, güçlü teknik altyapı ile toplumsal bilinçlilik düzeyinin yüksek olması gibi nedenlere bağlı sayılmaktadır (Çarıkçı, 2009: 41). Ayrıca gelişmiş ülkelerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın ve yüksek kullanım düzeyi, vatandaş ve iş dünyasının örgütlü talepleri ile ülkenin refah düzeyinin yüksek olması da e-devlet uygulamalarının etkin ve verimli olmasında etkili görülmektedir (Uçkan, 2003: 113). Özellikle ABD ve Avrupa Birliği (AB) tarafından e-devletin genel bir politika olarak benimsenmesi ve Avrupa ülkelerine yönelik yürütülen E-Avrupa girişimi, e-devletin yaygınlaşmasında önemli gelişmeler olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239).

Dünyada, özellikle e-devlet portalı gibi uygulamalarda iki farklı yöntemin hâkim olduğu gözlenmektedir. Bunlardan biri e-devlet sitelerinin birbirlerinden ayrı ve bağımsız olarak oluşturulmasıyla ortaya çıkan, Türkiye'nin de izlemiş olduğu yoldur. Genelde e-devlet uygulamalarında başlangıç aşamasında kullanılan bu yol, bilgi bütünlüğünün sağlanmasına imkân vermemektedir. E-devlet uygulamalarına hâkim ikinci yol ise kamusal sitelerin bütünleşik olarak faaliyet gösterdiği, e-devlet uygulamalarının tek elden yürütüldüğü, ileri safha uygulamaları içermektedir. Bu tarz uygulamalarda, vatandaşların tek bir e-devlet portalı üzerinden kamu kuruluşlarının tümüne ulaşabilmeleri mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla bu tür uygulamaların belli bir süreç dahilinde uzun çabaların

sonucu olarak vizyon, liderlik ve iyi bir teknolojinin ürünü olduğunu söylemek yanlış olmaz (Yıldırım, 2007: 284).

Dünyadaki e-devlet çalışmalarının farklı yöntemlere tabi olmasının yanında, belirli yaklaşımlar çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Bu yaklaşımlar (TBD, 2002: 9);

- E-devlet hizmet önceliklerinin belirlenmesi
- Sivil toplum örgütlerinin e-devlet hizmetlerinin sunulmasında daha belirleyici rol alması
- Özel sektörün e-devlet hizmet sektöründeki rolünün yeniden belirlenmesi
- Sektörler arası güvenilir ara yüzlerin oluşturulması
- E-devlet yapısı dışında kalan veya kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması olarak sıralanmaktadır.

Dünyada e-devlete yönelik çalışmaların hız kazandığı yıllar genel olarak 1990'lı yıllar olmuştur. Bu yıllarda ilk olarak 1981'de Singapur ve 1985'te ABD'de, 1990'lı yılların ortasında ise İngiltere ve Kanada'da e-devlet projeleri hayata geçirilmeye başlanmıştır. E-devlet projelerinin gelişim düzeyi bakımından Kanada, ABD ve Singapur'un "yenilikçi liderlik" sıfatıyla ilk sıralarda yer aldıkları görülmektedir. Bu konuda dikkati çeken bir diğer husus; e-devlet projelerinin uygulayıcısı konumundaki ülkelerin çeşitli kategorilerde sınıflandırılmış olmalarıdır. Bu anlamda Norveç, Avustralya, Finlandiya, Hollanda ve İngiltere "vizyon sahibi izleyiciler" kategorisinde yer alırken Yeni Zelanda, Hong Kong, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya, Belçika "sağlam geliştiriciler" kategorisinde yer almaktadır. Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya ve Meksika'ya ise "platform inşa edenler" kategorisinde yer verilmektedir. (Dönmez, 2007: 22-23).

ABD, bilişim ve iletişim sektörlerinde olduğu gibi, e-devlet girişimlerinde de önde gelen ülkeler arasında yer almaktadır (Demirel, 2006: 102). 1993 yılında tüm kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunulması amacıyla başlatılan e-devlet çalışmaları, kamu hizmetlerinin tümüyle tek bir portalda bütünleştirilmesi ile gelişim göstermiştir (Uçkan, 2003: 75). ABD'nin küresel bilgi teknolojisi anlamında ilk sıralarda yer almasında, e-devlet stratejileri üzerinden yürüttüğü politikanın da etkili olduğu düşünülmektedir. Buna anlamda, ABD'nin e-devlet politikasına ilişkin stratejilerinin; vatandaş odaklı, sonuç odaklı ve yenilikçi pazar odaklı devlet anlayışı olmak üzere üç temel üzerinde şekillendiği

görülmektedir (Kırçova, 2003: 126-128). Ayrıca ulaşılmak istenen hedefler aynı olmakla birlikte; ABD politikalarında AB’nden farklı olarak “bilgi toplumu” kavramı yerine, “bilgi anayolları”, “iletişim süper yolları”, “ulusal/küresel bilgi altyapısı” gibi kavramların tercih edildiği dikkati çekmektedir. ABD, küresel bilgi altyapısının (global information infrastructure) oluşturulmasına yönelik olarak da küresel bilgi altyapısı ilkelerinin geliştirilmesi için, politika faaliyetleri oluşturularak somut politika eylemleri hazırlanmasına önem ve öncelik atfetmektedir. ABD’nin küresel bilgi altyapısı oluşturulmasına ilişkin çalışmalarında dikkat çeken unsurlardan birisi de oluşturulacak ilke ve standartlarda; altyapıların geliştirilmesi ve pazar serbestliğinin yanı sıra özel yaşamın korunması, fikri ve mülkiyet hakları gibi konulara da yer verilmesidir (TÜBİTAK, 2002: 7). Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile vatandaşla daha çok etkileşimi amaçlayan e-devlet düzenlemelerinin “E-Devlet Yasası” kapsamında ele alınması ve yasa kapsamında e-devlet ofisi kurulması; eyalet portallarının oluşturulması (Yıldırım, 2007: 285) ile elektronik kayıt altına alma sistemini içeren e-imza uygulamasına ilişkin yasal düzenlemeler de ABD’nin e-devlet uygulamalarını başarılı kılan unsurlar arasında gösterilmektedir (Demirel, 2006: 103).

Singapur, sahip olduğu ileri teknoloji sayesinde teknolojiyi oldukça iyi kullanan (Yıldırım, 2007: 284), dolayısıyla kamuda dijital dönüşüm çalışmalarında dünyanın öncü ülkelerinden birisi sayılmaktadır. Singapur’da dijital dönüşüm ile ilgili çalışmalar, 1980’li yıllardan itibaren planlı uygulanan e-devlet politikaları dahilinde, düzenli olarak birbirini izleyen politika belgeleri üzerinden yürütülmektedir. Bu politikaların, BİT sektörü için kolaylaştırıcı nitelikte olup “Akıllı Ulus” olarak anılan bilgi ekonomisi hedefleriyle uyumlu olması ve ilgili politikalarda açıklık ve şeffaflık ilkelerinin ağırlık kazanması, başarısı açısından dikkati çeken unsurlar olmuştur. Singapur’un dijital dönüşümdeki başarısında etkili görülen diğer bir unsur olarak da ortak altyapıları uygulamaya koyabilmiş olması gösterilmektedir. Bütüncül devlet yaklaşımını, e-devlet çalışmalarında da ortaya koyan Singapur, merkezi koordinasyonu artırmak amacıyla dijitalleşmeyi farklı politika alanları altında birleştirerek tüm ülkeyi içine alan “Akıllı Ulus” girişimiyle yürütmektedir (Aydın, 2018: 31). Bu anlamda e-devlet uygulamalarını başarıyla uygulayan Singapur’un temel amacı, bürokrasinin azaltılması adına, devlet işlerinin tümüyle internet üzerinden sunulması olmuştur. Bununla birlikte e-devlet uygulamalarındaki başarısı açısından dikkat çeken bir diğer husus, nüfusunun da az olması sebebiyle karşılaşılan sorunlara hemen çözüm üretilebilmesi (Çarıkçı, 2009: 50)

ve e-devlet sitesi üzerinden bakanlık veya kamu kurumlarında yetkili personeller ile doğrudan iletişime geçilebiliyor olmasıdır (İnce, 2001: 58).

Kamuda dijital dönüşüm uygulamalarında Finlandiya'nın başarısı ise rekabetçi bir toplum ortaya koyma amacını gerçekleştirmesi ile ilişkilendirilmektedir. Bu başarının temelinde, iyi gelişmiş bilgi altyapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları sayesinde uzmanlaşmış BİT uygulamalarının kullanılması gibi ulusal nitelikli unsurlar etkili bulunmaktadır. Dünya Ekonomik Forumu'nun Küresel Bilgi Teknoloji Raporu'na (2002-2003) göre Singapur, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile politik/düzenleyici ortam açısından üst sıralarda yer almıştır (Demirel, 2006: 106).

E-devlet hizmetlerinin gelişiminde öncü sayılan ve diğer ülkeler tarafından örnek alınan ülkelere birisi de Avustralya'dır. Ülkede tüm hizmetlerin online sunulması adına, kapsamlı e-devlet politikalarının oluşturulduğu görülmektedir (Demirel, 2006: 108). 2016-2018 Yıllarında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde (UNPAN, 2018) 2. Sırada yer alan Avustralya'nın istikrarlı süren başarısında “whole of government” olarak anılan bütüncül yönetim ile vatandaş odaklı, şeffaf yönetim anlayışını en iyi şekilde uygulamasının etkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca Avustralya'nın güncel dijital dönüşüm stratejisi ile “bütüncül yönetim” yaklaşımına uygun olarak ortaya koyduğu reformun, proje ve politikaların başarısında da önemli rol oynadığı ve e-devlet hizmetlerinin kamusal alanda hızla artmasıyla kısa sürede önemli düzeyde tasarruf sağlandığı dikkati çekmektedir (Aydın, 2018: 15-16).

E-devlet alanında önemli değişimler geçiren ülkelere birisi de İngiltere'dir. İngiltere'de çeşitli hükümet belgeleri ve raporlar ile devletin modernizasyonu ve rekabetçi bir ekonomiye sahip olması adına, bilişim teknolojilerinin etkin olarak kullanılması gerekliliği üzerine vurgu yapıldığı ve e-devlet uygulamalarının daha etkin yürütülebilmesi için bazı yasal düzenlemelere gidildiği görülmektedir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması için mevcut altyapının geliştirilmesi, işlem güvenliğinin sağlanması ve bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, üzerinde önemle durulması gereken konular arasında sayılmaktadır. İngiltere'deki e-devlet çalışmalarının bir diğer özelliği, kamu kurumlarınca gerçekleştirilecek çalışmalarda ortak standartların belirlenerek üst düzey bir koordinasyonun sağlanmasına çalışılmasıdır (Uçkan, 2003: 83-86). Kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışabilirliği

açısından da politika ve standartların belirli bir çerçevede belirlenerek elektronik veri paylaşımı için bu çerçeveye uyumluluk zorunlu hâle getirilmektedir (Aydın, 2005: 298).

E-devlet uygulamalarında başarılı sayılan ülkelerden bir diğeri olan Kanada'nın başarısında, e-devlet projelerine başlanmadan önce bilgiyi kullanacak olanların taleplerine başvurulmuş olması etkili bulunmaktadır. Bir başka ifadeyle e-devlet uygulamalarının oluşturulması aşamaları ile hizmetsel tasarım ve dağıtım süreçlerinde vatandaş ve şirketlerin görüşlerine başvurulması, Kanada'nın e-devlet uygulamalarında etkin ve başarılı olmasını sağlamıştır. Aynı zamanda iletişim ücretlerinin ucuzluğu sayesinde nüfusun büyük çoğunluğunun internet erişiminden yararlanıyor olmasının da e-devlet uygulamalarının sağlam bir temele oturtulmasında ve başarılı olmasında önemli bir rolü olduğu düşünülmektedir (Çarıkçı, 2009: 47). E-devlet çalışmaları 1990'lı yılların ortalarında başlayan İngiltere ve Kanada'nın, e-devlet oluşumunda, sivil toplum kuruluşları ile yerel yönetimlerin görüş ve beklentileri doğrultusunda çalışmalarını şekillendirmeleri, katılımcılık ve demokrasinin gelişimi açısından da önemli görülmektedir (Arifoğlu, 2004: 145).

Dijital dönüşüm uygulamalarında başarılı ülke örneklerinden bir diğeri Fransa'dır. Fransa'nın uluslararası alandaki başarısını sağlayan özelliği olarak ulusal düzeyde Veri Üst Yöneticisi (CDO) konumunun ilk belirlendiği Avrupa ülkesi olması ile katılımcılık ve açık veri odaklı yaklaşımları başarıyla uygulayan ülkelerden biri olması gösterilmektedir (Aydın, 2018: 25). Fransa, bilgi teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin modernizasyonuna ilişkin ilk çalışmayı 1998 yılında yaparak kamu hizmet kalitesinin artırılması, vatandaş katılımı ve memnuniyetinin sağlanmasına yönelik dönüşüm için önemli bir mali kaynak ayırmıştır. Aynı zamanda proje sürecinde kurumlar arası ortak strateji geliştirilmesi ve koordinasyonun sağlanması adına iki devlet birimi ile kamu hizmetlerinin tek bir noktadan sunulması amacıyla e-devlet kapısının oluşturulması, Fransa'nın e-devlet dönüşümünde ilk sıralarda yer almasını sağlamıştır (Uçkan, 2003: 87-88). İngiltere ve diğer Avrupa ülkeleri gibi Fransa'da da e-devlet çalışmalarının ortak strateji ve standartlar çerçevesinde, koordineli bir şekilde planlı olarak yürütülmesi, dijital dönüşüm projelerinin hükümetler tarafından sahiplenilmesi ve projelere büyük bütçeler ayrılmasının, teknolojinin kullanım hızının artarak yaygınlaşmasında etkili olduğu düşünülmektedir (Aydın, 2005: 299).

Dijital dönüşümde bir diğer başarılı ülke örneği Güney Kore'dir. Güney Kore, kamuda dönüşüm ve kalkınmaya yönelik oluşturduğu bilgi toplumu vizyonunu, merkezi

bir devlet politikası olarak en iyi şekilde uygulayan ülkelerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. 1980’li yıllardan itibaren e-devlet ile tanışan Güney Kore, kurduğu temel ulusal bilgi sistemleri ve ortak altyapılar ile hem merkezi hem de yerel düzeyde önemli bir dijital dönüşüm üssü niteliği kazanmıştır. Dolayısıyla Güney Kore’nin dijital dönüşümdeki başarısının en önemli unsuru olarak ortak altyapıları hızlı ve merkezi bir şekilde hayata geçirebilmiş olması görülmektedir. Ayrıca Güney Amerika, Afrika ve Orta Asya gibi pek çok ülkeye farklı yöntemlerle “e-devlet ihracatı”nı uygulamaya koyması açısından dünya genelinde e-devlet uygulamalarını ve rehberliğini en iyi sunan ve pazarlayan ülke olarak lanse edilmektedir. Güney Kore’nin kamuda dijital dönüşüm için ortaya koyduğu vizyon ve stratejik hedeflerinin de başarısında etkili olduğu düşünülmektedir. Dijital dönüşüm vizyonu olarak “dünyanın en iyi e-devlet ülkesi olmayı ve sürdürülebilir bir gelecek kurmayı hedefleyen Güney Kore, bu amaçla çevrimiçi bir yönetim anlayışı ile halkın şekillendirdiği bir siber dünyada, daha güvenli ve rahat bir yaşam için, tüm toplumu benimseyen ve birleştiren zeki, şefkatli bir ağ yönetimini gerçekleştirmeyi stratejik hedef olarak kabul etmektedir. Aynı zamanda kamuda dijital dönüşüm politikalarını oluşturan toplumsal dönüşüm hedefleri arasında da katılım, iş birliği, toplumsal değer odaklı ve güven duyulan bir yönetim anlayışını benimsemektedir (Aydın, 2018: 27-29).

Bugün gelinen noktada, küresel anlamda e-devletin gelişim düzeyine bakıldığında, BM’in 2020 yılı e-devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) verilerine göre; e-devlet gelişiminde en yüksek derecelendirme sınıfında, en iyi performansı gösteren ülkeler, Danimarka, Kore Cumhuriyeti, Estonya, Finlandiya, Avustralya, İsveç, Büyük Britanya Birleşik Krallığı ve Kuzey İrlanda, Yeni Zelanda, ABD, Hollanda, Singapur, İzlanda, Norveç ve Japonya olmuştur. Çevrimiçi hizmet, telekomünikasyon altyapısı ve insan kaynağı gibi çeşitli alt endekslerden oluşan BM’in e-devlet gelişmişlik endeksi araştırmasında; Kore, çevrimiçi hizmet sunumunda en iyi EGDI’ye sahip ülke olarak dünya liderliğini taşımakta olup onu Singapur ve Japonya izlemektedir. Araştırma sonucuna göre Danimarka, art arda iki yıl dünya çapında en yüksek EGDI değerine sahip yedi ülkeden biri olurken Estonya, en çok EGDI artışı kaydedilen ülke olmuştur. Online servis hizmetleri endeksinde, çok yüksek EGDI değerine sahip ilk üç ülke; Kore Cumhuriyeti, Estonya ve Danimarka’dan oluşurken Türkiye, bu endekste 22. sırada yer almaktadır. Türkiye aynı zamanda, e-devlet gelişmişlik endeksi değerini yüksekten, çok yükseğe çıkararak ilk kez çok yüksek EGDI grubunda yer alan on sekiz (18) ülkeden biri

olmuştur (United Nations E-Government Survey, 2020). BM tarafından hazırlanan raporda Türkiye'nin, 193 ülke arasından 53. sıradaki yerini korurken, EGDI'nin alt endekslerinden biri olan çevrimiçi hizmet endeksine göre 27. sıradan 22. sıraya, telekomünikasyon altyapısı endeksinde 89. sıradan 79. sıraya yükselirken insan kaynağı endeksinde ise tam tersine 45. sıradan 52. sıraya gerilediği görülmektedir. E-devlet Gelişmişlik Endeksi'nin alt endekslerinden biri olmamakla birlikte tamamlayıcı bir endeks olarak görülen e-katılım endeksi verilerine göre de Türkiye, 193 ülke arasında 37. sıradan 23. sıraya yükselmiştir. BM tarafından iki yılda bir hazırlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarına göre Türkiye'nin son beş yıldaki sıralaması, aşağıdaki tabloda verilmektedir:

Tablo 3. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu'na Göre Türkiye'nin Yıllar İtibariyle Durumu

Yıl	Ülke Sayısı	E-devlet Gelişmişlik Endeksi	Çevrimiçi Hizmet Endeksi	Telekomünikasyon Altyapı Endeksi	İnsan Kaynağı Endeksi
2020	193	53 (0,7718)	22 (0,8588)	79 (0,6280)	52 (0,8287)
2018	193	53 (0,7112)	27 (0,8889)	89 (0,4298)	45 (0,0148)
2016	193	68 (0,5900)	67 (0,6014)	88 (0,3775)	48 (0,7910)
2014	193	71 (0,5443)	53 (0,5591)	86 (0,3605)	95 (0,7133)
2012	193	80 (0,5281)	82 (0,4641)	80 (0,3478)	107 (0,7726)

Kaynak: Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, www.cbddo.gov.tr

Dijital dönüşüm konusundaki temel yaklaşımları ve e-devlet uygulamaları bakımından yukarıda ele alınan ülkelerin başarısındaki ortak ilke ve değerlerin ortaya konması, e-devlet uygulamalarını hayata geçiren ya da geçirecek olan diğer ülkeler ve politikaları açısından yol gösterici niteliktedir. Her ülkenin sosyo-ekonomik, kültürel, siyasal ve toplumsal karakteristikleri farklı olsa dahi, geliştirdikleri kamu politikalarının başarısı açısından; izlenmesi gereken aşamalar, sahip olunması gereken kriterler ya da dikkate alınması gereken yaklaşımlar olduğunun göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Bu anlamda; kamu politikalarının başarısı açısından, ihtiyaç ve taleplerin doğru analiz edilmesi, kapsamlı bir hareket planı, etkin bir uygulama için, ülke yapısına uygun ve özel bir yönetim yapısı ile sürekli takip yoluyla sürecin en iyi şekilde yönetilmesi gerekliliği doğmaktadır. Başarılı ülke örneklerinden yola çıkılarak kamuda dijital dönüşüm çalışmaları doğrultusunda dört temel ortak kriter tespit edilmektedir. Bu kriterler; siyasi vizyon ve liderlik, bürokratik sahiplenme ve koordinasyon, kurumsal sorumluluk ve temsiliyet ile teknik uzmanlık ve destektir. Bu ilkelere sahip ülkelerde, kamuda dijital

dönüşüm sürecinin çok daha hızlı gelişim gösterdiği ve süreklilik taşıdığı görülmektedir. Ayrıca kamuda dijital dönüşüm süreci açısından önemli olan hususlardan birisi de, bürokratik sahiplik ve kurumsal sorumluluğun iyi tasarlanmış ve kurgulanmış şekilde, etkili bir koordinasyon içerisinde işlevsel kılınmasıdır. Dijital dönüşümde iyi planlanmış bir geçiş süreci açısından, incelenen ülkelerin tümünde kurumsal sorumlulukların aşamalı bir şekilde farklı bakanlıklar eliyle yürütüldüğü görülmektedir. Kurumsal kültür ve örgütsel yapılanmanın yanı sıra sahip olunan teknik uzmanlık gücü ve dijital teknolojiler de dijital dönüşümde başarının mimarı kabul edilmektedir (Aydın, 2018: 32-36).

Altunok ve Bengshir'in de belirttiği üzere (2005: 678); e-devlet uygulamalarında ülkelerin başarılı olmasında etkili olan ve bu anlamda özellikle belirli konularda atılması gereken adımlar bulunmaktadır. Bu adımlar içerisinde e-devlet uygulama çalışmalarının ulusal plan ve stratejiler dahilinde ele alınması, bu uygulamaların yönetilmesinden sorumlu olacak yetkili bir kurum ve yöneticinin varlığı, varsa değişime olan direncin kırılarak örgütsel ve kurumsal değişimin iyi yönetilmesi ve yasal düzenlemeler yapılması yer almaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 66). Hizmet sunumu açısından e-devlet faaliyetlerinden beklenen başarının elde edilmesinde önem taşıyan husus, aracın amaç olarak benimsenmemesidir. Kamusal işlemlerin elektronik ortama taşınması sorunları çözmede tek başına yeterli olmamakta, hizmet veren kamu biriminin de bu teknolojiler yoluyla kendini yenileyerek geliştirmesi gerekmektedir (Tarhan, 2011: 31).

Sobacı (2012), e-devletin başarı faktörlerini genel anlamda, engelleri aşmak olarak değerlendirirken başarılı ve uzun soluklu bir e-devlet uygulaması için öncelikle güçlü bir politik irade ve liderliğin öncülüğünde, e-devlet işleyişine uygun yasal bir çerçevenin oluşturulması gerekliliğinden bahsetmektedir. E-devleti önemseyen güçlü bir yönetsel irade, e-devleti sürekli gündeminde tutarken bunun için gerekli tüm kaynakları tahsis etme konusunda da cömert olacaktır. Diğer taraftan e-devlete yönelik geniş ve kapsamlı bir yasal altyapının oluşturulması da vatandaşların devlete olan gizlilik ve güven kaygılarını ortadan kaldırarak e-devleti benimsemelerini kolaylaştıracaktır. E-devletin başarısı açısından gerekli ve önemli görülen bir diğer faktör, teknoloji dizaynıdır. Zamanın koşullarına uyum sağlayabilen, esnek bir sistem için, buna uyumlu teknolojik bir altyapının oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlamda, ihtiyaç duyulan finansal kaynakların tahsis edilebilmesi için yeterli bütçe ayrılması da e-devletin başarısında en önemli ve etkili faktörlerden birisini oluşturmaktadır. Çeşitli unsurlara bağlı olarak BİT'lere eşit biçimde erişememeyi ifade eden dijital/sayısal bölünme, e-devletin

başarısının önündeki engellerden biri olarak başarısını etkileyen bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet projelerinin başarıya ulaşmasında BİT'lere ulaşılabilirlik düzeyinin artırılarak ülke içindeki dijital bölünmenin ortadan kaldırılması bir zorunluluk olarak görülmektedir. Aynı zamanda e-demokrasi, e-katılım gibi kavram ve uygulamaları da içeren e-devletin başarısı, ülkenin politik kültürüne de bağlılık göstermektedir. Sorgulayıcı, inisiyatif kullanabilen, ihtiyaç ve taleplerini dile getirme konusunda sesini duyurabilen, demokrasinin ve katılımın gerekliliğine inanan vatandaşlardan oluşan bir politik kültür, e-devletin başarısı açısından son derece etkili bir unsurdur (Sobacı, 2012: 27-31).

Backus (2001: 19) ise e-devletin başarısı konusunda özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından, politik istikrar başta olmak üzere, devletin merkeziyetçi veya yerinden yönetime verdiği ağırlık ile parçalı ya da bütüncül yapısının yanı sıra toplumun sosyo-ekonomik yapısı ve vatandaş talepleri ile devlete duyulan güvenin etkili olduğunu ifade etmektedir (Balcı, 2003: 277).

Başarılı ülke örneklerinde de görüldüğü üzere; e-devlet dönüşüm çalışmaları sadece devlet ya da hükümetleri ilgilendirmemekle birlikte; politik istek, yani devlet/hükümetlerin isteği ve liderliği, e-devlet başarısı için öncelikli sayılmaktadır.

Her ülkenin kendi koşullarına uygun şekilde, e-devlet vizyonunu oluştururken vatandaş odaklı olması, sürecin paydaşlarla paylaşılması ve stratejilerin sadece maliyet odaklı olmaması önem taşımaktadır. En iyi e-devlet uzmanının vatandaş olması gerektiği düşünüldüğünde, vatandaşa yönelik e-devlet projelerinin geliştirilmesi ve bu süreçte vatandaşların görüş ve önerilerinin alınması, e-devletin işlerliği/uygulanabilirliği için gereklidir. E-devlet projelerinin başarısı ve uygulamaların hız kazanması açısından, belirlenmiş performans ölçütlerinin sürekli takibi ile başarılı projelerin ödüllendirilmesi ve duyurulması da ayrı bir öneme sahiptir (Arifoğlu, 2004: 156).

Sonuç olarak başarılı bir e-devlet (Thompson, 2002); bilgisayar teknolojilerinin fayda potansiyelinin tekrarlı bir gözden geçiriminin yanında, pek çok bürokratin yeni karar alma, güç ve bilgi paylaşımı ile büro yönetimi tekniklerine de gereksinim duymaktadır. Dolayısıyla, sistemin esas gücünü; toplumun yanı sıra çevrimiçi hizmetler, demokratik paylaşım, şeffaflık, hesap verebilirlik ile hızlı ve kaliteli hizmetlere olan talebin oluşturduğu göz önüne alındığında; e-devletin sadece hükümetin bir web sitesi

sayfası olarak algılanmayıp sosyal, ekonomik, politik ve teknolojik tüm unsurları içeren bir bütün olarak ele alınması gerektiği düşünülmektedir (Şahin, 2014: 44).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKA SÜRECİ

4.1. Politika Olarak E-Devletin Türkiye Açısından Önemi

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, bilgi üretimini önemli kılarken örgütsel yapı, işleyiş ve performanslar ile ilgili örgütsel değişimleri tetikleyici rol oynamıştır. Kamusal hizmetlerin nitelik, kalite, işleyiş, verimlilik, etkinlik vb. ölçütler açısından en iyi şekilde sunulmasını sağlamada etkili bir araç olarak görülen bilişim teknolojileri, her geçen gün hızla ilerleyen gelişimi ile birlikte, kamu ve özel kesim açısından da vazgeçilmez bir unsur hâline gelmektedir. Toplumsal yaşamın her alanında bilgi iletişim teknolojilerinin önemi ve etkinliğinin artması, yönetim alanında kamusal hizmetlerin elektronik ortam üzerinden sunulmasını sağlayan e-devlet modelinin, bir kamu politikası çerçevesinde ele alınmasını gündeme getirmektedir. Bu gereklilik; e-devletin, kamusal hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sunulmasının çok daha ötesinde bir anlam ifade etmesinden kaynaklanmaktadır. Özellikle kamu yönetimleri açısından, elektronik hizmetlerle bilgiye kısa yoldan, esnek ve kolay erişim sağlaması; etkili, verimli hizmet anlayışı ile açık, şeffaf ve hesap verebilir nitelikteki sürekli işleyen katılımcı demokrasi anlayışını içeren yapısı dolayısıyla e-devlet, yönetimde reform ve strateji politikalarının bir parçası sayılmaktadır. Bu yönüyle, yeni yönetim anlayışı unsurlarının hayata geçirilmesi için hangi politikaların ne şekilde, nasıl uygulanması gerektiğine ilişkin stratejilerin belirlenmesi noktasında e-devlet, önemli bir araç olarak kabul edilmektedir.

E-devletin bir politika olarak ortaya çıkışı ve farklı ülkeler tarafından benimsenmesi 1980’li yıllardan sonra olmuştur. 2000’li yıllarda, Avrupa Birliği gibi birtakım bölgesel oluşumlar başta olmak üzere pek çok ülke, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi, bir amaç olarak belirlemiş ve bu amacı gerçekleştirmek üzere kendi kaynaklarını göz önüne alarak birtakım eylem planları hazırlama yoluna gitmiştir. Bu süreçte, mevcut yönetim anlayışının eksiklikleri karşısında, bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar, mevcut kamu yönetimi anlayışını değişime sürükleyerek elektronik devleti gündeme getirmiştir (Sayıştay Başkanlığı, 2006: 4).

E-devlet uygulamalarının bir politika olarak ortaya çıkışı (Büke, 2002); dünya ekonomisinin bilgiye dayalı ekonomiye geçişini sağlayan çevresel unsurların yanında hız, şeffaflık, kolaylık talepleri içeren yönetsel unsurlar ile siyasal katılım ve güvenliğe dayalı

politik unsurların etkisinde gerçekleşmiştir (Şahangil, 2017: 80). E-devleti etkili kılan BİT'nin bir kamu politikası aracı olarak politika oluşturma sürecinde yer alan tüm aktörlerce benimsenmesi; demokratik ve katılımcı yönetim gibi uygulamaların yanında toplumsal yaşam tarzını da etkilemiştir. Bu değişiklikler, yasal ve kurumsal çerçevenin bu değişime uyum sağlaması yönünde baskın bir güç oluşturarak e-devletin bir kamu politikası hâline dönüşmesini sağlamıştır (Yerlikaya, 2015: 27). Haldenvang'ın da belirttiği gibi (2004), BİT'nin kamu yönetiminde ve siyasal karar alma sürecinde stratejik olarak geliştirilmesi ve koordine edilmesi olarak formüle edilen ulusal e-yönetim politikası, kamu kuruluşlarının yapısı ile kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin değişim ve dönüşümleri içermesi açısından önemli ve işlevseldir (Şahangil, 2017: 80).

Dolayısıyla e-devletin gerek yapısal ve zihinsel gerekse hizmetsel bir dönüşümü gerektirsin, yeni bir devlet anlayışı ve yapısını ortaya çıkardığı bir gerçektir. Bu anlayışın özellikle tüm dünyada 2000'li yıllarda bilgi toplumuna yönelik girişimlerin artmasıyla hız kazandığı görülmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile ortaya çıkan verimlilik artışı, ekonomik büyüme ve sosyo-ekonomik fayda yaratmaya yönelik girişimler, özellikle Avrupa'yı dünyanın en rekabetçi, dinamik ve bilgi temelli ekonomisi hâline getirmeyi hedeflerken Türkiye gibi ülkeler tarafından da benimsenmekte ve 2005 yılında aralarında Türkiye'nin de yer aldığı Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi ile bilgi toplumu olma yolunda atılan çabalar küresel bir nitelik kazanmaktadır (DPT, 2006: 6).

Devletlerin en temel işlevlerinden birisinin kamu hizmeti sunmak olduğu düşünüldüğünde; bu hizmetlerin ihtiyaçlara, beklentilere cevap verebilir nitelikte, en hızlı, en kolay ve etkin şekilde sunulması günümüzün rekabetçi dünyası açısından bir zorunluluk halini almaktadır. Bu anlamda dünyadaki küresel dönüşümün etkisi altında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak kesintisiz, hızlı, güvenli şeffaf ve daha etkin hizmet sunulabilmesi adına devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin kurumsal bazda sanal ortama taşınması, e-devletin temelini oluşturmaktadır. E-devlet ile eğitimden sağlığa, iş hayatından ticari hayata pek çok alanda kamusal hizmetlerin bilişim teknolojileri yoluyla dijital bir platform üzerinden sunulması, karşılıklı iletişime, sorumluluğa, güvenilirliğe, bilgi alışverişine ve katılımcılığa dayalı yönetsel bir yapının oluşturularak sürdürülebilir hâle getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda ülkelerin mevcut yapı, durum ve ihtiyaçlarını da göz önüne alarak uygulanabilir bir e-devlet politikasına sahip olmaları önem taşımaktadır. İşlevsel bir e-devlet politikasının uzun vadede sürdürülebilir büyüme, yaşam kalitesinin artırılması, standardizasyon,

güvenlik uygulamaları ve yenilikçiliğin geliştirilmesi ile kamu hizmetlerinin çeşitli alanlardan, daha geniş çerçevede etkin ve vatandaş odaklı sunularak teknolojilerin yakınsama potansiyelinden yararlanılması konusunda etkili olması beklenmektedir (DPT, 2006). Bu anlamda Türkiye'nin ekonomik gelişmeyi ve toplumsal refahı artırma yönünde, ülke koşulları ve ihtiyaçlarına uygun hedefleri daha bütüncül olarak ortaya koyması, bu hedeflere ulaşmada kullanılacak yöntem, araç ve kaynakları belirleyerek gerekli stratejileri oluşturması açısından, uzun vadede yürütülecek bir e-devlet politikasının varlığı önem taşımaktadır (Dönmez, 2007: 49).

Bu bağlamda 2002/20 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, Türkiye'de e-devlet söylemlerinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir (Naralan, 2008: 69). Bu genelgede Türkiye'nin bilgi toplumuna geçişinin sağlanması için ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve buna ilişkin gerekli stratejilerin belirlenmesi konusuna yer verilerek "E-Türkiye" hedefinin gerçekleştirilmesi, hükümetin öncelikleri arasında gösterilmektedir. Genelge ile e-devlet çalışmalarının koordinasyonu, yürütülmesi ve altyapının oluşturulmasına ilişkin görev ve sorumluluk, Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı'na verilmektedir (Başbakanlık Genelgesi, 2002/20).

Türkiye, e-devletin önemi ve gerekliliğine bilgi iletişim teknolojilerine ilişkin proje ve planlarda yer vermekle birlikte, bu yöndeki çalışma ve çabalarının daha çok; merkezi ve yerel yönetimlerde e-devletin yaygınlaştırılması amacıyla gerekli altyapı hizmetleri ile standartların nasıl geliştirileceği üzerine yoğunlaştığı dikkati çekmektedir. Türkiye'nin uzun yıllar devletçi yaklaşımı benimsemesi sebebiyle, devletten beklenen hizmetler üzerinde merkezi yönetimin sahip olduğu etki ve hizmetlere yönelik beklentiler, e-devlet hizmetlerini daha da önemli hâle getirerek e-devlet politikasına yönelik proje ve çalışmaların geliştirilmesinde etkili olmuştur (Naralan, 2008: 70-71).

4.2. Türkiye'nin E-Devlet Politikası' nın Gelişimi

Günümüz küresel dünyasında gelişmişlik açısından bir değer olarak kabul edilen e-devlet yapısı, Türkiye açısından da kayda değer bir önem taşımaktadır. Türkiye'nin bugün geline nokta e-devlet uygulamalarını, etki ve sonuçları ile birlikte değerlendirebilmek açısından gelişimsel sürecinin sadece uygulama değil, bu uygulamaların hayata geçirilmesine kaynak teşkil eden düzenlemeler çerçevesinde, politika bazında incelenmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle bu bölümde Türkiye'nin e-devlet politikasının tarihsel süreç içerisindeki gelişimine yer verilmektedir.

Politika bağlamında Türkiye'nin e-devlet sürecinin bazı temel sorulardan hareketle ele alınması gerekirse; öncelikle e-devlet uygulamasına geçiş nedeni ve dünyadaki gelişmelere bağlı olarak Türkiye'de e-devlet projelerinin önem kazanmasında etkili unsurların neler olduğu üzerinde durulması yerinde olacaktır. Bu sorulara verilecek yanıtlar aslında, Türkiye'nin dinamikleri açısından kurumsal, ulusal ve uluslararası boyutta ortaya çıkan iç ve dış kaynaklı unsurları işaret etmektedir. Kurumsal ve ulusal boyutta; Türk kamu yönetiminin yaşamış olduğu güven sorununun yanı sıra yönetsel ve toplumsal anlamda karşılaşılan politik, ekonomik, sosyal, hukuksal ve kültürel sorunların etkili olduğu görülmektedir. Bir diğer unsur ise sorunlara çözüm niteliğindeki reform talepleri ile benzer nitelikteki baskılar olup bunların arka planında, Türkiye'deki yozlaşan mali sistem, ekonomik krizler, ağır borç yükü, hızlı kentleşme, göç olgusu ve artan suç oranları ile devletin önemli kurumlarının ve bürokratik yapısının işlevsel sorunları yer almaktadır. Tüm bu sorunlara çözüm bulma arayışının bir sonucu olarak ortaya çıkan e-devlet, kamu yönetiminde etkinlik, şeffaflık, verimlilik ilkeleriyle kamu hizmetlerinde kalitenin artırılmasının önceliği hâline gelmiştir (Şahin, 2014: 98).

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının temeli, 1970'li yıllarda İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından başlatılan Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi olan MERNİS' e kadar götürülebilmektedir. Nüfus idaresinin bilgisayarlaşarak ülke genelinde birbirine bağlanması üzerine kurgulanan bu projenin, kurumsal olarak bilgisayarlaşmaya yönelik gelişmelere de kaynaklık ettiği görülmektedir. MERNİS ile başlayan ve akabinde pek çok kamu kurumu tarafından uygulamaya konan e-devlet projeleri ile bilgisayar sistemine geçiş ve ülke genelinde, kurumsal ve ulusal bazda bilgisayar ağı yaygın hâle gelmiştir. MERNİS'in dışında kurumsal yürütülen bu projeler arasında KPS, POLNET ve MOBESE, VEDOP, SAY 2000, UYAP, BİMER, Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi, e-Bildirge ve MEDULA Projeleri, e-Sağlık Projesi, MEBSİS ve e-Okul Projesi, Millî Savunma Bakanlığı ASAL Projesi, e-Dışişleri Projesi, Gümrük Bakanlığı GİMOP Projesi, TÜBİTAK ve ULAKBİM gibi projeler de yer almaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 242).

Türkiye'nin e-devlet politikasının bütünsel bir resmini ortaya koyabilmek açısından; e-devlete dönüşüm sürecindeki uygulama çalışmaları kapsamında hazırlanan plan, proje ve belgeler, içerik ve uygulama biçimleriyle ayrıca önem taşımaktadır Bir otomasyon projesi olarak MERNİS ile başlayan e-devlete dönüşüm sürecinde kamu dairelerindeki bilgisayarlaşma oranının artmasıyla birlikte, 1993 yılında ODTÜ ile ABD

arasında ilk internet bağlantısı gerçekleştirilmekte ve yine aynı yıl içerisinde Dünya Bankası iş birliği ile Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi hazırlanmaktadır (Çarıkçı, 2010: 102). İçeriğindeki eylem planı ile bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımını esas alan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu'nu 1996 yılında hazırlanmaya başlayan ve 1999 yılında sonuç raporu olarak yayımlanan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) izlemektedir. Bu süreç zarfında 1998 yılında kamu bilgisayar ağının hayata geçirilmesi için 13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu Net Teknik Kurulu kurulmakta ve 2002 yılında bu kurul, e-Avrupa+ ve e-Türkiye çalışmaları kapsamında E-Devlete Geçiş Planı'nı hazırlamaktadır. 2001 yılında başlatılan E-Türkiye Girişimi ile E-Avrupa+ Eylem Planı'nın Türkiye'ye uyarlanarak uygulanması amacıyla, 2002 yılında E-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı yayımlanmaktadır. 2003 yılında ise o güne kadar farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların yürütülmesi, Başbakanlık Genelgesi ile Devlet Planlama Teşkilatı'na (DPT) verilerek yapılan tüm çalışmaların e-Dönüşüm Türkiye Projesi altında birleştirilmesi öngörülmektedir. Buna bağlı olarak da 2003-2004 yıllarını kapsayan bir Kısa Dönem Eylem Planı hayata geçirilmektedir. Bu planın ortaya çıkışında, daha önceki plan ve çalışmalarda eksiklikler ile katkı sağlayıcı bir sonuç sağlayamamasının etkili olduğu düşünülmektedir. Planın uygulanabilirliği açısından ise 2005 yılında bir yılı kapsayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı ve onun kapsamında da "Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü ve Kamu Yönetiminde Modernizasyon" a ilişkin e-devlet uygulamalarının yer aldığı 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı uygulamaya konulmaktadır. Bu eylem planını ise 2015-2018 yıllarını kapsayan ikinci Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı takip etmektedir.

Yukarıda tarihsel gelişim süreci açısından adı geçen e-devlete yönelik gelişmeler, daha detaylı bir şekilde aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- 1960'lar: Bilgisayar kullanımının başlaması,
- 1975: DPT Elektronik Bilgi İşlem Sürekli Özel İhtisas Komisyonu kurulması,
- 1983-2003: İlk defa bilim ve teknoloji politikasını ortaya koyma amacına yönelik çabalar,
- 1983: KHK ile Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulması,
- 1993: İnternet teknolojisi ile tanışma-İlk internet bağlantısı-(ODTÜ-TÜBİTAK)-Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecinin ilk adımı, BTYK'nın

2.toplantısı, Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi'nin başlatılması, Başbakanlık Türkiye Yönetim Bilişim Sistemleri Merkezi'nin kurulması,

- 1993-2003: Türk Bilim ve Teknoloji Politika Belgesi'nde politikalara yer verilmesi-Sistematiik ve bütüncül nitelikte politikalara üretilmesi imkânı,
- 1996-1998: Enformasyon politikaları ve master planların hazırlanması-(Hayata geçirilememiş),
- 1998: Kamu-Net Teknik Kurulunun kurulması, Kamu-Net Projesi ile e-devlete yönelik ilk adımların atılması,
- 1998: E-devletle ilgili ilk çalışmalar, TBD'nin oluşturduğu TBMM Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu ile DPT tarafından teknik ve danışma kurullarının oluşturulması,
- 1999: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı'nın uygulamaya konması,
- 2000: TBMM Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu tarafından Bilişim Bakanlığı oluşturma çabaları,
- 2001: e-Avrupa + Girişimi çerçevesinde eylem planı ile bilişim konusunda yasal düzenlemeler yapılması,
- 2002: İlk kez Bilişim Şurası düzenlenmesi, e-Türkiye konulu Başbakanlık Genelgesi ile Ulusal Bilgi Politikasının hayata geçirilmesi amacıyla e-Türkiye uygulamasının hükümet öncelikleri arasında yer alması, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı hazırlanması,
- 2003-2004: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı
- 2005: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı,
- 2006: BK'nca e-Devlet Kapısı kurulması kararı alınması,
- 2006-2010: Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı,
- 2015-2018: Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı,
- 2016-2019: Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.

E-devlete ilişkin yürütülen çalışmalar kapsamında e-devlet politikalarına yönelik görev ve sorumluluk, 2011 yılından itibaren 655 sayılı KHK ile (mülga) Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilerek bakanlık bünyesinde çalışmaları yürütmek üzere "E-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı" kurulmuştur. Böylelikle e-devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirleme, kurum

ve kuruluşlar arası koordinasyon sağlama, eylem planları hazırlama, yürütme ve izleme görevleri E-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından üstlenilmiştir. 2014 yılında yayımlanan Onuncu Kalkınma Planı ise katılımcı, kullanıcı odaklı, bütünleşik ve güvenilir bir e-devlet amaçlayan yapısıyla, kamu politikalarına en üst seviyede yön veren plan olma niteliğini taşımaktadır. Yine aynı yıl 2015-2018 yıllarını kapsayıcı olarak hazırlanan İkinci Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı da büyüme ve istihdam ile e-devlet hizmetlerinin artırılmasına yönelik hedefler içermektedir (2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi Eylem Planı). Son olarak 23.07.2019 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren On Birinci Kalkınma Planı, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı’nca (CSBB) hazırlanarak Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’nin ilk kalkınma planı olma özelliğine sahip olup 2019-2023 yılları arasındaki beş yıllık döneme ilişkin kalkınma hedef ve stratejilerini içermektedir (Çolak, 2019: 49).

E-devlet politikalarının çerçevesini belirlemek üzere hazırlanan strateji planlarının yanı sıra çeşitli sektörel strateji belgeleri, kurumsal strateji planları, hükümet programları ile siyasi partilerin, çeşitli STK’ler ve uluslararası kuruluşların belge ve raporlarında da e-devlet ile ilgili proje ve hedeflere yer verildiği görülmektedir. Bunlar içerisinde;

- Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Eylem Planı,
- Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023,
- 2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi,
- 2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi,
- Türkiye Afet Müdahale Planı,
- 2016-2018 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı gibi belge ve planlar yer almaktadır.

Genel anlamda e-devlet politikalarına ilişkin yürütülen çalışmalarla ilgili düzenlemelerin daha çok genelge ve kararnameler şeklinde olduğu ve bakanlıklar gibi daha çok kurumsal düzeyde yürütüldüğü görülmektedir. Buna bağlı olarak Türkiye’nin e-devlet politikasının başlangıcından günümüze kadar olan tarihsel gelişim sürecinde bütünsel bir bakış açısı ile bütünleşik ve genel bir çerçeveden uzak olarak daha kısmi/sektörel/kurumsal düzeyde ele alınarak oluşturulmaya çalışıldığı söylenebilir.

4.3. Türkiye'nin E-Devlet Politikasının Aktörleri

Küreselleşme ve teknolojiye yaşanan hızlı gelişmeler, dünya genelinde iletişim hızı ve imkânlarını artırırken, bilgi aktarımı ve alışverişini de kolaylaştırarak ülkelerin birbirleri ile etkileşimi üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bilgi çağı olarak adlandırılan bu çağ, ülkeleri birbirleri üzerinde etkili olabilme, birbirleri ile rekabet edebilme ve birbirlerine uyum sağlayabilme konusunda harekete geçirmektedir. Bu bağlamda ülkelerin politika oluşturma süreçlerinde ulusal/kurumsal nitelikteki aktörlerin yanı sıra özellikle gelişmekte olan ülkeler üzerinde uluslararası aktörlerin etkili olduğunu görmek mümkündür. Bu noktadan hareketle bu başlık altında, Türkiye özelinde e-devlet politikası sürecinde etkili olan ulusal aktörlere kısaca değinildikten sonra, uluslararası aktörlerin politika sürecindeki rolü irdelenecektir.

Kamu politikalarının oluşum ve formülasyon süreçlerinde rol oynayan ulusal aktörler içerisinde genel olarak parlamento, hükümet, iktidar partisi /partileri, muhalefet partileri, kamu bürokratları, baskı grupları, sivil toplum örgütleri ve medya yer almaktadır. Bu aktörlerin parlamento, hükümet, yargı kurumları ile kamu kurum ve görevlilerinden oluşan kısmı, resmî aktörleri oluştururken siyasi partiler, baskı grupları, sivil toplum örgütleri ve medya ile vatandaş/seçmenler gayri-resmî/sivil aktörleri oluşturmaktadır.

Kamu politikalarının oluşum ve uygulama süreçlerinde ulusal nitelikteki resmî ve sivil aktörler kadar, küreselleşmenin de etkisiyle özellikle gelişmekte olan ülkeler üzerinde güçlü ülkelerin ya da uluslararası kuruluş/örgütlerin de etkili olduğu görülmektedir. Türkiye özelinde bakıldığında kamu politika süreçlerinde, Türkiye'nin devlet yönetim anlayışının da etkisiyle en önemli rolü, resmî ulusal aktörlerin oynadığını söylemek mümkün olmakla birlikte; Avrupa Birliği (AB), Uluslararası Para Fonu (IMF), Dünya Bankası (WB), Birleşmiş Milletler (BM) gibi uluslararası kuruluşların da politika yapım süreçlerinde etkili oldukları görülmektedir (Çevik ve Demirci, 2012: 35-50).

Türkiye'nin e-devlet çalışmalarına hız kazandıran ulusal ve uluslararası aktörlerin etkisi; kurumsal, ulusal ve uluslararası boyutta etkili olan iç ve dış kaynaklı çeşitli dinamiklere işaret etmektedir. E-devlete geçişte kurumsal ve ulusal boyuttaki dinamikler içerisinde yer alan Türk kamu yönetiminin sosyo-ekonomik, siyasal, yönetsel, hukuksal ve kültürel anlamda yaşadığı sorunsal karşısında ortaya çıkan reform talepleri ve eşbiçimsel baskıların yanında, uluslararası boyutta Dünya Bankası, OECD, Birleşmiş

Milletler Kalkınma Programı (UNDP), AB, IMF, Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kuruluşların etkilerini görmek mümkündür. Bu kuruluşlar, üye ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler üzerinde kamu yönetimi reformunu üyelik yükümlülüğü hâline getirerek e-devlet politikalarını belirleme sürecinde önemli politika aktörleri olarak rol almaktadırlar (Şahin, 2014: 98-103). Uluslararası kuruluşların bu rolü, e-devlet uygulamalarına, uluslararası düzeyde işlerlik kazandırılması yönünde ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda uluslararası kuruluşların e-devlet uygulamaları üzerinde etkili olma çabalarına yönelik olarak öncesinde G8 bünyesinde faal olan, sonrasında AB tarafından da kabul edilen “Çevrimiçi Yönetimler Ağı” (Governments On-Line/GOL), karşımıza çıkmaktadır. Bu proje, hükümetler ile kamu yönetimlerinin internet portalları arasında ilişki kurulmasını ve pilot projeler üretilmesini hedeflerken aynı zamanda üye ülkelerin elektronik kamu hizmetleri, elektronik oylama gibi politik ve yönetsel düzlemde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu yönüyle ulusal hükümetlerin bilişim sistemlerinin teknik ve yönetsel olarak entegrasyonu ve ağ sistemlerinin birbirine bağlanması suretiyle oluşturulacak küresel bir yönetim ağı ile e-devlet modelinin uluslararası ilişkiler alanında da yeni bir boyut kazanacağı düşünülmektedir (Uçkan, 2003: 56).

Türkiye’nin dijital dönüşümünde etkili olan aktörlerden biri olan Avrupa Birliği, hazırladığı projeler ile uluslararası ölçekte farklı bir girişim olması yönüyle önem taşımaktadır. AB’nin Avrupa’yı bilgi toplumuna dönüştürme hedefiyle ortaya koyduğu “e-Avrupa” ve aday ülkeleri de içeren “e-Avrupa +” projeleri, bilgi toplumunun geliştirilmesini, demokratik katılım temeline dayandırma önceliği sebebiyle farklılık göstermektedir (Uçkan; 2003: 57). Bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin olarak AB’nin, “ABD’nin bir kolu” olarak algılanan internetteki hızlı ilerleme ile birlikte, ABD ve Asya Pasifik Grubu dışındaki ülkeleri önemli bir pazar olarak görmesi, bu bölgelere müdahaleye yönelik politika oluşturma çabalarına hız kazandırmıştır. AB’nin bu alandaki çalışmalarına ilişkin olarak en önemli politika adımlarından biri kabul edilen “Avrupa ve Küresel Bilgi Toplumu: Avrupa Konseyine Öneriler” raporunda; bilgi toplumuna ilk geçiş yapan ülkelerin fazlasıyla ödüllendirileceği belirtilirken bu geçişte geri kalan ülkelerin önemli düşüşler yaşayacakları ifade edilmektedir (TÜBİTAK, 2002: 5). E-Avrupa+ Eylem Planı ile aday ülkelerin modernleşme yolunda eylem ve uygulamalar için öngörülen tavsiye ve kriterler doğrultusunda bilgi toplumu olma yolunda dijitalleşmelerini öngören AB, böylelikle aday ülkeler üzerinde etkili bir aktör olduğunu

ortaya koymaktadır. AB, ilgili belgelerinde bilgi toplumuna yönelik öngörülerini ortaya koyarken enformatik alanda rekabet edebilirliğini artırmak ve dünyadaki ekonomik yerini güçlendirmek adına bilgi ve iletişim teknolojilerini, politika uygulamalarının tümüne yaymak ve politikalarının başarısını sağlamak adına, tüm kesimlerin ikna ve katılımının sağlanmasına önem vermektedir. Bu anlamda, üye ülkelerin yeniden yapılanma çabaları konusundaki eksikliklerinin AB politikaları ile aşılabileceği öngörülmektedir (TÜBİTAK, 2002: 6).

AB ile ilişkileri ve AB'ye uyum süreci içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına yönelik başlattığı çalışmaları kapsamında, kavramsal olarak bilgi toplumu kavramının, ilk defa 2001 yılında resmî bir belgede yer aldığı ve buna bağlı olarak AB'ye üye olma sürecindeki uyum paketleri çerçevesinde e-Avrupa+ girişimine taraf olmasıyla çalışmaların hız kazandığı görülmektedir (Berberoğlu, 2010: 113-115).

Dünya Bankası, OECD, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), IMF ve Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kuruluşların e-devlet politikaları üzerindeki etkisi; kendilerine üye olan ya da gelişmekte olan ülkeler üzerinde kamu yönetimi reformunu üyelik şartı hâline getirerek uyulması gereken reform kurallarını ortaya koyma ve uygulanırlığının takibi üzerine çeşitli tavsiye ya da baskılar şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Aynı zamanda bu kuruluşların diğer reform girişimlerinde olduğu gibi, e-devlet politikaları üzerinde mali kaynak, teknik ve yönetsel destek ile denetim desteği sağlama konularında da söz sahibi oldukları görülmektedir (Yıldız, 2007: 47). Bu desteklerin belirli şartlara bağlı kılınması, bu etkilerin zorlayıcı bir nitelik taşıdığının göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır. Uluslararası aktörlerden biri olarak OECD'nin bilgi toplumu politikalarının oluşturulması çalışmalarının ise Bilim, Teknoloji ve Sanayi Direktörlüğü'ne (DISTI) bağlı "Enformasyon, Bilgisayar ve Haberleşme Politikaları" (IICP) komitesi bünyesinde oluşturulan çalışma grupları tarafından yürütülmekte olduğu ve çalışmaların daha çok OECD üyesi olan ülkelerdeki sayısal uçurum ve eşitsizliği ortadan kaldırma amaçlı politika oluşturmaya yönelik olduğu görülmektedir. Bu amaçla OECD, üyesi olan ülkeler dahilinde evrensel hizmet fonu oluşturulmasına ilişkin genel politikaların yanı sıra, teknolojinin bireysel ve mekânsal olarak yaygınlaştırılması, devletin geliştirme ve uygulama projeleri ile eğitim-öğretim girişimlerinin başlatılması ve uluslararası iş birliği yapılmasına ilişkin politikalar oluşturulması konusunda etkili olmaktadır (TÜBİTAK, 2002: 11). OECD'nin e-devlet konusuna yaklaşımının, bilgi ve hizmet sunumunun ötesinde teknoloji kullanımı yoluyla pek çok alana ve sektöre ilişkin

kamu politikalarının tasarımı, uygulanması ve değerlendirilmesinde etkinlik, katılım, denetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışını artırmaya yönelik hedefleri içerdiği görülmektedir (11. Kalkınma Planı Çalışma Raporu, 2018: 6).

Türkiye’de uluslararası boyutta e-Avrupa+ girişimi ile hız kazanan bilgi toplumu politika çalışmaları, girişimleri ve projeleri; özel sektör, kamu ve sivil toplum kuruluşlarının da çabaları sonucu E-Türkiye Girişimi ile E-Türkiye projelerinin hazırlanmasını gündeme getirmiştir (Öner ve Yıldırım, 2004: 51). Ancak bu konuyla ilintili olarak Aydın (2005), E- Avrupa+’ nın, Türkiye’nin AB’ye üyelik müzakereleri ile doğrudan ilişkili olmadığını öne sürmekle birlikte; bilgi teknolojileri alanında atılan adımlar ile bilgi toplumunun altyapısının oluşturulması ve AB ile ekonomik ve siyasi ilişkilerin hız kazanması açısından önem taşıdığını ifade etmektedir. Ayrıca üye ülkeler ile Türkiye arasında bilgi teknolojileri anlamında yaşanabilecek farkın, Türkiye’nin üyelik sürecini olumsuz etkileyebileceğine de dikkati çekmektedir (Aydın, 2005: 288-289).

E-devletin proje sürecinde gerek ulusal ya da uluslararası gerekse yönetsel ya da politik aktörlerin etkileşimi ile ortaya çıkan ve Yıldız’ın ifadesiyle (2005), “çatışan güçler alanı” olarak adlandırılan alanda Türkiye özelinde, uluslararası kuruluşların etkisinde hazırlanan projeler bulunmaktadır. Bu projeler içerisinde Say2000i, Dışişleri Bakanlığı, UYAP, YEREL NET, MERNİS, VEDOP ve Emekli Sandığı projeleri yer almaktadır. Bu projelerin tümü AB tarafından desteklenmekle birlikte, SAY 2000i ayrıca Dünya Bankası ve IMF tarafından da destek görmüş projelerdir. Maddi ve/veya teknik destek anlamında ise UNDP, Dışişleri Bakanlığı projesine kısmi maddi destek sağlarken MERNİS projesinde DB ve UNDP’nin hem maddi hem de teknik anlamda destek sağladıkları görülmektedir. Say 2000i projesinde ise DB’nin 1990’larda proje danışmanının ücreti konusunda destek sağladığı dikkati çekmektedir. Ayrıca bu kuruluşların Yerel Net gibi bazı projeleri başka ülkelere örnek gösterme ve Say 2000i, UYAP, Emekli Sandığı gibi bazı projelerin de AB tarafından Türkiye’nin vergi, sosyal yardım, hukuk sistemleri gibi bazı sistem alanlarında sağladığı uyum konusuna dikkat çekme yönünde destek sağladıkları görülmektedir (Yıldız, 2007: 49). Bu bağlamda Ayman Güler’in de belirttiği gibi (1995: 25) uluslararası kuruluşlar ile imzalanan anlaşmalar anlaşmaya taraf olan devletin ekonomik yapısı kadar idari yapısını da etkileyerek kamu yönetimi sistemi üzerinde köklü bir değişime neden olmaktadır (Yıldız, 2007: 49-51).

4.4. Türkiye'nin E-Devlet Politika Süreci

Türkiye’de kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında önemi her geçen gün artan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal ve hizmetsel alana taşınması, özellikle kamuda işlemlerin elektronik ortam üzerinden sunulması gerekliliği ile birlikte e-devletin ortaya çıkışında etkili bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. E-Devletin ortaya çıkış sebepleri ile birlikte nihai hedefleri, belirli bir süreç dahilinde bütünsel olarak ele alındığında, yönetsel anlamda bir politika oluşturulması önemli hâle gelmektedir. Bu bağlamda bu başlık altında Türkiye’nin e-devlet politika süreci ele alınmaktadır.

E-devletin temelini, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırılması ile ilişkilendirilmesi sebebiyle, tam olarak e-devlet kavramı ile ilintili olmasa da özellikle kamuda bilgi teknolojilerinden yararlanma isteğinin çok eskilere dayanmakta olduğunu söylemek mümkündür. Bu anlamda 1972 yılında işlemlerin elektronik ortama aktarılması amacıyla nüfus idaresi tarafından başlatılan ve Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) olarak bilinen proje, her ne kadar bir e-devlet projesi olarak düşünülmemiş olsa da, internetin olmadığı bir ortamda düşünülmüş ve başlatılmış olması açısından önem taşımaktadır. 30 yıla yakın bir süre içerisinde tamamlanabilen bu proje ile 1997 yılında başlayan bilgi girişi, 2002 yılında on-line kullanıma geçiş ile birlikte Türkiye’de e-devlet kavramının gündeme gelmesinde rol oynamıştır. Bir başka ifade ile MERNİS Projesi’nin, başlangıcında bir e-devlet projesi olarak başlamamış olsa da e-devletin gündeme gelmesi ve e-devlet çalışmalarının başlaması açısından etkili olduğu söylenebilir (Naralan, 2008: 69).

Daha önce de ifade edildiği üzere, Türkiye’de e-devlete geçişe ilişkin çalışmalara hız kazandıran kurumsal, ulusal ve uluslararası boyutta, iç ve dış kaynaklı ortaya çıkan faktörler, aynı zamanda Türkiye’nin e-devlete yönelim sürecinin gerekçelerini de ortaya koymuş olmaktadır. Geleneksel devlet anlayışının değişen ve çeşitlenen vatandaş taleplerine yanıt verememesi sonucu sorunların giderek artması, yeni bir devlet anlayışının varlığını gerekli kılarken vatandaş ile devlet/kamu kurumları arasındaki kopukluğun giderilmesi, sarsılan güvenin yeniden inşa edilmesi ve daha şeffaf, etkili, verimli, kaliteli hizmet sunulmasını sağlayacak bir e-devlet politikasının oluşturulması yönündeki çalışmalara hız kazandırmıştır (Şahin, 2014: 99).

Türkiye’de e-devlet çalışmaları ile birlikte projelerin ortaya çıkmasında etkili olan unsurlar içerisinde bir başka unsur olarak da kurumsal, ulusal ve uluslararası alanda

ortaya çıkan eşbiçimsellik baskıları gösterilmektedir. Eşbiçimsellik aynı ya da benzer şartlar veya durumlarla karşı karşıya kalan kurum ve kuruluşlar üzerindeki baskıları ifade etmekle birlikte, bu baskılar karşısında nasıl bir tutum sergileneceği konusunda da yol gösterici nitelik taşımaktadır. Bu durumda baskılara karşı izlenecek eşbiçimsellik noktasında taklitçi, zorlayıcı ya da normatif (kuralsal) eşbiçimsellik yolları ortaya konmaktadır. Özellikle belirsizliğin, sorunların ve karmaşıklığın çok olduğu durumlarda çevrede başarılı olmuş, meşruiyet kazanmış model ve uygulamaların kopyalanmasına yönelik olan taklitçi eşbiçimsellik daha çok ulusal ve uluslararası bir nitelik arz etmektedir. Bu anlamda Türkiye’de E-Devlet Ana Kapısı’nın kurulması için ABD, İngiltere, Kanada ve Singapur örneklerinin değerlendirilmesi (Sayıştay, 2006: 34) uluslararası boyutta e-devlet projelerinde taklitçi bir yapının izlendiğine örnek gösterilebilir. Siyasi etkiler, kültürel beklentiler ve uluslararası kuruluşların etkili olduğu daha çok resmî nitelikteki baskılar sonucu ortaya çıkan zorlayıcı eşbiçimlilik; mevzuatsal düzenlemeler, fon ve kredi uygulamaları ile devletin ilgili birim ve temsilciliklerinin yarattığı etkiler şeklinde olup güçlü devletlerin veya uluslararası kuruluşların meşruiyet kazanma gayreti içindeki devletler üzerinde gerçekleşmektedir. Diğer taraftan kurum ve kuruluşlar nezdinde profesyonelleşme temeline dayanan eşbiçimsellik ise normatif nitelik taşımaktadır. Bu anlamda Türkiye’nin AB’ye üyelik sürecindeki Kopenhag kriterleri, Avrupa’nın Türkiye’den beklentileri hem normatif hem de zorlayıcı eşbiçimsellik ile ilişkilendirilmektedir.

Ayrıca e-devlet projeleri kapsamında Türk adalet sisteminin AB sistemi ile uyumlu hâle getirilmesini amaçlayan Ulusal Yargı Ağı (UYAP) ve E-Avrupa+ girişimi ile öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasını öngören e-Dönüşüm Türkiye Projesi bu kapsamda değerlendirilmektedir (Şahin, 2014: 99-101).

20. yüzyılda dünyada yaşanan gelişmeler özellikle 1990’lardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasına hız kazandırarak bilişim çağına geçişi sağlarken dünyadaki bu hızlı gelişmelerin Türkiye’deki etkisi, ilk defa 1960’larda kamu kurumlarında bilgisayar kullanımı ile kendisini göstermiştir. Ancak bu dönemde bilgisayar kullanımında yeterli uzman personel bulunmayışı nedeniyle bilişim sistemlerinin kurulmasında zorluklarla karşılaşmış ve bu nedenle 1975 yılında destek amaçlı DPT Elektronik Bilgi İşlem Sürekli Özel İhtisas Komisyonu oluşturulmuştur. 1980’lerin başında ise 1983-2003 yıllarını kapsayan bir rapor ile ilk defa ayrıntılı bir bilim ve teknoloji politikası ortaya konmaya çalışılmış, bilim ve teknoloji alanında araştırma-

geliştirme politikalarını belirlemek ve koordinasyon sağlamak amacıyla Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulmuştur. 1983 yılında kurulan kurul, ilk toplantısını 1989 yılında yapmakla birlikte, hazırlanan raporun hayata geçirilmesi mümkün olamamıştır. 1993 yılında ikinci toplantısını yapan BTYK, 1993-2003 yıllarını kapsayan Türk Bilim ve Teknoloji Politikası belgesini hazırlamış ve burada yer alan politikalara Yedinci Kalkınma Planında da yer verilmiştir. Bu politika belgesi ile ulusal nitelikte bir yenilik sisteminin kurulmasına ilişkin sistematik ve bütüncül politikalar üretilmesinin önü açılmıştır (Tosyalı, 2018: 174).

Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecinin ilk adımı olarak görülen 1993 yılında ODTÜ ve TÜBİTAK öncülüğünde ilk ulusal çaplı internet bağlantısı sonrası (TBD, 2017: 11), dijital dönüşümün gerçekleştirilebilmesi ve Kamu-Net'in başlatılabilmesi için, 1996 ve 1998 yıllarında enformasyon politikaları ve master planlar hazırlanarak çeşitli kurullar oluşturulsa da bu süreçte alınan kararların hayata geçirilemediği görülmektedir (Tosyalı, 2018: 175).

Dijital dönüşüm konusunda bugün geline noktaı daha iyi değerdendirebilmek açısından, bilgi toplumuna yönelik geniş katılımı, ulusal politika belirleme çalışmalarının tarihsel gelişim süreci, aşağıda çalışma ve raporlar ile ortaya konulmaktadır (TÜBİTAK, 2002: 12):

- Bilim, Teknoloji, Sanayi Tartışmaları Platformu'na bağılı Enformatik Alanına Yönelik Bilim-Teknoloji-Sanayi Politikaları Çalışma Grubu (1992-1995),
- Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Projesi (TUENA) (1997-1999),
- 9. Ulaştırma Şurası Haberleşme Komisyonu Çalışmaları (Haziran 1998),
- VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu (Nisan 2000),
- Türkiye Bilişim Şurası (Mayıs 2002),
- E-Türkiye Çalışmaları (2002),
- Vizyon 2023 Teknoloji Öngörüsü Çalışmaları.

Türkiye'deki e-devlete yönelik çalışmaların dünya ülkeleri ile karşılaştırıldığında; başlangıcının dünya ülkelerindeki çalışmalar ile aynı temele dayandığı söylenebilir. Buradaki temel etmenin, Y2K olarak adlandırılan 2000 yılı problemine yönelik çözüm çalışmaları olduğu bilinmektedir. Mevcut uygulama yazılımlarında iki haneli olarak

kodlanan yıl bilgisinin, 2000 yılına uyarlanarak dört haneye çıkarılmasına ilişkin uygulanan yazılımların gözden geçirilmesini gerektiren bu çalışmalar, bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemini ortaya koyarak e-devlet çalışmalarına kaynak teşkil etmektedir (Arifoğlu, 2004: 146).

Bu bağlamda Türkiye’de e-devlet ile ilgili ilk çalışmalar; 1998 yılında Türkiye Bilişim Derneği (TBD) tarafından oluşturulan TBMM Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu’nun Y2K sorunu çalışmalarını başlatması ile gerçekleşmiş ve bununla ilgili olarak da teknik ve danışma kurulları oluşturulmuştur. 1999 yılında ise TBD Kamu BİB çalışma grubu vasıtasıyla başlatılan yıllık e-devlet toplantılarının ardından 2000 yılında TBMM Bilgi Grubu tarafından Bilişim Bakanlığı oluşturma çalışmaları gündeme gelmiştir (Arifoğlu, 2004: 167).

E-devlete yönelik başlatılan bu çalışmaların kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması süreci ile birlikte değerlendirildiği görülmektedir. Çağdaş dünyada kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması yaklaşımları, BİT kullanımının yaygınlaştırılması esasına dayandırılırken Türkiye de bu süreçte BİT’ i bir araç olarak görmektedir (Öktem ve Aydın, 2005: 258). Özellikle yönetimde şeffaflık, yolsuzlukla mücadele, demokratik katılım gibi unsurlar açısından e-devlet, vatandaş odaklı bir kamu hizmeti sunma projesi olarak değerlendirilmektedir (Altunok, 2005: 135). Dolayısıyla e-devlet ile ilgili yürütülen çalışmaların, aynı zamanda kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması sürecine eşlik ettiği söylenebilir. Buna ilişkin olarak DPT tarafından hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi’nde de e-devlet çalışmalarının, kamu yönetiminin modernizasyonu ve vatandaş odaklı kamu hizmeti yönünde dönüşümün sağlanmasına ilişkin olduğu vurgusu yapılmaktadır (DPT, 2007: 25).

Ancak tüm bu değerlendirmelerin yanı sıra, Aydın ve Aydın (2005); Türkiye’de kamu yönetimi reformu ile e-devlet uygulamalarının farklı kavramlar olarak ele alınmasından dolayı aralarındaki ilişkinin tam olarak kurulamadığını ifade ederken her iki kavramın birbiriyle örtüşmemesinin ortaya çıkardığı sorunları da farklı yönleriyle ortaya koymaktadırlar. Bunlardan bir tanesi; mevzuat ağırlıklı, uygulama araçlarından yoksun bir yönetim reformu karşısında, amacıyla örtüşmeyen sadece otomasyon projeleri bazında ele alınmış bir teknoloji uygulamasının ortaya çıkmasıdır. Bir diğeri ise her iki kavramın da siyasi tercihlere bağlı olarak farklı kurumlar tarafından yürütülüyor olmasıdır. Kamu yönetimi reformu kapsamında, yerel düzeyde daha etkin hizmet sunumuna ilişkin reform çalışmaları karşısında; e-devlet çalışmalarında yerel düzeyden

ziyade merkezi yapı odaklı çalışmalar yürütülmesi bir diğer farklılık olarak ortaya konulmaktadır. Dolayısıyla söylem/politika bazında amaçları örtüşse bile aralarındaki ilişkinin tam olarak kurulamadığı ifade edilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 60).

4.4.1. Kurumsal Yapılanma ve Politika Belgesi Oluşturma

Telekomünikasyon ve internetin dünyayı küresel bir köye çevirdiği 21. yüzyılda, bilgi toplumunu yönetmek, ancak e-devlet dönüşümünün gerçekleştirilmesiyle mümkündür. “İletişim-Bilişim devrimi” ya da “dijital devrim” olarak da isimlendirilebilen bu dönüşüm, yeni fırsatlar ile birlikte yeni bir yönetim yapısını beraberinde getirmektedir. Bu yeni dünya düzeninin bir parçası olan e-devlet, Türkiye açısından da çok önemli bir fırsat sunmaktadır. Türkiye’nin merkezîyetçi yapısını sürdürmesi, e-devlet çalışmalarının bir ulusal politika halinde uygulanması bakımından bir avantaj olarak görülmektedir. Ulusal bir e-devlet politikası ile Türkiye’nin diğer ülkeler karşısında daha etkin ve hızlı bir çalışma ortamına sahip olacağı (Kuran, 2005: 1-4) ve böylelikle teknolojiye dayalı yeniden yapılanmanın sosyo-ekonomik gelişmesine de katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Devletlerin e-devlet uygulamalarına ilişkin ana hedefleri birbirinden farklılıklar gösterse dahi temel amaç, küresel dünyada bilgi toplumunun gerektirdiği altyapıyı oluşturarak devleti buna dahil etmektir. Aksi takdirde e-devlet modelini, kalkınma politikalarına hızla eklemleyemeyen ülkeler açısından bilgi yoksulluğu ve ekonomik fakirlik kaçınılmaz görülmektedir. Bu anlamda Türkiye açısından da e-devletin bir kamu politikası hâline getirilmesi önem kazanmıştır (Delibaş ve Akgül, 2010: 109-114).

Türkiye’de e-devlete geçiş süreci, bir diğer ifadeyle e-dönüşüm, 1980’li yıllar itibarıyla, ekonomik politikaların daha liberal bir yön kazandığı bir dönemde, devlet yapısında değişime yönelik çalışmalar ile başlamıştır. 1990 ve 2000’li yıllarda teknoloji ve bilim politikalarının yeniden şekillenmeye başlamasıyla, bilgi ve teknolojiye dayalı yaşanan büyük dönüşüm, Türkiye’yi de etkisi altına almıştır (Kahraman, 2014: 61).

E-Devlet uygulamalarının başarıyla gerçekleştirilmesinde temel öncelik, devlet tarafından küresel anlamda gerekli olan hukuki, teknik, yönetsel ve kurumsal altyapının oluşturulmasıdır. Bu anlamda Türkiye’de bilim ve teknolojinin belirli bir sistematik çerçevede ele alınışı, ilk kez 1963 yılında TÜBİTAK’ın kurulmasıyla başlamaktadır (www.tubitak.gov.tr). Daha sonra 1983 yılında Türkiye’nin ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması sonucunda, bilim ve teknoloji konusunda araştırma ve

geliştirme politikalarının belirlenmesi, koordinasyonu ve yürütülmesi amacıyla 77 Sayılı KHK ile oluşturulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), bu alandaki ilk kurumsal yapı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda kurul; Türk bilim politikasının yürütülmesi, bilim ve teknolojiye ilişkin uzun vadeli hedef, strateji ve politikaların belirlenmesi, gerekli yasal mevzuatın hazırlanması, kurumlar nezdinde görevlendirme, iş birliği ve koordinasyonun sağlanmasından sorumlu tutulmaktadır (Naralan, 2008: 72).

Kurumsal anlamdaki e-devlet çalışmalarını yürütmek üzere gerçekleştirilen bir diğer gelişme, 1998 yılında Türkiye Bilişim Derneği tarafından TBMM Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu ve DPT tarafından teknik ve danışma kurulları oluşturulması olmuştur. 1998 yılında oluşturulan TBMM Bilgi Grubu tarafından 2000 yılında başlatılan Bilişim Bakanlığı oluşturma çalışmaları da bu kapsamda yer alan çalışmalardan bir diğeridir. Ayrıca Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından başlatılan TBV-XML çalışma grubu (2001), e-Belge grubu (2002), DPT tarafından oluşturulan e-Türkiye teknik ve danışma kurulları ile yine DPT bünyesinde e-Türkiye çalışmalarını yürütmek için oluşturulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'nın (2003) yapmış olduğu çalışmalar, e-devletin kurumsal altyapısının oluşturulmasına yönelik çalışmalardır. Bu çalışmalar kapsamında oluşturulan kurullar nezdinde, 2002 yılında Türkiye tarihinde ilk kez "Bilişim Şurası" düzenlenmesi, bilgi toplumu olma yolunda konuya siyasi irade tarafından daha fazla ağırlık verilmesi açısından önemli görülmektedir. Siyasi iradenin daha çok teknik bir olgu olarak gördüğü, e-devlet ya da bilişim konusuna ilişkin çalışmaların bilgi toplumu ya da Bilişim Bakanlığı düzeyinden, DPT yapısında Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'na devredilmesi ve başkanlıkların da müdürlük düzeyine indirgenmesi, siyasi iradenin bilgi ekonomisi ve bilgi toplumuna yönelik tutumunu ortaya koymaktadır. Bu konu hakkında Arifoğlu, e-Dönüşüm çalışmalarında Türkiye'yi diğer ülkelerden ayıran temel özellik olarak e-devlet çalışmalarının sivil toplum örgütlerinin önderliğinde başlatılmış olmasını göstermektedir. Bu çerçevede e-Devlet konusunu ilk kez ülke gündemine getiren sivil toplum örgütü de Türkiye Bilişim Derneği (TBD) ve onun Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği (TBD-KAMUBİB) çalışma grubu olmuştur (Arifoğlu, 2004: 167-170). Bunların dışında Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği (TÜBİSAD), Türkiye Zeka Vakfı, TÜSİAD, TOBB, İnternet Servis Sağlayıcılar Derneği, İnternet Teknolojileri Derneği, Türkiye Teknolojiyi Geliştirme Vakfı, Türkiye Elektronik Sanayicileri Derneği gibi kuruluşlar da e-devletin

gelişiminde etkili olan/olabilecek nitelikteki sivil toplum kuruluşları arasında yer almaktadır (Gül, 2002: 67).

Türkiye'nin e-devlet politikasına ilişkin altyapının oluşturulmasında, kurumsal yapılanma kadar çeşitli kurumlar tarafından hazırlanan projelerin de etkisi olduğunu görmek mümkündür. Olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebilecek bu etkinin, aynı zamanda birtakım sorunları içerdiği de dikkati çekmektedir. Daha çok merkezi idare teşkilatı içerisinde yer alan kurumlar tarafından hazırlanan bu projelerin, birbirlerinden habersiz ve bağımsız şekilde hazırlandıkları; bu nedenle de uygulanmasında kopukluk ve koordineli çalışmama gibi sıkıntılar doğurabildiği görülmektedir. Bu sorunun ortadan kaldırılabilmesi amacıyla, kurum ve kuruluşlar arasında uyum ve eşgüdümün sağlanabilmesi için 2006 yılında Bakanlar Kurulunca “e-Devlet Kapısı”nın kurulması kararlaştırılmıştır. Bu karara ilişkin görev ve sorumluluk da Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiş; fakat daha sonra bu görev TÜRKSAT AŞ'ye devredilmiştir (Şahin, 2014: 118).

Türkiye’de e-devlet çalışmalarına yönelik ilk adımların 1998 yılında Kamu-Net Projesiyle atılmasının ardından, 2001 yılında e-Avrupa+ Girişimi çerçevesinde hazırlanan eylem planında internet ağı ve hizmetlerinin yaygınlaştırılmasının yanı sıra bilişim konusunda yasal düzenlemelerin yapılması hedeflenmiştir. 2002 yılında yayınlanan “e-Türkiye” konulu Başbakanlık Genelgesi ile de genel olarak bilgi ekonomisi ve bilgi toplumuna geçiş için ulusal bilgi politikasının belirlenmesi amacıyla e-Türkiye’nin hayata geçirilmesi hükümetin öncelikleri arasında gösterilmiştir. Bu genelgede, e-devlet çalışmalarına ilişkin kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik işlemlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan yardımcılığı tarafından yürütüleceği belirtilmektedir (Naralan, 2008: 69). “E-Türkiye” çalışması ile enformasyon toplumunun temelini oluşturmak, temel amaç olarak belirlenmiş ve kullanıcı sayısının artırılması ile internet kullanımının daha aktif hâle getirilmesi öncelikler arasında yer almıştır. Bu süreçte, Kamu-Net Teknik Kurulunun görevlerinde değişikliğe gidilirken e-devlet portalı oluşturulması kararıyla birlikte, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin de temeli atılmış ve bu proje pek çok e-devlet uygulamasına hız kazandırmıştır (Kahraman, 2014: 63).

4.4.2. Türkiye’nin Önemli Politika Belgelerinde E-Devlet Yaklaşımı

2000’li yıllar tüm dünyada bilgi toplumuna yönelik girişimlerin arttığı yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde, Kuzey Amerika

lkelerinin verimlilik artışı ve ekonomik büyüme ile sağladığı yararların, ekonomik ve sosyal fayda sağlamaya yönelik bu yöndeki çalışmalara hız kazandırdığı ve diğer ülkeler tarafından da uygulamaya alındığı görülmektedir. Buna ilişkin bir uygulama AB tarafından gerçekleştirilmekte ve 2000 yılında Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan Lizbon Stratejisi'nde Avrupa'nın gelecekte dünyanın en rekabetçi, dinamik ve bilgi tabanlı ekonomisi hâline gelme hedefi ile bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalar hız kazanmaktadır. 2003 ve 2005 yıllarında ise Birleşmiş Milletler tarafından iki aşamalı olarak düzenlenen, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 175 ülkenin katılımıyla gerçekleşen Bilgi Toplumu Zirvesi ile bilgi toplumu olmaya yönelik çalışmalar küresel hâle gelmiştir (Dönmez, 2007: 48). Bilgi toplumunun teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmeleri teşvik edici yönü, Türkiye'nin de e-Avrupa+ girişimine katılma davetiyle birlikte, bilgi toplumu olmaya yönelik hedeflerin kalkınma planları, hükümet programları ile çeşitli plan ve strateji belgelerinde yer almasında etkili olmuştur (Kahraman, 2014: 65).

Dolayısıyla bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaların, Türkiye dahil aynı amaca yönelik tüm ülkeler açısından, öncelikle üzerinde durulması ve ele alınması gereken konulara yer verdiği dikkati çekmekte olup bu konular aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Sürdürülebilir büyüme ve rekabetçiliğin artırılması,
- Yaşam kalitesinin artırılması,
- İnsan kaynaklarında yetkinliğin ve istihdamın artırılması,
- Sayısal uçurumun nlenmesi,
- Kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı ve etkin biçimde çoklu ortamlardan sunulabilmesi,
- Bilgi toplumu uygulamalarında standardizasyon ve güvenilirliğin sağlanması,
- E-ticaretin geliştirilmesi,
- Bilgi toplumu uygulamalarının ve içeriğinin genişletilmesi,
- Teknolojilerin yakınsama potansiyelinden yararlanılması,
- Bilgi toplumunun gelişiminde medyanın kullanılması (DPT, 2006: 6).

4.4.3. Kalkınma Planlarında E-Devlet

Kalkınma planları, 1960'lı yıllardan itibaren ülkenin kalkınma hedefleri doğrultusunda ekonomik, sosyal, bilimsel ve teknolojik hedeflere ulaşmak amacıyla geleceğe yönelik yol gösterici nitelikteki planlardır (Kurtoglu ve Seferoglu, 2011: 893).

Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin belirli bir politika izlenmesine ilişkin çabalar ve buna bağlı olarak ilk politika formülasyonlarına kalkınma planları döneminde rastlanmaktadır. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (1963-1967), TÜBİTAK’ın kuruluşu ile izlenecek politikanın ana hatları belirlenmekte, sonrasında İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nın son yıllarına ilişkin Yıllık Programlar (1968-1972) ile Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (1973-1977) teknolojik gelişmelere ilişkin konulara yer verilmektedir. Bununla birlikte teknoloji politikalarının ilk kez Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (1979-1983) yer aldığı görülmektedir. Bu kalkınma planı, teknoloji politikalarının sanayi, istihdam ve yatırım politikalarıyla birlikte ele alınarak belirli sektörlerin kendi teknolojilerini üretecek biçimde geliştirilmesi konusuna öncelik vermektedir. 1985 ve 1989 Yıllarını Kapsayan Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda ayrıca teknolojik gelişmelerin ekonomik ve sosyal gelişmenin itici gücü olduğu belirtilerek yeni ve ileri teknolojinin ülke koşullarına uyarlanması özel sektörün teşvikine yönelik politikaların hızla hayata geçirilmesi üzerinde durulmaktadır. Teknoloji üretimine geçilmesi ve elde edilen bilgi ve teknolojilerin yaygınlaştırılması ilkesi ise Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994) kararları arasında yer bulmaktadır (Kahraman, 2014: 66). 1996-2000 Yıllarını Kapsayan Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, bilgi altyapısına ilişkin yetersizlikleri ve yasal düzenlemelerdeki eksiklikleri ortaya koyarak bilgi toplumu olma yolunda, bilimsel ve teknolojik çalışmaların geliştirilmesini temel ilke olarak benimsemektedir. Ayrıca planda uluslararası düzeyde teknolojik alanda rekabet edebilir düzeye gelinebilmesi için eğitsel, altyapısal ve mevzuatsal çalışmalara hız kazandırılacağı belirtilmektedir (Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, DPT). Bu dönemde kamunun öncülüğünde “Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu”, “Kamu Net Üst Kurulu”, “İnternet Üst Kurulu” gibi farklı alanlarda çeşitli kurumsal yapılanmalara da rastlanmaktadır. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001-2005) ise bilim ve teknoloji yeteneğinin geliştirilerek uluslararası düzeyde rekabet gücü kazanılmasını esas almaktadır. Bu amaçla, bilgi ağları geliştirilmesi suretiyle, uluslararası ağ yapıları ile entegrasyon kurularak bilgi toplumuna geçiş için eylem planları hazırlanması öngörülmektedir. Planın öncelikleri arasında, kamu kesiminde bilgi altyapısının kurulmasına ilişkin politika belirlenmesi konusunun da yer aldığı dikkati çekmektedir. Ayrıca planda, kamusal bilgilerin topluma ulaştırılmasında açıklık ve şeffaflık ilkelerine yer verilmesi ile sonuç odaklı, kaliteli ve memnuniyet esaslı kamu hizmetlerinin sunulması kamu yönetiminde etkinlik ve güvenilirliğin sağlanması, tüketici hakları açısından ise eşit ve şeffaf kurallar getirilmesinin amaçlanması, kamusal değer üretimi

açısından önem taşımaktadır. Planın önemli öngörülerinden bir diğeri ise internet hizmetlerinde gelişim sağlayacak, sektör ve kullanıcı taleplerinin dikkate alındığı ulusal politikaların geliştirilmesidir (Gül, 2002: 48; DPT, 2000: 192-193).

2007-2013 yıllarını kapsayan Dokuzuncu Kalkınma Planı, yeniliği ve bilgi toplumuna dönüşmüş bir Türkiye'yi hedefleyerek bunun için yapılması gereken çalışmalar ile yürütülmesi gereken proje ve planları içermektedir (Kurtoğlu ve Seferoğlu, 2011: 893). Bu yönüyle planda yer alan politika hedeflerinin, 3 yıllık dönemler itibarıyla hazırlanan Orta Vadeli Programlar ile Yıllık Programlarda somut nitelik kazandığı görülmektedir. Ayrıca 28 Haziran 2006 tarihinde TBMM tarafından 877 sayılı kanunla kabul edilen planın, Türkiye'nin ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda geleceğe yönelik bütüncül bir şekilde gerçekleştireceği değişimi ortaya koyan, temel politika belgesi olarak kabul edilmesi konusunda önem taşıması sebebiyle, plana burada daha fazla yer verilmesi uygun görülmüştür (Erdem, 2014: 738).

Plan, "İstikrarlı büyüme ve adil gelir paylaşımını esas alarak küresel alanda rekabet edebilme gücüne sahip, bilgi toplumuna dönüşen, AB'ye uyum sürecini tamamlamış bir Türkiye" vizyonu çizerek Uzun Vadeli Strateji (2001-2023) çerçevesinde hazırlanmıştır. Dokuzuncu Kalkınma Planı, AB'ye üyelik sürecinin gerektirdiği Katılım Öncesi Ekonomik Program ve Uyum İçin Stratejik Çerçeve'nin yanı sıra Orta Vadeli Program ile diğer ulusal ve bölgesel nitelikteki plan ve programlara dayanak teşkil etmesi açısından da önem taşımaktadır. Bu açıdan farklı nitelikteki plan ve programlar arasında uyum sağlayıcı ve çalışmaları yönlendirici bir işlev üstlendiği görülmektedir. Toplumun tüm kesimlerine yönelik hedefleri belirleyici nitelikteki plan; kamu, özel sektör ve STK iş birliğini de esas almaktadır. Planın vizyonunu gerçekleştirmeye yönelik olarak belirlediği stratejik amaçlar ise (9.Kalkınma Planı);

- Rekabet gücünün artırılması,
- İstihdamın artırılması,
- Beşeri gelişme ve sosyal dayanışmanın güçlendirilmesi,
- Bölgesel gelişmenin sağlanması,
- Kamu hizmetlerinde kalitenin ve etkinliğin artırılması olarak sıralanmaktadır.

Türkiye'nin bir strateji belgesi olarak adlandırılan Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda yer alan bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin hedefler arasında; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurum ve kuruluşları ile toplumda kullanımının

yaygınlaştırılması; kamu hizmetlerinin vatandaşların ve iş dünyasının gereksinimleri doğrultusunda yeniden düzenlenerek bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst seviyede yararlanılması suretiyle, etkin, şeffaf, verimli, güvenilir nitelikteki hizmetlerin tek kapıdan, farklı platformlardan bütünleşik şekilde sunulması yer almaktadır. AR-GE ve yenilikçiliğin geliştirilmesine yönelik hedefler içerisinde ise özel sektörün geliştirilmesine yönelik politikaların, özel sektörün yenilik yaratmasına yönelik olarak özel sektör-sanayi, özel sektör-üniversite iş birliği çerçevesinde düzenleneceğine ilişkin vurgu yapılmaktadır (Kurtoglu ve Seferoglu, 2011: 896).

Aynı zamanda Dokuzuncu Kalkınma Planı ile öngörülen temel politikalar içerisinde bilim, teknoloji ve yenilik kültürünün oluşturulması, teknolojiyi geliştirme amaçlı girişimciliğin artırılması ile teknoloji transfer merkezleri ve teknoloji geliştirme bölgeleri oluşturulmasına ilişkin temel politikalara da yer verilmiştir. Uzun vadede ise bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin Ar-Ge çalışmalarının yürütülmesi amaçlanmıştır (<http://www.tubitak.gov.tr>).

Bu dönemde e-devlet uygulama ve hizmetleri, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı dahilinde yürütülmüş ve bu alanda pek çok proje hayata geçirilmiştir. Bu projeler içerisinde e-Devlet Kapısı, Adres Kayıt Sistemi ve Elektronik Kamu Alımları Platformları, Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS), T.C. Kimlik Kartı uygulamalarını yaygınlaştırma çalışmaları ile adalet, güvenlik, eğitim, sağlık, emniyet, kamu mali yönetimi alanlarında pek çok uygulama projesi yer almaktadır.

Dokuzuncu Kalkınma Planı'nın uygulama sonuçları değerlendirildiğinde bilim, teknoloji ve yenilik kapasitesini artırmaya yönelik politikalar dahilinde Ar-Ge'ye ayrılan kaynak miktarı ve bilim insanı sayısındaki artış ile özel sektörün AR-GE faaliyetleri, harcaması ve araştırmacı istihdamının arttığı, kamu kurumları, özel sektör ve üniversitelerdeki araştırma altyapılarının gelişiminin önünün açıldığı bir plan dönemi olduğu söylenebilir. Yeni bir kalkınma vizyonu ve Türkiye hedefi ile hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı, e-devletin kavramsal olarak ilk defa yer aldığı plan olup şeffaf ve güvenilir bir şekilde hizmetlerin tek bir kapıdan farklı platformlardan bütünleşik olarak sunulacağı bir e-devletten söz etmektedir. Ayrıca planın, kamunun yapılandırılmasında etkili, şeffaf, kaliteli, hızlı, esnek, birlikte çalışabilir nitelikte hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerini benimseyen bir kamu yönetim yapısına katkı sağlamayı hedeflediği ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen e-devlet projeleri ile e-

Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesine özel önem verdiği görülmektedir (Kahraman, 2014: 68-69).

Onuncu Kalkınma Planı, Kalkınma Bakanlığı'nın koordinasyonunda kamu kurum ve kuruluşları da dahil toplumun her kesiminden temsilcilerin bir araya geldiği, katılımcı bir anlayışla hazırlanarak 2014/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yayımlanmıştır. Genelge ile makro ekonomik, sektörel ve bölgesel konularda 66 özel ihtisas komisyon ve çalışma grubu oluşturularak planın etkin uygulanabilmesi açısından orta vadeli ve yıllık programların, kurumsal stratejik planlar, bölgesel gelişme ve sektör stratejileri ile kurumsal politika, yatırım ve düzenlemelerinin bu plan dahilinde hazırlanacağı belirtilmektedir.

Onuncu Kalkınma Planı, temel olarak kullanıcı ihtiyaçları dahilinde kişisel bilgilerin korunması ve güvenliği göz önüne alınarak belirlenmiş hizmetlerin farklı platformlardan kullanıcı odaklı ve birlikte işler nitelikte bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulmasını amaçlamaktadır. Bu amacı gerçekleştirmek üzere planda ele alınan başlıca politikalar ise şöyledir (<http://www.resmigazete.gov.tr>):

- E-devlet çalışmalarının kurumlar üstü ve kurumlar arası düzeyde güçlü bir yönetim ve koordinasyon yapısı ile yürütülerek etkin bir kamu yönetimi oluşturulması,
- E-devlet hizmet sisteminde ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemlerinin tamamlanarak ortak altyapıların, standartların ve uygulamaların yaygınlaştırılması,
- E-devlet uygulama ve hizmetlerinin genişletilerek e-devlet kapısına taşınmasının sürdürülmesi,
- Kamu kurumlarına ait bilgi sistemlerinin birlikte işlerliğinin sağlanması,
- E-devlet hizmet sunumunda mobil uygulamalara ve e-katılıma önem verilerek kullanıcıların beklenti ve taleplerinin belirlenmesi,
- Kurumsal bazda e-devlet projesi hazırlama ve yönetme kapasitelerinin artırılması, bilgi işlemdeki insan kaynağının güçlendirilmesi,
- Kamu kuruluşlarında kurumsal stratejik planlarla uyumlu bilgi teknolojisi stratejilerinin hazırlanması,
- Kamu kurumlarının BİT alımlarında ihale mevzuatının gözden geçirilmesi,

- Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin hukuki, idari ve teknik düzenlemelerin yapılması.

Plan; aynı zamanda kamu hizmetlerinde e-devlet uygulamaları dışında nitelikli insan, güçlü toplum hedefi doğrultusunda adalet, güvenlik, sağlık, sosyal koruma, istihdam, çalışma hayatı, sosyal güvenlik, nüfus dinamikleri, kamuda stratejik yönetim, yenilikçi üretim ve istikrarlı büyüme konularında hedeflere ulaştıracak politikaların yürütüleceğini belirtmektedir (Erdem, 2014: 738).

Onuncu Kalkınma Planı'nın bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin başlığı altında mevcut durum analizi yapıldıktan sonra planın temel amacı ile bu amacı gerçekleştirmeye yönelik politikalara yer verilmektedir. Planın temel hedefi; bilgi toplumuna dönüşümü hızlandırmak amacıyla bilgi ve iletişim tekniklerinin yaygın ve etkin kullanılması, bilgi tabanlı ekonomiye dönüşüm ve nitelikli istihdam gerçekleştirmek üzere bilgi ve iletişim tekniklerinden etkili bir araç olarak yararlanılması ve bu teknolojilerin üretilmesinde yerli katma değerin artırılması olarak belirlenmektedir. Aynı zamanda sayısal dönüşümünü gerçekleştirmiş bir yayıncılık sektörünün geliştirilmesi ve kamu hizmetleri yayınlarının beklentilere uygun içeriklerle sunulması hedeflenmektedir. Bu amaca yönelik politikalar ise şu şekilde sıralanmaktadır (<http://www.resmigazete.gov.tr>):

- Bilgi toplumuna dönüşüm çalışmalarının etkili bir koordinasyon içinde katılımcı, tamamlayıcı ve destekleyici şekilde yürütülmesi,
- Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde uygulanacak politika, strateji ve uygulamaların, yeni bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı dahilinde etkin biçimde yürütülmesi,
- Uygun kalite ve fiyatlarla hizmet sunumu sağlayacak bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi, yeni nesil erişim şebekelerinin yaygınlaştırılması,
- Elektronik haberleşme sektöründe düzenlemelerin etkinliğinin artırılması, sektörel iş birliği ve rekabetin geliştirilmesi,
- Kamu projelerindeki BİT ürün ve hizmet alım süreçlerinde yerli katma değerin artırılması ve KOBİ'lerin gelişmesi yönünde düzenlenmesi,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik AR-GE, yenilik ve ihracat teşviklerinin odaklı ve ölçülebilir nitelikte yapılması,
- İşletmelerin iş verimliliğinin artırılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması,

- Sağlık, ulaştırma, enerji, afet ve su yönetimi gibi alanlarda akıllı uygulamaların yaygınlaştırılarak akıllı kent yapılarının oluşturulması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım faydalarına yönelik farkındalığın artırılarak buna ilişkin kullanım becerilerinin geliştirilmesi,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün ihtiyaçları doğrultusunda gerekli eğitim ve istihdam programlarının uygulanması,
- Yüksek katma değerli internet girişimlerinin desteklenmesi,
- İnternet ekonomisinin gelişimi için hukuki, teknik ve idari altyapıların geliştirilmesi,
- Mobil uygulama, yazılım ve bilgi teknolojileri hizmetlerinin desteklenmesi,
- Kişisel verilerin korunması ve ulusal bilgi güvenliği alanlarında hukuki altyapının tamamlanması.

Planda ele alınan politika hedeflerine bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına ilişkin yapısal, işlevsel ve eğitsel politikaların yanında teknik, hukuksal, ekonomik konulara ilişkin, teşvik ve girişimciliğe yönelik politikalara da yer verildiği görülmekte olup bu düzenlemelerin toplumun tümünü ya da her kesimini kapsayıcı nitelikte olduğu görülmektedir.

Kamu politikaları üzerinde önemli yönlendirici etkisi bulunan Onuncu Kalkınma Planı, idarenin bir politika olarak benimsediği e-devlet uygulamalarında, kamu yönetiminin şeffaf, etkin, hesap verebilir ve katılımcı özelliklerine katkı sağlayarak ihtiyaç ve talepler doğrultusunda, toplumun dezavantajlı gruplarını da kapsayıcı şekilde, bilgi güvenliğini esas alan, kullanıcı odaklı hizmet anlayışına sahip bir e-devlet yapısı hedefini ortaya koymaktadır. Bir başka ifadeyle; 10. Kalkınma Planı, e-devlet çalışmalarının etkin kamu yönetimi bakış açısıyla yürütülmesini, kurumlar üstü ve kurumlar arası düzeyde güçlü bir yönetim ve koordinasyon yapısını hedeflerken yerel yönetimler de dahil olmak üzere kamuda ortak uygulamaların yaygınlaştırılmasını öngörmektedir (10. Kalkınma Planı, 2013: 54).

On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023), “daha fazla değer üreten, daha adil paylaşan, daha güçlü bir Türkiye” vizyonuyla uzun vadeli bir kalkınma amacı ortaya koymaktadır. Bu amaç çerçevesinde, toplumun temel değerlerini ve beklentilerini esas alarak istikrarlı ve sürdürülebilir bir ekonomik büyüme ile uluslararası alanda rekabet gücünün ve refah seviyesinin artırılması hedeflenmektedir. Planın temel öncelikleri arasında ekonomik refahın yanı sıra temel hak ve özgürlüklerin adil ve hızlı çalışan bir

hukuk sistemiyle korunduğu, fırsat eşitliğine dayalı, kolay erişilebilir ve vatandaş odaklı kamu hizmetleri sunulmasına yönelik yüksek nitelikli kamu politikaları oluşturulması yer almaktadır. Ayrıca Kalkınma Planı'nda öngörülen hedeflerin katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik, verimlilik, kapsayıcılık ve insan odaklılık ilkeleri esas alınarak toplumun her kesiminin benimseyeceği çalışma ve uygulamalarla, kalkınma vizyonunu gerçekleştirmesi öngörülmektedir (11. Kalkınma Planı, 2019: 26). On Birinci Kalkınma Planı, e-devlete ilişkin düzenlemeleri “Dijital Dönüşüm”, “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” ve “Kamu Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları” olmak üzere üç ayrı başlık altında ele almaktadır. Planın “Dijital Dönüşüm” başlığı altında dijital dönüşümün hızlandırılması suretiyle öncelikli sektörlerde üretkenlik ve rekabet gücünün artırılması amaçlanmaktadır. Planın politika hedefleri içerisinde, etkin ve etkili bir yönetim yapısı oluşturmak amacıyla, sanayi başta olmak üzere öncelikli sektörlerde dijital dönüşüm sürecinin yönlendirilmesi ve dolayısıyla buna bağlı olarak uluslararası standartların ve normların oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapılması öngörülmektedir. Bu anlamda çeşitli sektörlerde dijital dönüşüme ilişkin üretim, hizmet, eğitim ve danışmanlık alanlarında projeler yürütülerek dijital dönüşümün her alanda yaygınlaştırılması esas alınmaktadır. Planın “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” başlığı altında ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilerek, ekonomide verimliliğin ve rekabet gücünün artırılması suretiyle iş süreçlerinin dönüştürülmesi temel hedef olarak gösterilmektedir. Bununla birlikte bilişim teknolojilerine ilişkin teknik ve kurumsal altyapının oluşturulması, ileri teknoloji üretim ve uygulamalarının yaygınlaştırılmasına yönelik ulusal politika belirlenmesi, siber güvenlik, dijital dönüşüm için gerekli ar-ge çalışmalarının teşviki ve dijital dönüşüm ekosistemi oluşturulması gibi konular On Birinci Kalkınma Planı'nın bu başlık altındaki genel hedef ve öngörülleri arasında yer almaktadır. Kamu hizmetlerinde e-devlet uygulamalarına ilişkin düzenlemeler kapsamında ise “Kamu hizmetlerinin kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla, etkinliği ve birlikte işlerliği sağlayacak modernizasyon ve süreç iyileştirmeleri yapılarak elektronik ortama taşınması ve E-Devlet Kapısı'ndan hizmet sunumu ve kullanımının artırılması” temel amaç olarak belirtilmektedir. Bu çerçevede kamunun etkinliğini, verimliliğini, şeffaflığını ve hesap verebilirliğini artırmak için e-devlet hizmetlerinin sunumunda yeni teknolojilerden yararlanılması ve bunun için gerekli altyapı düzenlemelerinin yapılması, e-devlet çalışmalarına ilişkin yönetim, iş birliği ve koordinasyonun geliştirilmesi, e-devlet kurumsal mimarisinin oluşturulması, ulusal açık veri portalının oluşturulması ile kamu kurumlarında bilgi güvenliği yönetim

sistemi kurulması gibi konular planın, e-devlete yönelik önemli düzenleme alanları arasında yer almaktadır (11. Kalkınma Planı, 2019).

4.4.4. Hükümet Programlarında E-Devlet

Hükümet programları, kamu yönetimi alanında belirleyici rolü olan hükümetlerin, izleyecekleri politikaları ve hedeflerini ortaya koyan metinlerdir. Küreselleşme süreci ile birlikte kamu yönetimi ve kamu hizmetlerinde yaşanan dönüşüm, politika üreten mekanizmalar olarak hükümetleri de karşılıklı etkiler niteliktedir (Kaya ve Mursül, 2017: 10). Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte daha hızlı ve yoğun yaşanan bu dönüşüm, Türk kamu yönetiminde de yansıma bulmuş ve hükümetlerin bu dönüşüme adapte olmaları konusunda, politika bazında bu dönüşümü gerçekleştirmelerinde rol oynamıştır. Bu anlamda, e-devlet için gerekli şartların yerine getirilmesi rolünün ülkelerin siyasi karar alıcılarına, politika belirleyicilerine ait olduğu düşünüldüğünde; e-devlete ilişkin değer ve ilkelerin hükümet program ve politikalarında ne düzeyde yer aldığını ortaya koymak, hükümetlerin politika hedeflerini ve yönetim anlayışlarını görebilmek açısından önem taşımaktadır (Kahraman, 2014: 71). Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde bilgi teknolojilerinin kalkınma planlarında yer aldığı 57. Hükümet Programı'ndan başlanmak üzere hükümet programlarında e-devlet olgusu ele alınmaktadır.

4 Aralık 1999'da yayımlanan 57. Koalisyon Hükümeti Programı'nda doğrudan e-devlete yönelik bir ifade yer almamakla birlikte; merkezi ve yerel kamu kurum ve kuruluşlarının daha hızlı, etkin ve verimli çalışmasına yönelik olarak ileri teknolojilerden yararlanılabilmesi amacıyla iletişim ağı ve bilgi altyapısının oluşturulmasına ilişkin projelerin etkin bir şekilde yürütüleceği ifade edilmektedir (57. Koalisyon Hükümet Programı, 1999). Bu yönüyle 57. hükümet programı, e-devlete yönelik temel unsurları içeren ilk hükümet programı olması açısından önemli sayılmaktadır. Bu dönemde Türkiye'nin AB'ye üyelik sürecinde benimsediği e-Avrupa+ programı çerçevesinde hazırladığı 2001 yılı eylem planında, ulusal akademik ağın iyileştirilerek internet hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve bilişim konusunda gerekli yasal düzenlemelerin yapılması öngörülürken (Kahraman, 2014: 72); 19 Haziran 2002 tarihinde yayınlanan "E-Türkiye" konulu 2002/20 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde ise şu ifadeye yer verilmektedir: "Ülkemizin en önemli millî hedeflerinden biri olan çağdaş uygarlık düzeyine ulaşmak için; rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması ve enformasyon toplumuna dönüşümün sağlanması gerekmektedir. Gerekli stratejilerin

belirlenip ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanması amacıyla e-Türkiye'nin gerçekleştirilmesi, Hükümetimizin önemli öncelikleri arasında yer almaktadır.” Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere enformasyon toplumuna dönüşüm Türkiye açısından bir gereklilik olarak görülmekte ve ulusal bir bilgi politikasının oluşturulmasına öncelikler arasında yer verildiği görülmektedir.

23 Kasım 2002 Yılında açıklanan 58. Hükümet Programı'nda; kamu yönetimi sisteminin çağdaş bir yönetim anlayışına uyarlanması yönünde, kırtasiyeciliğin ve verimsizliğin azaltılmasına yönelik hedef ve öngörülerde bulunulmuştur. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en üst seviyede kullanılması ve e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması, hükümetin öncelikli hedefleri arasında gösterilmiştir. Aynı zamanda elektronik arşiv sisteminin oluşturularak tüm yargı organlarını kapsayıcı bir bilgi ağı kurulması öngörülmüştür (Kaya ve Mursül, 2017: 7-8).

2003/12 Sayılı “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” konulu genelge ile yayımlanan ve 58. Hükümet'in e-devlet yolundaki en büyük adımı olarak gösterilen “E-Dönüşüm Türkiye” Projesi, daha kaliteli ve hızlı hizmet sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip bir devlet yapısı oluşturma hedefiyle, Acil Eylem Planı'nda Kamu Yönetimi Reformu adıyla (KYR 22 Kod'lu) yer almıştır. Proje ile ilgili koordinasyon, takip ve değerlendirme görevinin yürütülmesi için ise DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (www.bilgitoplumu.gov.tr).

14 Mart 2003 Tarihinde göreve başlayan 59. Hükümet'in hazırladığı programda ise e-devlet uygulamalarına ilişkin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artırılması, yaygınlaştırılması, bilgi edinme hakkı kanununun çıkarılması, ulusal yargı ağı kurulması ve yönetimde şeffaflık gibi çeşitli konulara yer verildiği görülmektedir. Bu kapsamda programda tamamlanması öngörülen projelerden biri olarak da Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) yer almaktadır. Bu dönemin e-devlete ilişkin diğer gelişmeleri ise 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile hayata geçirilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı ile 2004 yılında 25355 Sayılı Resmî Gazete ile yayınlanan Elektronik İmza Yasası olmuştur (Kahraman, 2014: 74; 59. Hükümet Programı). 59.Hükümet Programı genel olarak değerlendirildiğinde, 58. Hükümet Programı'ndaki elektronik ve bilişim altyapısının geliştirilmesi ile e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılmasına ilişkin hedeflerin yinelenildiği, kalitenin artırılması ve kullanılan sistemlerin yenilenmesine vurgu yapıldığı görülmektedir.

60. Hükümet Programı, bürokratik engellerin asgari düzeye indirilmesi ve vatandaşa daha hızlı hizmet sunulması yönünde kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerini elektronik ortama taşıması gerekliliği konusuna vurgu yapmaktadır. Önceki hükümet programlarında da yer verilen, mahkemelerde ulusal arşiv sisteminin oluşturulmasına ilişkin gereklilik yinelenirken vatandaşların her türlü hizmetten yararlanabilmesi ve tüm kamusal iş ve işlemlerde “Tek Kart” projesinin hayata geçirilmesi ile elektronik imza uygulamaları, 60. Hükümet Programı’nın ele aldığı diğer konular arasında yer almaktadır (Kaya ve Mursül, 2017: 8). Aynı zamanda bu hükümet programında e-devlette iş süreçlerinin vatandaş ihtiyaç ve beklentilerine göre yeniden tanımlanarak vatandaş odaklı olmasının sağlanması amaçlanmıştır (Akçakaya, 2017: 21).

60. Hükümetin görev süresi boyunca uygulamada olan eylem planında yapılması öngörülenler arasında; e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin hızla hayata geçirilmesi, e-devletin etkin olarak uygulanabilmesi için gerekli altyapıların oluşturularak yasal düzenlemelerin yapılması ve e-Devlet Ana Kapısı’nın hayata geçirilerek hizmet sayısının artırılmasına yer verilmiştir. 60. Hükümet döneminin e-devlete yönelik önemli gelişmelerinden biri de DPT’nin kaldırılarak yerine 03.06.2011 tarihli 6223 sayılı kanun ile Kalkınma Bakanlığı’nın kurulması olmuştur. Böylelikle e-Devlete yönelik plan ve projelerin hazırlanması ve kurumlar arası eş güdümü sağlama görevi bürokrasiden alınarak siyasete bırakılmaktadır (Kahraman, 2014: 75).

6 Temmuz 2011’de göreve gelen 61. Hükümet Programı’nda ise e-Devlet Ana Kapısı projesinin desteklenerek pek çok kamu hizmetinin bu portal üzerinden sunulması hedeflenmiştir. Ayrıca kamuda tüm yazışmaların elektronik ortam üzerinden yapılması öngörülürken e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında e-devlete geçişin büyük ölçüde tamamlanması planlanmıştır (61. Hükümet Programı). Bununla birlikte tüm sosyal alanlarda aktif ve etkili bir altyapı sisteminin hazırlandığı, belirli alanlara ilişkin envanter işlemlerinin dijital ortama aktarılarak şeffaf bir şekilde kamuoyuna sunulacağı ifade edilmiştir. Kamu hizmetlerinin elektronik dönüşümünde ilerleme kaydedildiğini belirten 61. Hükümet Programı’nda, e-devlet projesi kapsamında bilgi ve iletişim alanındaki yatırımlara öncelik verildiği, “Elektronik Vatandaşlık Kartı” ve “Kağıtsız Ofis” uygulamalarının yaygınlaştırılacağı belirtilmektedir. Ayrıca programın 2023 hedefleri arasında elektronik bir eğitim ortamının hayata geçirilmesi üzerinde durulmaktadır (Kaya ve Mursül, 2017: 8-9).

62. Hükümet Programı ise e-devlet ve dijitalleşmeye ilişkin olarak yazılı eserler ile gümrük ve ticaret işlemlerinin elektronik ortama aktarılması, adliye, nüfus, kolluk ve tapu gibi kurumların elektronik ağa bağlanması, e-devlet projesi içinde yer alan TAKBİS, MERNİS, MHRS gibi uygulamaların yaygınlaştırılması konusunda düzenlemeler içermektedir. Programın Bilgi Toplumu başlığı altında ise 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'na yer verilerek e-devlete ilişkin tüm işlemlerin, diğer bir ifadeyle kamunun e-dönüşümünün bu hükümet döneminde büyük ölçüde tamamlanacağı ifade edilmiştir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile kamuda bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının hızlı şekilde artırıldığını belirten hükümet programı, e-devlete geçiş süreci uygulamalarında gelinen noktayı ortaya koymaktadır (Kaya ve Mursül, 2017: 9). Program aynı zamanda Elektronik Kimlik Kartı uygulaması ile kamu hizmetleri ve harcamalarında daha şeffaf bir yapı oluşturulacağını ve Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi ile de kısa zamanda ortak standartlarda coğrafi bilgi sistemleri altyapısının hazırlanacağını belirtmektedir. 62. Hükümet, bilgi ve iletişim teknolojileri alanına ilişkin olarak ise; teknolojiyi, ekonomik ve sosyal kalkınmanın bütünleyici bir parçası olarak gördüğünü ifade etmekte ve bu amaçla Türkiye'nin uluslararası bir veri iletim merkezi hâline gelmesi sağlanarak bilgi ve iletişim teknolojileri alanında nitelikli insan kaynağının artırılması ve sayısal bölünmenin azaltılması için gerekli tedbirlerin alınmasına yer vermiştir. Ayrıca bu süreçte e-Dönüşüm Türkiye Projesi uygulaması devam ederken teknolojiadaki gelişmelere bağlı olarak mevzuat güncelleme çalışmaları yapılacağı ve 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın uygulamaya konulacağı ifade edilmiştir (62. Hükümet Programı, [http://: www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

63. Hükümet bir seçim hükümeti olarak geçici hükümet niteliği taşıması dolayısıyla burada ele alınmamaktadır. 2015 Türkiye genel seçiminin sonrası kurulan 64. Hükümet Programı, bilgi toplumuna dönüşüme ilişkin olarak "Bilim, Teknoloji ve Yenilikçi Üretim" başlığı altında toplamda altmış (60) ayrı hedefe yer vermektedir. Bu hedefler genel olarak "Bilişim Vadisi'nin kurulması, bilgi tabanlı ekonomiye geçiş ve nitelikli istihdamın geliştirilmesi, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile birlikte e-dönüşüm odaklı yatırımlara ağırlık verilmesi, kurumsal bilişim stratejilerinin hazırlanması, bilgi güvenliği dahilinde kamuda elde edilen kurumsal verilerin paylaşımının sağlanması, çeşitli sektörlerde (sanayi, eğitim, elektronik vb.) bilişim teknolojilerinin gelişimi ve yaygınlaştırılması için proje ve programlar hazırlanarak

bunların desteklenmesi ve dijital teknoloji merkezleri kurulması şeklinde ortaya konulmuştur (64. Hükümet Programı).

Dijitalleşme ise 64. Hükümet Programı'nda, kamu yönetimi reformunun ana bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Program içerisinde yer alan Dijital Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesi, e-devlet kapısına bağlı olan yerel yönetimlerin sayısının artırılması, siyasi parti yardımları ile denetim sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılması, MERSİS ile ekonomik birimlerin tümüyle sisteme dahil edilmesi, elektronik ortamda belediye hizmetlerinin standartlaştırılması gibi hedefler bunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Ayrıca e-devlet çalışmalarının kurumlar arası olduğu kadar kurumlar üstü düzeyde de koordinasyon içinde olması gerektiğini vurgulayan program, bu amaçla temel bilgi sistemlerinin geliştirileceğine vurgu yapmaktadır (Kaya ve Mursül, 2017: 9).

65. Hükümet Programı ile “Bilim, Teknoloji ve Yenilik” başlığı altında sürdürülebilir ekonomik gelişme ile rekabet üstünlüğü sağlamada bilim, teknoloji ve yenilik alanında atılan adımların etkili olacağı öngörüsüyle, teknoloji ve bilgi üreterek, bunu ticari değere dönüştürüp etkin işleyen bir AR-GE ve yenilik ekosistemi oluşturulacağı ifade edilmektedir. Programın genel hedefleri içerisinde “Öncelikli Teknoloji Alanlarında Ticarileştirme Öncelikli Dönüşüm Programı” ile teknolojik ürün ve marka yatırımlarının desteklenmesi, “Teknoloji Transfer Platformu” oluşturulması, “Kamu Alımları Yoluyla Teknoloji Geliştirme ve Yerli Üretim Öncelikli Dönüşüm Programı” ile de yerli teknoloji ve üretimin geliştirilmesine yer verilmiştir. “Bilgi Toplumuna Dönüşüm” başlığı altında ise bilgi toplumuna geçişle birlikte Türkiye'nin gelişmiş ülkeler arasında yer alacağı vurgulanarak bu dönüşüm sürecini hızlandırmak ve nitelikli istihdamı geliştirmek, hükümetin temel amaçları olarak ortaya konmuştur. Daha önceki hükümet programlarında da olduğu üzere, bilgi toplumuna dönüşüme yönelik yatırımlara ağırlık verilmesi ve kamuda e-dönüşümün büyük ölçüde tamamlanmasına öncelik verildiği görülmektedir. Ulusal geniş bant ile oyun sektörü stratejisi hazırlanması, bilgi teknolojilerine yönelik bilgi altyapısının güçlendirilmesi, bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanılması ve bulut bilişim hizmetlerinin yaygınlaştırılması konusunda gerekli yasal ve idari düzenlemelerin yapılması, 65. Hükümet'in programına aldığı hedefleri arasında yer almaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerde kamu bilişim merkezleri kurulması, Siber Suçla Mücadele Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanması ile bilişim suçları

ihtisas mahkemeleri kurulacağına dair konular da hükümet programının diğer hedefleri arasında yer almaktadır (65.Hükümet Programı).

66. Hükümet, 2017 Anayasa değişikliği ile Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesinin ardından, 2018 Cumhurbaşkanlığı seçimi sonrasında kurulan, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin ilk hükümetidir. Bu bağlamda yeni yönetim sisteminin ilk programı olarak 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, 27 Ekim 2018 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak ilan edilmiştir. 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı'nda "Kamu Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları", "Bilim, Teknoloji ve Yenilik" ile "Bilgi ve İletişim Teknolojileri" olmak üzere e-devlet ile ilişkili üç temel başlığa yer verilmektedir. E-devlet kavramının esas olarak ele alındığı "Kamu Hizmetlerinde E-Devlet Uygulamaları" başlığı altında, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak üzere elektronik ortamdan sunumu ve kullanımının artırılmasına yönelik çalışmaların sürdürüldüğü ifade edilirken Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş düzenlemeleri kapsamında, e-devlet çalışmalarını koordine etmek üzere Dijital Dönüşüm Ofisi'nin kurulması ile birlikte, e-devlet çalışmalarının yönetişimine ilişkin hukuki ve kurumsal çerçevenin güncellenmesi gerekliliği ortaya konulmaktadır. Bu çerçevede kurumsal bilişim stratejileri ile e-devlet kurumsal mimarisinin oluşturularak kurumsal olgunluk ve insan kaynağı yetkinlik modelleri geliştirilmesi öncelikler arasında gösterilmektedir (2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı). "Bilim, Teknoloji ve Yenilik" başlığı altında bilim, teknoloji ve yenilik alanındaki destek ve teşvikler, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı bünyesinde toplanarak bilim ve teknoloji alanındaki araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik kalkınma ve sosyal gelişme hedefleri doğrultusunda yönlendirilmesi amacıyla Cumhurbaşkanlığı bünyesinde Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu oluşturulmuştur. Programda ayrı bir başlık altında ele alınan bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin olarak ise BİT sektörünün gelişimi; yenilikçiliğin geliştirilmesi ve verimlilik artışı, tüm sektörlerin gelişimi açısından önemli görülmektedir. Programda bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin mevcut durum değerlendirmesi yapıldıktan sonra amaç ve hedefler kısmında şu ifadeye yer verilmektedir: "Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşümünü hızlandırmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın ve etkin kullanılması, bilgi tabanlı ekonomiye dönüşüm ve nitelikli istihdamı geliştirmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkili bir araç olarak faydalanılması ve bu teknolojilerin üretiminde yerli katma değer artırılması temel amaçtır." Bu anlamda 66. Hükümetin iki temel amaç üzerine odaklandığı görülmektedir. Bunlardan biri, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili bir araç olarak

kullanmak, diğeri ise teknoloji üretiminde yerli katma değerin artırılmasıdır. Programın ortaya koyduğu öncelikli hedefler arasında ise; BİT yatırımlarında ve sektörel teşviklerde etkinliğin öne çıkarılması, bilgi teknolojileri hizmetlerinin desteklenmesi ve teşvikine yönelik çalışmaların yürütülmesi, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği alanlarında hukuki altyapı ile kurumsal yapılanmanın tamamlanmasına yönelik çalışmalar yapılması yer almaktadır. Bütünsel olarak bakıldığında programın politika olarak strateji ve eylem planlarının hayata geçirilmesi, teknolojik anlamda altyapı bilgi sistemlerinin kurulması, konuya ilişkin mevzuat çalışmalarının tamamlanması, yatırım ve sektörel teşviklerde etkinliğin artırılması gibi konular üzerine eğildiği görülmektedir (2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı).

2020 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı'nın ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve geliştirilmesi suretiyle iş süreçlerinin dönüştürülerek, ekonomide verimliliğin ve rekabet gücünün artırılması amacına yönelik olarak hazırlandığı görülmektedir. Bir önceki yıllık program ile benzer nitelikte politika hedefleri belirlemiş olan 2020 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı; teknik ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik düzenlemeler, BİT yatırımlarına ilişkin usul ve esasların belirlenmesi, öncelikli sektörlerin geliştirilmesini sağlayacak teşvik düzenlemeleri yapılması, ileri teknoloji üretiminin geliştirilerek bu teknolojilerin ülke genelinde kullanımının yaygınlaştırılması ile ilgili hedefleri içermektedir. Ayrıca siber güvenlik ve bilgi güvenliğine ilişkin çalışmalar yapılması ve projeler yürütülmesi ile dijital dönüşüm alanında inceleme çalışmaları yapmak üzere Dijital Dönüşüm Araştırmaları Programının hayata geçirilmesi öngörülmektedir. Programın "Dijital Dönüşüm" başlığı altında ise öncelikli sektörlerde üretkenliğin ve rekabetin gücünün artırılması, temel amaç olarak belirlenmekte; bunun için de dijital dönüşümün hızlandırılması gerektiği ifade edilmektedir. Bu amaçla politika ve tedbirler kapsamında; öncelikle sanayide dijital dönüşüm sürecini yönlendirmek, etkili ve etkin bir yönetim yapısı oluşturmak üzere "Sanayide Dijital Dönüşüm Platformu" oluşturulması, öncelikli sektörlerde dijital dönüşüm yatırımları açısından da fayda sağlayacak, dijital dönüşüm olgunluk düzeylerini belirlemek üzere dijital olgunluk ölçümleme metodolojisi oluşturulması planlanmaktadır. Bununla birlikte öncelikli sektörlerle yönelik endüstriyel bulut platformları kurulması ve dijital dönüşüm açısından gereklilik olan yerli dijital teknoloji geliştirici ve uygulayıcıların geliştirilmesine yer verilmektedir. Bu bağlamda programın, dijital dönüşüme ilişkin tedbir niteliğinde dört temel politika düzenlemesi içerdiği görülmektedir. 2020 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı'nın "Kamu Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları" başlıklı bölümünde ise kamu hizmetlerinin

modernizasyon ve süreç iyileştirmeleri yoluyla elektronik ortama taşınarak E-devlet kapısı üzerinden hizmet sunumu ve kullanımının artırılması amaçlanmaktadır. Bu amaçla belirlenen politika hedefleri olarak ise e-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin nicelik, nitelik ve etkinliğinin artırılarak sade ve bütünleşik hâle getirilmesi, kamu hizmetlerinde yeni teknolojilerin kullanımı için teknolojik altyapı ve süreç iyileştirmeleri yapılması, e-devlet kurumsal mimarisi oluşturulması ve Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi gibi çeşitli projelerin tamamlanması planlanmaktadır (2020 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı).

2021 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, e-devlete ilişkin olarak önceki yıllar yıllık programları ile benzer nitelikte düzenlemeler içermekte olup bu düzenlemeleri “dijital dönüşüm”, “kamu hizmetlerinde e-devlet uygulamaları” ve “bilim, teknoloji ve yenilik” başlıkları altında ele almaktadır. Diğer programlar ile hemen hemen aynı amaç ve politika hedeflerini içeren 2021 Yılı Cumhurbaşkanlığı Programı’nın, dijital dönüşümle ilişkin olarak danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunacak “Yetkinlik ve Dijital Dönüşüm Merkezleri” kurulması ile işletmelere özel yol haritaları hazırlanması ve destek programları uygulama çalışmaları konusunda farklılaştığı dikkati çekmektedir (2021 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı).

Bilgi iletişim teknolojilerinin kamu politikalarına yansıdığı hükümet programından başlamak üzere genel bir değerlendirme yapılması gerekirse; bu anlamda 57. Hükümet Programı başta olmak üzere, 66. Hükümet Programına kadar olan hükümet programlarında doğrudan e-devlet kavramına yönelik ifadeler yer verilmediği dikkati çekmektedir. Bu hükümet programlarında e-devlete yönelik hedef ve stratejiler yerine, bilgi iletişim teknolojilerinden bir araç olarak yararlanılması suretiyle, ulusal bilgi politikalarının oluşturularak enformasyon toplumuna dönüşüm için yapılması gerekenlere yer verilirken e-dönüşüm kapsamında ele alınanlar kamu yönetiminin modernizasyonu bağlamında bir kamu yönetimi reformu olarak adlandırılmaktadır. Bu yönüyle dijitalleşme, kamu yönetimi reformunun ana bileşenlerinden biri olarak görülmektedir. 60 ve 61. Hükümet Programlarında sadece sonuç odaklı, bir amacı ifade etmek üzere kullanılan e-devlet kavramının, esas itibarıyla 66. Hükümet programında “Kamu Hizmetlerinde E-Devlet Uygulamaları” başlığı altında ele alındığı görülmektedir. Bu programla birlikte, e-devlet yönetimine ilişkin hukuki ve kurumsal çerçevenin güncellenerek e-devlet mimarisinin oluşturulması hedeflenmektedir. Bununla birlikte hükümet programlarının geneline bakıldığında; bilgi toplumuna dönüşümü hızlandırmak

amacıyla, BİT'lerin kullanımının yaygınlaştırılması ve gelişimi için altyapısal, kurumsal ve mevzuatsal düzenlemelere ağırlık verildiği görülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

DEĞERLER BAZINDA TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ ANALİZİ

5.1. Değerlere İlişkin Kavramsal Çerçeve

Kamu yönetimlerinde örgütlenme, genellikle önceden belirlenmiş bazı ilke ve kurallar çerçevesinde gerçekleşmektedir. Genel olarak gelişmiş ülkeler ile Türkiye özelinde, kamu örgütlerinin Weber tipi bürokrasi ilkeleri çerçevesinde, önceden belirlenmiş yazılı kurallara göre oluşturulduğu örgütsel yapılanmaya dayalı bürokrasi modelinin, zamanla işlevini yitirmesi ve yozlaşması ile birlikte bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi, mevcut kamu hizmetlerinin tamamlayıcısı veya alternatifi olarak e-devleti gündeme getirmiştir. Kamu örgütlerinin e-devleti, mevcut kamu hizmetlerinin tamamlayıcısı ya da alternatifi olarak tercih etmeleri ise zaman içerisinde bir kamu politikası hâline dönüşmüştür. Dolayısıyla e-devlet politikası (Bolgherini, 2007: 268), yasalara ve bürokrasiye dayalı Weberyen yaklaşımdan, piyasa ve müşteri odaklı yeni kamu yönetimine doğru, bir evrilmenin ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldırım, 2014: 100).

1980’li yıllardan itibaren ortaya çıkarak tüm dünyada hızla uygulama alanı bulan e-devlet modeli, 1990’lı yıllardan itibaren Türkiye tarafından da kabul görmeye başlamıştır. Türkiye’nin 1993 yılında internetle tanışmasının ardından e-devleti benimseyen kamu örgütlerinin sayısındaki hızlı artış, konunun bir ulusal e-devlet politikası kapsamında ele alınması konusunda etkili olmuştur. Bu bağlamda, siyasi iktidar ve bürokratik üst kademeler tarafından alınan kararlar doğrultusunda, 1990’lı yılların sonundan itibaren ulusal e-devlet politikası oluşturma çalışmaları başlatılmıştır. E-devlet çalışmalarının başlamasıyla, bu çalışmaların sayısını artırmak ve belli bir standarda bağlamak amacıyla da ilgili politika belgeleri ve eylem planları oluşturulmaya başlanmıştır (Demirhan, 2011: 2-3).

Günümüzde kamu hizmetlerine yönelik toplumsal taleplerin artmasıyla yaşanan sorunlar, kamu politikalarının değerlendirilmesi sorunsalını da beraberinde getirmiştir. Genellikle kamu yönetimlerinin ve hükümetlerin neyi, niçin ve nasıl yaptıklarıyla ilgilenen kamu politika analizleri ve değerlendirmeleri, kurumsal amaçlar arasında ilişki kurarak kamusal eylemlerin incelenmesini esas alırken ortaya koyduğu bilgiler ile toplum üzerinde son derece etkili olması bakımından önem taşımaktadır.

Kamu yönetiminin yaşadığı sorunlara çözüm üretmek amacıyla yeni yöntem ve tekniklerin uygulanmasını içeren yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, devletin rol ve misyonunun sorgulanmaya başlaması, kamu yönetimlerinin yeniden düzenlenmesi ve modernizasyonu anlamında pek çok yeniliği de beraberinde getirmiştir. Bu yenilikler kapsamında, etkililik, verimlilik, açıklık, şeffaflık, etkinlik, katılım ve enformasyon gibi performans göstergesi sayılan kavram ve değerler de ön plana çıkmıştır (Usta, 2014: 7). Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin kamu yönetiminde yol açtığı değişim ve buna bağlı olarak yapılan yeniden düzenleme çalışmalarının, kamu politikalarında da yansımalarını bulmak mümkündür. Bu bağlamda kamu yönetimindeki bu değişim ve dönüşümün, kamu politikaları üzerindeki etkisini ve yansımalarını ortaya koymak gerektiği düşüncesi önem kazanmaktadır.

Son dönem kamu yönetimi yazınında, kamu yönetiminin modernizasyonu kapsamında önem kazanan konulardan birisi de kamu değer (ler)i kavramıdır. Hizmet sunumuna ilişkin olarak insanların hissettikleri ihtiyaç ve istekler olarak tanımlanmakta olan kamu değeri kavramının (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 151), günümüzde kamu kuruluşlarının yanı sıra hükümet faaliyetlerinin analizi ve değerlendirilmesi için kullanılmakla birlikte, kamu hizmetleri sunumunda yeni kalite standartları geliştirmede bir yöntem olarak da kullanıldığı görülmektedir (Golubeva ve Gilenko, 2019). Bununla birlikte özellikle yönetim odaklı çalışmalarda kamu değeri kavramı (Alford ve Hughes, 2008), kamu kuruluşları ile çalışanlarının ilkelerini, uygulamalarını ve kıstaslarını belirlemede kullanılan bir yaklaşım olarak kabul görmektedir (Sevinç Çubuk, 2021: 34).

Kamu değeri yaklaşımı, kamu yönetimi alanında, kamu faaliyetlerinin ve politikalarının temel bir niteliği olarak kabul edilmekle birlikte, kamu değerinin nasıl ölçülmesi ve ortaya konulması gerektiği konusuna ilişkin bir kavram karmaşasını da doğurmaktadır. Bu karmaşanın, literatürde “kamu değeri” kavramına yüklenen tekil “kamu değeri” (publicvalue) ile çoğul “kamu değerleri” (publicvalues) anlamlarından kaynaklandığı görülmektedir. Tekil olarak kıymet, fayda anlamı yüklenen değer kavramı; çoğul kullanımında kamuya ilişkin mevcut durum, faaliyet ve nesnelere atfedilen nitelikler anlamını taşımaktadır. Bu bağlamda tekil anlamdaki “kamu değeri” kavramı (Douglas vd., 2017: 593), kamu yönetiminin karar ve politikaları ile sunulan hizmet ve üretim şeklinin içeriğini ifade ederken çoğul anlamıyla “kamu değerleri”, eşitlik, adalet, etkililik, verimlilik, katılım, yenilik, açıklık gibi birtakım yönetim kriterlerini ifade etmek üzere kullanılmaktadır. Bu iki kavramsallaştırma, literatürde Moore ve Bozeman’ın

ortaya koyduğu iki farklı akımla temsil edilmektedir. Moore'un (1995) kamu değeri yaklaşımı, kamu yöneticilerinin görevlerine ve yönetimin iyileştirilmesine odaklanırken Bozeman (2007), kamu politikası alanına ilişkin normatif birtakım kıstasları ele alan bir yaklaşım ortaya koymaktadır (Erten, 2021: 106). Bu anlamda çalışmanın; konusu ve amacı gereği, kamu politikası alanına ilişkin birtakım kıstasları (nitelikleri) ifade eden, kamu değerleri üzerinden politika analizini esas aldığını belirtmek gerekir.

Kamu değerleri (Bozeman, 2007: 15), bir ülkenin başta anayasası olmak üzere, temel mevzuatı, hukuksal ve yargısal kararları ile politik kültürü, geleneksel yapısı ve hatta mitlerinden ortaya çıkmakta ve /veya etkilenmektedir. Buna bağlı olarak da kamu değerlerinin farklı şekillerde sınıflandırmalara tabi tutulduğu görülmektedir. Meynhardt ve Jasinenko (2018: 9) kamu değerlerini ahlaki-etik, politik-sosyal, faydacı-araçsal, hedonistik-estetik gibi farklı boyutlarda ele alırken Kernaghan (2003: 712), etik, demokratik, profesyonel ve insani değerler olarak sınıflandırmaktadır. Ona göre, dürüstlük ve adalet gibi değerler etik değerler içerisinde yer alırken hukukun üstünlüğü, demokratik; verimlilik ve yenilik, profesyonel; merhamet ve iyilik ise insani değerler olarak tanımlanmaktadır. Hangi sınıflandırmaya tabi olursa olsun kamu değerleri; kamu örgüt, yönetici ve politikacıları açısından, politika yapım sürecine ilişkin belirleyici standart, ilke ve ölçütleri oluşturmaktadır (Erten, 2021: 110). Bu yönüyle de kamu politikalarının yaklaşım, yönelim ve bakış açısının ortaya konulmasında, etkili olmaları bakımından önem taşımaktadır.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu işletmeciliği yaklaşımına kadar yönetişim de dahil olmak üzere pek çok değer, benzerlik ve farklılıklarıyla kamu yönetimi alanında yer almakla birlikte; 21. yüzyılda bu değerler arasında saydamlık, katılımcılık, hesap verebilirlik, etkililik, verimlilik, öngörülebilirlik, esneklik, süratlilik ilkelerinin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir (Başbakanlık, 2003; Karcı, 2008: 52). Bununla birlikte bu değerlerin yanında başka değerlerin de olduğunun göz ardı edilmemesi gerekir.

Bu noktadan hareketle çalışma, günümüzün kamu yönetimi anlayışında önem kazanan belirli değer/ilkeler üzerinden Türkiye'nin e-devlet politikasının analizini amaçlarken bunu içerik/doküman analizi kapsamında kabul edilen kelime analizi yöntemi ile ortaya koymaya çalışmaktadır. İçerik/söylem analizi yöntemleri içerisinde bir yöntem olarak kabul edilen kelime analizine ilişkin olarak Gül (2015), bu yöntemle, ele alınan kavram/kelimelerin metin içerisindeki kullanım sıklığı, kullanım farklılıkları ve

kelimelere yüklenen anlamlar dahilinde saptanmasının söz konusu olduğunu ifade etmektedir (Karkın ve Öztepe, 2017: 114).

Bu kapsamda çalışma, değişimin sürekli olduğu düşüncesinden hareketle; bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile birlikte ortaya çıkardığı sonuçların bir ürünü olan e-devletin, Türkiye özelinde, politika bağlamında belirli değerler/kavramlar üzerinden incelenmesini konu almaktadır. Türk kamu yönetiminde gerek yönetsel reform gerekse yeniden düzenleme çalışmaları kapsamında yapılan değişiklikleri, hükümet programları, kalkınma planları, strateji belgeleri ve eylem planları gibi çeşitli resmî dokümanlar üzerinden okumak mümkündür. Bu anlamda çalışma, kamu yönetimindeki değişim olgusunun, değerler üzerinden Türkiye'deki resmî dokümanlara yansımaları ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaçla, literatürde en çok öne çıkan kavram/değer/ilkeler arasından seçilen on (10) değer çerçevesinde Türkiye'nin e-devlet yapılanmasına ilişkin önemli politika belgelerini irdelemeye çalışmaktadır. Çalışmanın, belirlenen kavramlar çerçevesinde Türkiye'nin e-devlet politikasını irdeleme çalışmasının gerekleri arasında, söz konusu kavram/ilke/değerlerin arka planındaki kuramsal temelleri yansıtması dolayısıyla, hükümetin e-devlet politikasının kuramsal temellerini ortaya koyma düşüncesi yer almaktadır. Ayrıca politika oluşumları ya da değişikliklerinin, mevcut sistemin etkisi altında şekilleneceği düşüncesinin (Özen, 2002) yanı sıra, mevcut şartları dikkate almadan da bir politika tercihi olarak gerçekleştirilebileceği ihtimali dahilinde, politika yapım sürecinde etkili olan unsurların neler olabileceğini ortaya koyabilme açısından işlevseldir. Çalışmanın; ilgili politika belgelerinde ağırlıklı yer bulan, diğer bir ifadeyle ön plana çıkan değerlerin ve bunlara yüklenen anlamların ortaya çıkartılması suretiyle Türkiye'nin, e-devlet yapılanmasına ilişkin düşünsel ve kuramsal yaklaşımına dair bir kanaat oluşturması bakımından yararlı olacağı düşünülmektedir. Çalışmanın ana eksenini oluşturan; e-devlete ilişkin söz konusu politika belgelerinde hangi değerlerin sıklıkla kullanıldığı ve bu değerlerin hangi oranlarda, hangi bağlamda yer bulduklarını ortaya koyabilmek açısından, kamu politikalarını inceleme yöntemi temelinde, doküman ve içerik analizi yöntemleri esas alınarak çalışma yürütülmüştür.

Çalışmanın analize konu olmak üzere esas aldığı değerler şunlardır:

- Etkinlik/Verimlilik,
- Güvenilirlik/Güvenlik,
- Etkinlik/Etkililik,
- Şeffaflık/Saydamlık,

- Eşitlik,
- Hesap verebilirlik,
- Katılımcılık/Katılım,
- Hak ve Özgürlükler,
- Adalet/Hakkaniyet,
- Kamuoyu paylaşımı.

Daha önce de ifade edildiği üzere bu değerler, günümüzün hızla değişen/dönüşen ve gelişen dünyasında yaşanan teknolojik gelişmelere koşut olarak yeni dünya düzeninin kamu yönetimi sistemi içerisinde sıklıkla öne çıkan, öncelikli değerleri olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla bu değerler analizi aynı zamanda, Türk kamu yönetimini yeniden düzenleme çalışmalarının, hangi kuramsal anlayışların etkisi altında şekillendiğini görmek ve bunun kamu politikaları genelindeki yansımalarını ortaya koyabilmek açısından önemsenmektedir (Karkın ve Göztepe, 2017: 118). Analizin esasını; bu değerlerin, Türkiye'nin e-devlet politikasının temellerini oluşturan belgelerde ne ölçüde yer aldığı ve nasıl anlam kazandığı oluştururken kamu yönetimi yazınında bu değerlere kavramsal ve kuramsal olarak ne tür anlamlar yüklendiği konusunun, analiz açısından gerekli olduğu düşünülmektedir.

Bu bağlamda ele alınan ilke/değerler içerisinde yer alan etkinlik, verimlilik ile etkililik kavramları; literatürde anlam kargaşası yaşayan, alanın uzmanlarınca tam anlamıyla ayrıştırılamayıp farklı görüşler dahilinde ele alınan kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknik performans göstergeleri olarak kabul edilen bu kavramların farklı değerleri ifade etmek üzere, farklı yerlerde kullanılması sebebiyle farklı anlamlandırılmaları gerektiği düşünülmektedir. Bu düşüncenin yanı sıra kavramların çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılabildikleri de görülmektedir.

Etkinlik, girdi ve çıktılara göre işleyen bir süreçte, işleri doğru yaparak amaca ulaşabilme derecesi olarak ifade edilmektedir. Verimlilik ise mevcut kaynaklarla elde edilebilecek optimum çıktının sağlanması olarak tanımlanırken mevcut kaynakların en iyi şekilde kullanılarak mümkün olabilecek en iyi sonucun alınabilmesi ise etkililik olarak açıklanmaktadır (Yükçü ve Atağan, 2009: 1-2). Bir başka ifade ile etkinlik, örgütlerin belirlemiş oldukları amaç ve stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla yürüttükleri faaliyetler sonucunda, amaçlara ya da hedeflere ulaşma derecesini gösteren bir performans göstergesi olarak kabul edilmektedir. Verimlilik ise belirli bir girdi ile maksimum çıktıyı elde etme ya da en az kaynakla en iyi sonuca ulaşmak için, kaynakların

etkin kullanımı olarak açıklanmaktadır (Arslan, 2002: 78-79). Etkinlik kavramı, verimlilik kavramından daha geniş bir içeriğe sahip olup, amaçlara yönelik iken verimlilik ise daha çok teknik bir durumu ifade etmekte olup çeşitli mal ve hizmetlerin üretiminde kaynakların etken kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla verimlilik, makro seviyede ülke ekonomisinin gelişmesi ile toplumsal refahın sağlanması ve artırılmasında etkili bir değerdir (Yıldırım, 2007: 296). Verimlilik, bir nevi, neyin/nelerin, niçin, nasıl ve ne şekilde yapıldığını analiz eden bir sorgulama biçimi olarak da açıklanabilir. Bu yönüyle verimlilik ve etkinlik kavramları, ekonomik sorunlara çözüm kaynağı olabilecek anahtar kavramlar olarak da değer kazanmaktadır (Suiçmez, 2002: 182). Vatandaşların istekleri ile ilgili olarak kaynakların etkin kullanılmasına odaklanan verimliliğin elde edilmesinde, bütçe dahilinde bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların da etkisi muhakkaktır (Naralan, 2008: 7). Dolayısıyla bilgi teknolojilerine yönelik, söz konusu kamu politikalarına yapılacak yatırımlar açısından, etkinlik ve verimliliğin esas alınması önem taşımaktadır.

İyi Yönetişim Beyaz Kitabı'nda ise etkinlik, yönetimin aldığı kararlar ile bunların eşit ve eş zamanlı uygulanmasının sonuçları ile kaynaklar arasında makul bir ilişki olması anlamında kullanılmaktadır. Yine aynı kitapta şeffaflığın tanımı, kamu yetkililerinin karar alma süreçlerini ve bu süreçte aldıkları kararlarını diğer paydaşlara açık ve paylaşılr şekilde gerçekleştirmeleri olarak yapılırken hesap verebilirlik, kamu kaynaklarının kullanımı, bütçelenmesi ve raporlanması konularına ilişkin kamu yetkililerinin sorumlu tutulup gerektiğinde hesap verebilmeleri olarak açıklanmaktadır. Şeffaflık, siyasi ve idari anlamda kamuoyunu; izlenen politikalar, konulan kurallar hakkında bilgilendirerek, yönetimlerin bu politikalara uymalarını sağlama ve bu konuda onları denetleyerek idari yolsuzlukların ortaya çıkmasını önleme açısından etkili olmaktadır. Hesap verebilirliğin yönetsel anlamdaki değeri ise kamu görevlilerinin yetki ve sorumluluklarını kullanmalarına ilişkin olarak ilgililere karşı cevap verebilir olmaları, kendilerine ilişkin eleştiri ve talepleri dikkate alarak hareket etmeleri ve gerektiğinde başarısızlığı da üstlenebilmeleri konusunda ortaya çıkmaktadır (Sürekli, 2013: 9).

Kamu yönetimlerinde alınan kararlarda kayıracı uygulamalar yapılmaması, açık ve net şekilde konulan kuralların herkese aynı şekilde uygulanması olarak açıklanan adalet (adillik), devlete güven duyulmasını sağlayan bir değer olması bakımından önem taşımaktadır (Toksöz, 2008: 18-19). Temel alınan bir başka değer olarak katılımcılık ise yönetimin karar alma, planlama, uygulama süreçlerine devlet dışındaki kurum, kuruluş

veya vatandaşların dahil olmasını ve kararları etkileme biçimini ifade etmek için kullanılmaktadır. Katılımcılık ilkesi ile devletin, kendisi dışındaki aktörlerle birlikte yönetimi esas alarak onlarla iş ve bilgi paylaşımında bulunması, aynı zamanda şeffaflık ve hesap verebilirlik değer/ilkelerinin de işlevsellik kazanmasına katkı sağlamaktadır (Ateş ve Gökçe, 2018: 85). Toplantılara ve karar alma süreçlerine katılım, toplumsal konularda görüş bildirme ve talepte bulunma, belirli konularda devletten bilgi ve belge talep etme suretiyle, farklı şekillerde ortaya çıkan ve giderek artan bu katılım isteğinin daha kolay ve etkili bir şekilde yürütülebilmesi için, elektronik ortamın kullanılması, kaçınılmazdır (Naralan, 2008: 8). Böylelikle vatandaşların demokratik süreçlere katılımlarının, farklı usullerde gerçekleşmesi mümkün hâle gelmiş olmaktadır.

Günümüzün yönetim anlayışı içerisinde yer alan önemli değerlerden bir diğeri de eşitlik ilkesidir. Son zamanlarda Türk kamu yönetiminin yeniden düzenleme sürecinde anlam kazanan eşitlik değeri (Karkın ve Öztepe, 2017: 121), hem yasal düzenlemeler açısından hem de idarenin iş ve işlemlerinde kamu hizmetlerinin sunulması bakımından gerekliliği söz konusu olan bir değerdir. Eşitlik kavramı, kullanım yerlerine göre; yasalar karşısında eşitlik, fırsat eşitliği, cinsiyet eşitliği, kamu hizmetlerinden yararlanmada eşitlik gibi farklı anlamlar kazanmaktadır. Eşitlik temelde ayrımcılığı ortadan kaldıran bir kavram olarak benzer durumda ya da koşullarda olanlara aynı şekilde davranılması anlamında kullanılmakta ve bu anlamda kamu yönetimi ve kamusal hizmetlerin sunulmasında önem taşımaktadır (Yıldırım ve Göçgün, 2016: 44).

Kamu yönetimi açısından son dönemde sıkça tartışılan konu /kavramlardan birisi de güven olgusudur. Toplumsal alanda devlete ve kamu yöneticilerine duyulan güvenin azalması, günümüzde özellikle demokrasi açısından önemli bir sorun olarak görülmektedir. Toplumsal sistem içerisinde var olan kamu kurumlarının, toplumsal faydaya yönelik olarak vatandaşlarının ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, memnuniyet esaslı hizmet sunabilmeleri konusunda kamu güvenini kazanmak için gerekli özeni göstermeleri ve güven sağlama konusunda sorumluluk taşımaları gerekmektedir. Bu anlamda yönetsel güvenilirlik (Halis ve Şenkal, 2009: 58-59), kamu yönetimleri ve yöneticileri açısından son derece önem taşımaktadır. Vatandaşların kamu yönetimlerine karşı güven duymalarının temelinde; kamu yönetimlerinin kendilerine uzaklık ya da yakınlıkları ile alakalı kimlik tanımlamaları, kamu kurumları ve yöneticilerinin performansları, halkın beklenti ve gereksinimlerinin karşılanması, hizmetin sunumu ve yeterliliği, kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda sağladıkları tatmin ve kamusal yarar gibi unsurların yer aldığı görülmektedir (Doğan, 2015: 34). Bu

unsurların, vatandaşlar nezdinde güven oluşturabilmesinin yanında, güvensizliğin de kaynağı olabileceği göz ardı edilmemelidir. Kurumların varlıklarını devam ettirebilmeleri ve devlet yapısı içerisinde süreklilik sağlayabilmeleri, bir başka ifade ile geleceklerini belirleyebilmeleri, kendilerine duyulan güveni sağlam temellere oturtarak bunu ileriye taşıyabilmeleri ile mümkündür. Bu noktada kurumların geleceğini ise dayandıkları kültür ve değerlerden oluşan yapıları belirlemektedir. Bu değerler arasında kurumların etik anlayışı, sorumlulukları, duyarlılıkları, yönetim anlayışı, iş gücü, iş ortamı, işin niteliği ile ortaya konulan ürün/hizmetin kalitesi, güvenilirliği, kurumsal vizyon ve liderlik konusundaki başarısı gibi belirli değerler yer almaktadır (Karatepe, 2008: 95). Bununla birlikte vatandaşların kamusal iş ve faaliyetlerin yürütülmesi ya da kamusal hizmetlerden yararlanma bakımından devlete ve/veya devletin kurumlarına güven duymalarının yanı sıra kendilerini güvenli/güvende hissetmeleri de bir o kadar önem taşımaktadır. Bu anlamda güvenlik, genelde kamu güvenliği ya da ulusal güvenlik olarak kapsayıcı; özelinde ise konuya ilişkin olarak bilgi güvenliği, ağ güvenliği, kişisel bilgi güvenliği, bilgi sistem güvenliği, sosyal güvenlik, siber güvenlik gibi konulara ilişkin olarak da ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla vatandaşların kendilerini temsil eden kamu yöneticilerine karşı güven duymaları kadar, toplumsal yaşama ilişkin tüm alanlarda devletin de vatandaşlarını güvende hissettirmesi ve bunun için de politikaların inşasını, bu değerler üzerine kurgulaması gerekmektedir.

Devletin temel niteliklerinden birisi de hukuk devleti olma ilkesidir. Hukuk devleti olmanın pek çok gereği bulunmakla birlikte bunlardan bir tanesi, temel hak ve hürriyetleri güvence altına alarak korumasıdır. Hukuk devleti ilkesini benimsemiş tüm düzenlemelerin temelinde, bireyin özgürlük alanlarının genişletilmesi, temel haklara sahip kılınması, bu hak ve özgürlüklerin güvence altına alınarak devlet iktidarının sınırlandırılması yer almaktadır (Işıkçı, 2017: 1900). Bu anlamda devletin hukukilik niteliğinin, mevzuatsal düzenlemelerde ve politika belgelerinde yer verilen ilke ve değerler bazında değerlendirilebilmesi mümkündür. Dolayısıyla devletin çeşitli düzenlemelerinde, temel hak ve özgürlüklerin güvence altına alınması ve geliştirilmesi, bu haklardan herkesin eşit düzeyde yararlanmasına imkân tanınması, idarenin hukuka aykırı işlemlerine karşı bireylerin korunması ve hukukun üstünlüğünün esas alınması gibi konularda, sorulan sorulara bu düzenlemeler çerçevesinde yanıt alınabilmesi olası görünmektedir (Işıkçı, 2017: 1901).

Yukarıda bahsi geçen değer/ilkeler, kamu yönetimi alanının tartışma konularından olan kamu işletmeciliği, yeni kamu yönetimi ve yönetişim gibi kavramların temel

unsurlarını oluşturmaktadır. Bu ilkeler arasında özellikle katılımcılığın, hesap verebilirliğin, hukukiliğin ve şeffaflığın sağlanmasının gereklerinden bir diğeri ise açıklığın gerektirdiği kamuoyu paylaşımıdır. Yönetimin işleyiş süreçleri ile kamu hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin bilgi, belge ve faaliyetlerin, alınan yönetsel kararlar ile uygulama sonuçlarının açıklanarak toplumun görüş, eleştiri ve beklentilerinin alınabilmesi kamuoyu paylaşımı yolu ile mümkün olmaktadır. Bu sebeple, günümüzde devletin yüklendiği sorumluluklardan bir diğeri de enformasyon ağı kurmak suretiyle bilgi toplama ve mevcut bilgileri gerek ilgililer gerekse kamuoyu ile paylaşma yükümlülüğüdür. Devletin bu paylaşım yükümlülüğünü, bilgi verme ödevi (aktif açıklık), bilgi edinme hakkı kapsamında bilgi paylaşımı (pasif açıklık), halka açık toplantılar ve kitle iletişim araçları yoluyla bilgi paylaşımı şeklinde yerine getirdiği görülmektedir (Sürekli, 2013: 19).

1980'lerin ikinci yarısından itibaren kamu işletmeciliği, yeni kamu yönetimi ve yönetim gibi kavramların etkisinde yeniden şekillenen kamu yönetimi; vatandaş odaklı, şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, güvenilir, etkin ve verimli işleyen bir yönetim mekanizmasına işlerlik kazandırmak amacıyla belirli değer/ilkeler dahilinde bir yönetim yapısı oluşturulmasını öngörmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bu yöndeki çabaların sonucu olarak ortaya çıkan e-devlet modeli, bu değer ve ilkeler ile birlikte devletin/idarenin yaptığı işler hakkında toplumu bilgilendirmesi, kamusal faaliyetlerin açık bir şekilde yürütülmesi, kişilerin kamusal bilgi kaynaklarından istedikleri bilgi ve belgelere ulaşabilmeleri gibi değerleri esas almaktadır.

Bu bağlamda günümüzün çağdaş, demokratik e-devlet yapılanmasında, kamu hizmetlerinde halka yakınlık, katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik, eşitlik, hakkaniyet (adalet), etkinlik, verimlilik, güvenilirlik, hukukun üstünlüğü ve kamuoyu paylaşımı gibi değerler, devletin temel değerleri ve hedefleri olarak kabul edilmektedir (Sürekli, 2013: 2).

2000'li yıllardan itibaren teknolojik gelişmelerin hız kazanmasıyla ekonomik ve toplumsal yapıda meydana gelen değişimler, dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ve e-devlet yapılanmasını zorunlu hâle getirirken Türkiye'de de bu konuda plan ve projeler yapılması konusunda etkileyici olmuştur. Bu bağlamda esas olarak Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (1999) ile başlayan süreç, sonrasında Kamu-Net e-Devlete Geçiş Eylem Planı (2002), e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002), e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) ve e-Dönüşüm

Türkiye Projesi Eylem Planı (2005) ile devam etmiş, bunları Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planları (2006-2010, 2015-2018) ile Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2019) izlemiştir. Ayrıca Türkiye'nin e-devlet yapılanmasının 1993 yılında Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu ile başladığını, fakat uygulanmaması nedeniyle burada ele alınmadığını belirtmek gerekmektedir.

5.2. Doküman Analizi: Değerler Üzerinden Türkiye'nin E-Devlet Politika Belgeleri

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye'nin E-Devlet Politikası'nın esasını oluşturan politika belgelerine ilişkin doküman imgelemesi içerisinde, belirlenen on temel kavram/değer/ilke üzerinden kavram sıklığı analizi yapılmıştır. Öncelikle doküman/içerik analizi için belirlenen temel kavram ve değerlerin, kamu yönetiminin klasik temel kavramları olmasının yanı sıra günümüzün yönetim anlayışı çerçevesinde e-devlet yapılanması için öngörülen kavram/değer/ilkeler olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca analizin değer/ilke tartışması etrafında şekillenmemesi ve belirli bir çerçevede yürütülmesi adına, kavram/değer/ilkelerin tümü birlikte ele alınmış ve değerlendirilmiştir. Analizde kavram/ilke/değerlerin ne sıklıkla ve hangi anlamlarda, hangi alanlara ilişkin kullanıldığı, ilgili belge ve planlar bazında ortaya konmaya çalışılmıştır. Buna bağlamda çalışmanın inceleme konusunu, Türkiye'nin E-Devlet Politikası'na ilişkin sekiz (8) temel politika belgesi oluşturmaktadır. Bu politika belgeleri sırasıyla;

- Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı ve Ana Planı (TUENA) (1999),
- Kamu-Net E-Devlete Geçiş Eylem Planı (2002),
- E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002),
- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-04),
- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (2005),
- Bilgi Toplumu ve Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010),
- Bilgi Toplumu ve Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018),
- Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'dır. (2016-2019).

Analize konu olan strateji belgeleri ve eylem planları çerçevesinde temel alınan değerlerin tarama sonucu elde edilen bulgularının matrisi oluşturulmuş ve kelime sayısının fazla olmasından dolayı tüm oranlar binde olarak (%0) olarak sunulmuştur. Plan ve belgelerin analiz sonuçlarına genel olarak bakıldığında; tüm plan ve belgelerdeki toplam kelime sayısı üç yüz seksen bin dokuz yüz otuz beş (380.935) olarak

belirlenmiştir. En fazla kelime içeren plan ise 197.996 kelime sayısı ile 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı olup onu 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (73.246) ile Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (30.767) takip etmektedir. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ise 13.127 kelime sayısı ile en az kelime içeren plan olarak karşımıza çıkmaktadır. Politika belgeleri, değer/ilkelerin kullanım sayısı açısından incelendiğinde; plan ve belgelerin tümünde en fazla kullanılan değer olarak etkinlik-verimlilik (870) değeri karşımıza çıkmaktadır. Onu güvenilirlik-güvenlik (492) ile katılımcılık (190) değerleri takip etmektedir. Söz konusu politika belgelerinde kullanım sayısı en az olan değer ise eşitliktir (9). Her bir politika belgesi ayrıca ayrıntılı olarak ele alınacak olmakla birlikte, bütünü itibarıyla değerlendirildiğinde inceleme konusu ilke/değerlerin genel itibarıyla en fazla Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer aldığı görülmektedir. Bununla birlikte bu ilke/değerlere en az yer veren politika belgesinin ise e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı olduğu ve özellikle 2005 yılındaki bu plandan sonra temel değer ve ilkelere daha fazla yer verildiği dikkati çekmektedir.

Plan ve strateji belgeleri Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı'ndan (TUENA) başlamak üzere belirlenen ilke/değerlerin kullanılma sıklığı ya da bu değerlere yer verilme ölçütü açısından ele alınmakta ve aşağıdaki tablolarda, elde edilen bulgular bütünsel olarak ortaya konulmaktadır.

Tablo 4. Türkiye'nin E-Devlet Politika Belgeleri Üzerinden Kavram/Değerler Analizi

Değerler x Belgeler matrisi N(%0)	Etkinlik-Verimlilik	Güvenirlilik-Güvenlik	Etkinlik-Etkenlik	Katılımcılık	Şeffaflık-Saydamlık	Hesap verebilirlik	Eşitlik	Adalet/ Hakkaniyet	Hak ve Özgürlükler	Kamuoyu Paylaşımı	Toplam
Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (1999)	39 %0 1,267	66 %0 2,145	9 %00,292	2 %00,065	3 %00,097	0	0	2 %00,065	13 %00,422	2 %00,065	30767
Kamu-Net e-Devlete Geçiş Eylem Planı (2002)	15 %00,837	20 %01,117	1 %00,055	6 %00,335	4 %00,223	0	0	11 %00,614	7 %00,391	5 %00,279	17900
E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002)	37 %02,364	0	52 %03,322	15 %00,958	5 %00,319	0	3 %00,191	21 %01,341	13 %00,830	5 %00,319	15650
E-Dönüşüm Türkiye P. Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)	23 %01,433	38 %02,367	2 %00,124	9 %00,560	8 %00,498	3 %00,186	2 %00,124	12 %00,747	10 %00,623	1 %00,062	16048
E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (2005)	53 %03,271	54 %03,333	3 %00,185	11 %00,678	5 %00,308	0	1 %00,061	12 %00,740	19 %01,172	8 %00,493	16201
Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)	153 %011,655	15 %01,142	3 %00,228	16 %01,218	7 %00,533	2 %00,152	1 %00,076	4 %00,304	2 %00,152	1 %00,076	13127
Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018)	242 %03,303	72 %00,982	12 %00,163	105 %01,143	14 %00,191	12 %00,163	0	13 %00,177	47 %00,641	34 %00,464	73246
Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019)	308 %01,555	227 %01,146	9 %00,045	26 %00,131	53 %00,267	14 %00,070	2 %00,010	27 %00,136	35 %00,176	11 %00,055	197996

Tablo 5. Türkiye'nin E-Devlet Politika Belgelerinde Kavram Sıklığı Analizi

Kavram-Değer İlkeler	En Fazla Kullanıldığı Politika Belgeleri	Politika Belgelerinde Yer Almayan/ En Az Yer Alan Değer/İlkeler	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (1999)	Kamu-Net E-Devlete Giriş Eylem Planı (2002)	E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2003)	E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)	E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (2005)	Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)	Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018)	Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019)	Tüm Politika Belgeleri İçerisindeki Toplam Kullanım Sıklığı
Etkinlik / Verimlilik	U.E-Devlet St. ve E. P. (308)	Kamu-Net E-Devlete Geçiş E. P. (15)	39	15	37	23	53	153	42	308	870
Güvenlik- Güvenilirlik	U.E-Devlet St. ve E. P (227)	E-TR Girişimi E.P. (0)	66	20	0	38	54	15	72	227	492
Katılımcılık	2015-2018 BTSEP (105)	TUENA (2)	2	6	15	9	11	16	105	26	190
Hak – Özgürlükler	U.E-Devlet S. E. P. (35)	BTSEP (2006-10)- (2)	13	7	13	10	19	2	47	35	135
Adalet / Hakkaniyet	U.E-Devlet S.E.P (27)	TUENA (2)	2	11	21	12	12	4	13	27	102
Şeffaflık	U.E-Devlet S.E.P. (53)	TUENA (3)	3	4	5	8	5	7	14	53	99
Etkililik / Etkenlik	E-Türkiye Girişimi E. P. (52).	E-Dönüşüm TR KDEP (2)	9	1	52	2	3	3	12	9	91
Kamuoyu paylaşımı	B.T.S.E.P. 2015-2018 (34)	E-Dönüşüm Tr KDEP, BTSEP (2006-10) (1)	2	5	5	1	8	1	34	11	67
Hesap verebilirlik	U.E-Devlet S. E. P. (14)	TUENA, Kamu-Net, E-TR Girişimi, E-Dönüşüm TR P. (0)	0	0	0	3	0	2	12	14	31
Eşitlik	E-Dönüşüm TR KDEP- U. E-Devlet S. E. P. (2)	TUENA, Kamu-Net, BTSEP (2015-18) (0)	0	0	3	2	1	1	0	2	9

Çalışmanın esasını oluşturan, Türkiye'nin e-devlet politika belgelerine ilişkin doküman analizi üzerinden yürütülen kavram sıklığı analizi bulguları, tablo 1 ve tablo 2'de farklı biçimlerde sunulmuştur. Türkiye'nin e-devlet politika belgelerine ilişkin kavram/değer analizi sonuçları tablo 1'de kavram/ilke/değerlerin kullanım sayılarıyla birlikte, toplam kelime sayısı içerisindeki oranlarına yer verilirken tablo 2'de tüm politika belgelerinde kavram/ilke/değerlerin toplam kullanım sıklığı ile kavram/ilke/değerlerin en sık ya da en az kullanım alanı bulduğu politika belgeleri ayrıca gösterilmiştir. Bu bağlamda; tüm politika belgeleri içerisinde en fazla kullanım alanı bulan kavram/ilke/değer; etkinlik/verimlilik değeri olurken onu güvenilirlik/güvenlik ile katılımcılık değeri/ilkelere izlemiştir. E-devlete ilişkin tüm politika belgeleri içerisinde en az kullanım sıklığı olan değer/ilke ise eşitlik olmuştur. Analiz sonuçlarına göre dikkat çeken unsurlardan biri ise; hesap verebilirlik, güvenilirlik/güvenlik ve eşitlik ilke/değerlerinin bazı politika belgelerinde hiç yer almamış olmasıdır. Süreçsel olarak birbirini takip eden politika belgeleri olan TUENA, Kamu-net E-Devlete Geçiş Eylem Planı, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı ve E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı'nda hesap verebilirlik değeri/ilkesine hiç yer verilmezken eşitlik değeri/ilkesinin TUENA ile Kamu-Net E-Devlete Geçiş Eylem Planı'nda yer almadığı görülmektedir. Güvenilirlik/Güvenlik değeri/ilkesi ise diğer politika belgelerinde önemli düzeyde yer almakla birlikte, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı'nda hiç yer bulmamaktadır. Genel olarak bakıldığında, çalışmanın analizinde esas alınan kavram/değer/ilkelere kullanım sıklığı bakımından, politika belgelerinde 2005 yılından sonra özellikle belirli değer/ilkelere çerçevesinde artış göstermeye başladığını söylemek mümkündür. Yıllar itibarıyla kullanım alanı artış gösteren bu değer/ilkelere ise etkinlik/verimlilik, güvenlik/güvenilirlik ile katılımcılık değeri/ilkelere olduğu görülmektedir.

5.2.1. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999)

Günümüzde bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler, zaman ve mekân kavramlarını genişletirken yaşanan büyük ve hızlı değişimler, ekonomik ve toplumsal örgütleri de değişmeye ve yeniliklere ayak uydurmaya zorlamıştır. Yaşanan bu değişimin dinamizmi, kamu yönetimini de etkisi altına alarak kamu yönetiminin iyileştirilmesi ve yeniden yapılandırılması gibi arayışlar ile birlikte kamusal hizmetlerin daha etkin ve verimli sunulmasını sağlayan e-devlet adıyla yeni bir yapılanmayı ortaya çıkarmıştır (Yıldırım, 2007: 205). Bilişim ve iletişim teknolojilerinin büyük rol oynadığı bu yapılanma, küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım hızını artırırken bilgi edinme ile iletişim ve

etkileşim olanaklarını genişletmekte ve çeşitli yollarla yönetsel süreçlere katılımı sağlayan bir süreci başlatmaktadır (Uçkan, 2003: 24). Bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst seviyede yararlanarak daha etkili, verimli, kaliteli kamu hizmeti sunabilen, şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı, katılımcı bir yönetimi öngören e-devlet olgusu bu yöndeki çalışma ve projelere hız kazandırmıştır.

Küresel dünyadaki bu gelişmeler, Türkiye’de de e-devlete yönelik çalışma ve projelere hız kazandırmıştır. Bu çalışmalardan ilki, 1993 yılında Dünya Bankası desteği ile hazırlanan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Ana Planı olmuştur. Plan, bilişim teknolojilerinden yararlanarak bilgisayar kullanımını geliştirme konusunda yapılması gerekenleri ortaya koymakla birlikte, siyasi ve ekonomik istikrarsızlıklar nedeniyle uygulama alanı bulamamıştır. Bu nedenle çalışmanın başlangıcına e-devlete yönelik projelerde Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA), esas alınmıştır (Naralan, 2008: 72).

TUENA, Başbakanlığın direktifleri doğrultusunda 1996 yılında Ulaştırma Bakanlığı’nın sorumluluğunda, çalışmalarını TÜBİTAK-BİLTEN’in başlattığı, 1999 yılında tamamlanmış bir plandır. Plan; bilgi iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi, bilgi toplumuna geçiş, kamu güvenliği ve yararlarının korunmasına yönelik geniş kapsamlı bir plan olup yasal bir enformasyon politikasının gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır. Planda, öncelikli olarak enformasyon teknolojisine ilişkin durum saptaması ile dünyadaki teknolojik ve kurumsal eğilimlerin tespiti yapılarak altyapı planlaması, ulusal katkı payı, kurumsal yapılanma ve hedef belirleme konularına ağırlık verilmektedir (TUENA Sonuç Raporu, 1999: 3-4).

Bu bağlamda planda, yer alan değer/ilkelerin kullanım sıklığı ve karşılık geldiği anlamların, planın değerlere ilişkin bakış açısını ortaya koyması noktasında katkı sağlayıcı olduğu düşünülmektedir. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) içerisinde toplam 30.767 kelime sayılmış, taranan değerler içerisinde en yüksek içerik oranına sahip değer, 66 kullanım sayısı ve %02,145 oranı ile “güvenilirlik-güvenlik-güven” değeri olmuştur. Onu takip eden değerler ise %01,267 oranında, 39 kullanım alanıyla etkinlik-verimlilik ile %00,422 oranında 13 kullanım sayısı ile hak/özgürlük kavramı olmuştur. Şeffaflık/saydamlık (3), katılımcılık (2), adalet (2), kamuoyu paylaşımı (2) gibi değerlerin kullanımının ise oldukça düşük sayıda olduğu görülmektedir. Hesap verebilirlik ve eşitlik değerlerinin hiç kullanılmamış olması ise dikkat çekicidir.

Güven unsuru ya da güvenilir olma; devletler, hükümetler ve/veya kamu kurum ve kuruluşları için istikrar ve sürdürülebilirlik açısından, vatandaşlar/hizmetten yararlananlar nezdinde önem taşımaktadır. Bu bağlamda kamu politikalarının oluşturulma sürecinde “güven”, “güvenlik”, “güvenilirlik” konularına verilen ağırlık, devletin bu konuya verdiği önemin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Bu plan kapsamında “güvenlik/güvenirlik” kavramlarının, genel olarak kamu güvenliği, ulusal güvenlik, bilgi güvenliği çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Planın hazırlanmasına ilişkin Başbakanlık yazısında, öncelikle enformasyon alanında kamu güvenliği ve menfaatlerinin sağlanmasına yönelik olarak ulusal güvenlik tanımının yeniden yapılması ve enformasyon altyapısı hazırlık çalışmaları kapsamında güvenilir, hızlı, kesintisiz bir iletişim ağının kurulması gerekliliği üzerine vurgu yapıldığı görülmektedir (a.g.p. 35). Planın diğer bölümlerinde ise güvenlik teknolojileri, stratejik açıdan öncelikli teknoloji alanı olarak belirlenmekte ve bilgi güvenliğine ilişkin olarak kurumsal yapılanma önerisi geliştirilerek konuya ilişkin politika düzenlemeleri yapılması öngörülmektedir (a.g.p. 50).

Güvenilirlik-Güvenlik değerinden sonra planda en fazla kullanım alanı bulan değer, etkinlik/etkin-verimlilik değeri olmuştur. Etkinlik ve etkin kavramlarına ilişkin olarak planda, teknolojilerin kullanım etkinliğinin sağlanması amacıyla bilgilendirme ve eğitim çalışmalarının kamu ve özel sektör tarafından ele alınması gerekliliği (TUENA, 1999: 13) ile enformasyon altyapısının oluşturulmasında ortaya çıkan yapılardan biri olan İnternet Üst Kurulunun geniş bir kesimle Türk Telekom arasında ilişki kurulmasını sağlamada kısmen sahip olduğu etkiden söz edilmektedir. Ayrıca ulusal katkı payını artırmada, sektörel bazda enformasyon iletişim teknolojilerine ilişkin sanayi politika araçlarının etkinliğine de yer verilmektedir (TUENA, 1999: 37). Diğer taraftan düzenleyici kuruluşların hiçbirinin özellikle yaygın/adil hizmet sunumu ve tüketici haklarının korunması anlamında, herhangi bir amaç ve etkinliğe sahip olmadıkları belirtilmektedir. Bu nedenle enformasyon altyapısının oluşturulmasında öncülüğün, düzenleyici kuruluşların ve Türk Telekom’un etkinliğine bağlı olduğu vurgulanmaktadır (TUENA, 1999: 42-43). Planda, enformasyon teknolojisi üzerinde etkinliğini artıranların, geleceğin enformasyon toplumunun ekonomisine ve hukukuna da hâkim olacakları dile getirilmektedir (TUENA, 1999: 3). Geleceğin altyapısında önemli bir ekonomik faaliyet olarak görülen içerik üretim teknolojileri, öncelikli geliştirme teknolojileri olarak belirlenmekte ve geleceğin altyapılarında ekonomik ve politik etkinliğin sağlanması, bu teknolojilerin kullanımına bağlı görülmektedir (a.g.p. 35). Dolayısıyla planda etkinlik

kavramı, daha çok araçsal kullanım etkinliği ve kurumsal etkinlik ile ekonomik ve politik etkinliğin sağlanmasına yönelik kullanım bulmaktadır.

Aynı zamanda etkinlik değeri ile ilişkili olarak etkin kavramının da hemen hemen aynı ya da benzer anlamlara karşılık gelecek şekilde planda yer aldığı görülmektedir. Sağlık sektörüne ilişkin altyapı planlaması yapılırken sağlık personelinin, enformasyon ve iletişim teknolojilerinin etkin birer kullanıcısı hâline gelmelerinin önü açılmaktadır (a.g.p. 15). Diğer taraftan kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve ucuz sunulabilmesi için, enformasyon altyapısı üzerinden kamu hizmetlerinin etkin sunulması gerekliliği üzerinde durulmakta, hükümet politikalarının genişletici etkisi ile toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı yönünden söz edilmektedir. Etkin kavramının bir diğer kullanım biçimi ise enformasyon iletişim teknolojilerine ilişkin, sanayi politika araçlarının etkin olup olmamalarına ilişkindir. Bu anlamda gümrük muafiyeti ve yatırım indirimi etkin araçlar olarak kabul edilirken vergi toplama sistemi etkin olarak görülmemektedir (a.g.p. 38). Küresel enformasyon ekonomisinde ülkelerin gelişmişlik ve büyüme düzeylerinin, enformasyon iletişim teknolojilerini kullanım düzeylerine bağlı olduğu, bu teknolojileri etkin kullanabilenlerin rekabet üstünlüğü sağlayabilecekleri ifade edilmektedir (a.g.p. 47). Analizde etkin kavramına ilişkin kullanımın genel olarak iletişim ve enformasyon teknolojilerine ilişkin iş, işlem, faaliyet ve politikalar çerçevesinde doğru işleri yaparak amaca ulaşabilme, sonuç alabilme konusunda etkili olma anlamında kullanıldığını söylemek yanlış olmaz.

Günümüz çağdaş demokratik yönetim anlayışı ile buna bağlı olarak e-devlet yapılanmasının ön plana çıkardığı değer/ilkelerden birisi de verimlilik. TUENA planı çalışmasında verimlilik kavramının, etkinlik kavramı kadar yer almadığı, daha çok bir hedef ve amaç olarak kavramdan söz edildiği görülmektedir. İncelenen bazı ülkelerde enformasyon teknolojilerinin kullanımı konusunda ayrı birimler oluşturulması yönündeki çalışmalara yer verilirken oluşturulması öngörülen bu birimlerin, teknoloji kullanımıyla verimliliği ve uyum sağlamayı hedefledikleri ifade edilmektedir. Aynı şekilde enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kendi alanları dışındaki sektörlerde de verimlilik artışı yönünde etkide bulunabilecekleri belirtilmektedir (a.g.e.8). Verimlilik ile ilişkili olarak planda geçen verimli kavramı ise bir sonuç ya da çıktı olarak değil, amaca ulaşmada etkili bir araç olma anlamında kullanılmaktadır. Bu anlamda plandaki ifadede, özel sektör kapsamında maliyetleri düşürmede enformasyon iletişim teknolojilerinin (EİT) verimli kullanılmasının bir zorunluluk hâline geldiği dile getirilmektedir (a.g.e. 17).

Verimli kavramının geçtiği bir diğer yer, enformasyon politikalarının genişletici etkisi kapsamında kamu hizmetlerinin daha etkili, verimli, ucuz sunulmasına ilişkindir (a.g.e. 25). Buna benzer diğer kullanımlar ise kamu hizmetlerinin tek bir sanal ağ üzerinden sunulmasının en verimli yöntem olacağı ve kamu kurumlarında kaynakların verimli kullanımının gerekliliği yönündeki ifadelerdir (48). Görüldüğü üzere verimlilik kavramı planda, kamu kurumlarının ve/veya kamu hizmetlerinin olması gereken etken bir unsur, bir niteliği olarak ele alınmaktadır.

Kullanım sayısı bakımından üçüncü sırada yer alan hak ve özgürlükler kavramına ilişkin olarak ise; yönetim hakkı, erişim ve adil erişim hakkı ile tüketici hakkı gibi belirli haklara sınırlı sayıda yer verildiği görülmektedir. Buna ilişkin olarak tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkında, telekomünikasyon alanında düzenleyici kuruluşların herhangi bir amaç ve etkinlik sahibi olmamaları sebebiyle, işlevleri arasında bu haklara yer verildiği düşünülmektedir (a.g.p. 43). Planda yer bulan bir diğer hak olarak yönetim hakkı ise dünyadaki serbestleşme eğilimlerine uyum sağlamak amacıyla yeni bir kurumsal yapılanma oluşturulması sürecinde yabancılarla stratejik müttefiklikler kurulması sırasında yabancı yatırımcılara belirli hisseler karşılığında yönetim hakkı verilmesine ilişkin kullanılmaktadır (a.g.p. 45). Adil erişim hakkına ilişkin olarak ise toplumda üst gelir grubu dışında kalan, kırsal kesimde yaşayan vatandaşlar için düzenleyici mekanizmalar oluşturulması gerekliliğinden söz edilmektedir (a.g.p. 13). Aynı zamanda Bilgi Toplumu Vizyonu 2010 toplantısında, erişim hakları tanımlanmış yetkili kişi ve kurumlarca ulaşılabilir, tüm toplumu kapsayan, her bireyin sağlıklı ilgili kendi bilgilerine ulaşabildiği işlevsel bir sağlık veri tabanının paylaşılması, sağlık sektörünün bilgi toplumu olma vizyonu açısından önemli görülmektedir (a.g.p. 15).

Temel hak ve özgürlüklerin korunması devletin asli görevlerinden olmakla birlikte, temel haklar dışında sosyal, ekonomik ve siyasi anlamda vatandaşlarına hangi hak ve özgürlükleri sağladığı da önem taşımaktadır. Temel hak ve özgürlüklerin düzenleme alanı ve genişliği ile bunların güvence altına alınması, devletin demokratik ve hukuk devleti niteliğini taşıması bakımından bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Hükümet politikalarının oluşturulmasında ele alınan ve öncelik verilen değer/ilkeler, aynı zamanda devletin temel aldığı ilke ve esasları da ortaya çıkarmış olmaktadır. Bu bağlamda adalet ve hakkaniyet değerleri, hem devlet ile vatandaş arasındaki güven unsurunun sağlanmasında hem de kamu hizmetlerinin sunulması ve bu hizmetlerden yararlanılmasında vatandaş memnuniyetinin sağlanması açısından önem taşımaktadır. Bu

nedenle çalışmada yer verilen, adalet ve hakkaniyet değerlerinin bu plan dahilinde adalet kavramının dışında, adil hizmet kavramı çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Bu anlamda adil hizmet kavramı, ulusal enformasyon altyapısına kırsal ve güçsüz kesimlerin de erişimini sağlayacak, kamuya açık iletişim merkezi uygulamalarının adil/evrensel hizmet ilkeleri uyarınca yaygınlaştırılması gerektiği ifadesinde yer bulmaktadır (a.g.e. 12). Diğer taraftan, üst gelir grupları dışındaki geniş kesimlere yönelik yaygın/adil erişim hakkı için düzenleyici mekanizmaların oluşturulması gerekliliğinden bahsedilmektedir. Yaygın/adil erişim kavramının haberleşme ile ilgili tüm yasal düzenlemelere konularak düzenleyici mekanizmalarla kamu kesiminin bunlardan sorumlu tutulacağı belirtilmektedir. Kavramının geçtiği bir diğer alan, plan kapsamında incelenen ülkelerin enformatik altyapı kullanımını artırmaya yönelik politikalar geliştirme konusunda adil/yaygın hizmet araçlarıyla desteklendiğine ilişkin alandır (a.g.e. 37). Aynı zamanda adil/yaygın hizmet kavramı, telekomünikasyon alanında düzenleyici kuruluşların yerine getirmesi gereken işlevler arasında sayılmakta, yaygın/adil hizmetin sağlanması konusunda düzenleyici kuruluşların herhangi bir amaç ve etkinliğe sahip olmadığı vurgulanmaktadır. Türkiye’de de telekomünikasyon alanında böyle bir düzenlemenin olmaması dolayısıyla adil hizmet kavramının göz ardı edilemeyeceği belirtilmektedir (a.g.e. 42-43).

Ulaştırma Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun’da yapılması önerilen yasal düzenlemede, toplumsal yararı en üst seviyeye çıkarmada en önemli araç olarak görülen ve dünyada “evrensel hizmet politikaları” olarak adlandırılan adil/yaygın hizmet (herkese, her yerde, her zaman ödenebilir ücretlerle hizmet erişimi sağlanması) ilkesinin yer almadığı görülmektedir (a.g.e. 44). Ayrıca yürütülmekte olan telekomünikasyon kurumu oluşturma sürecine ilişkin yeniden yapılanmada, yaygın/adil hizmet ilkesinin uygulamaya konulması hedefler arasında gösterilmektedir. Böylelikle uzun dönemli ekonomik ve toplumsal faydayı sağlamanın en önemli koşulu olarak da adil/yaygın hizmet ilkesi yoluyla, toplumun her kesiminin katılımına imkân sağlanacağı ifade edilmektedir (a.g.p. 45-48).

Devletin temel hak ve özgürlükleri koruma altına alması ve adil hizmet anlayışını benimsemesi, devlete ve onun yapmış olduğu faaliyet ve hizmetlere duyulan güvenin sağlanmasında etkili bir role sahiptir. Devletlerin gelişmişlik ve kalkınma düzeylerinin belirlenmesi açısından demokrasi, adalet ve eşitlik ilkelerinin uygulama alanı ve biçimi önem taşıyan bir konu olmasına karşın, planda yeterince yer bulmadığı dikkati

çekmektedir. Bu anlamda eşitlik kavramına ilişkin düzenlemenin doğrudan eşitlik kavramı şeklinde olmayıp, sadece fırsat eşitliği anlamında, eğitim sektörünün altyapı düzenlemelerine yönelik kullanıldığı görülmektedir. Fırsat eşitliğine yönelik düzenlemenin içeriğini, ağ yaygınlığının ve fırsat eşitliğinin sağlanabilmesi için enformasyon altyapısına ilişkin tarife ve diğer düzenlemelerin yapılması gerekliliği oluşturmaktadır (a.g.e. 15).

Katılımcı, şeffaf, açık, hesap verebilir bir yönetim anlayışının gereklerinden birisi de kamuoyu paylaşımıdır. Devlet, vatandaşların yönetime katılımını sağladığı, yaptığı iş ve faaliyetleri bilgi ve belgeler yoluyla kamuoyu ile paylaştığı sürece şeffaf olabilmekte ve yaptığı işlerin sorumluluğunu alarak hesap verebilir hâle gelmektedir. Bu anlamda kamuoyu paylaşımı, bu değer ve ilkelerin hayata geçirilebilmesi açısından son derece önemlidir. Planda kamuoyu paylaşımına ilişkin olarak enformasyon altyapısının oluşturulması konusunda izlenecek aşamalar ve yürütülecek altyapı planlamasıyla birlikte, gerçekleştirilecek kurumsal yapılanma sonrası elde edilen sonuçların kamuoyuna duyurulması öngörülmektedir (a.g.p 4). Planın bir diğer bölümünde ise bilgi toplumunun öngörüsü altında, bilgi toplumunun doğası gereği, bilgiye erişimin herkese açık olması gerektiği vurgusu yapılmaktadır (a.g.p. 25).

Bu açıklık ilkesi aynı zamanda kamuoyu ile paylaşım olarak da değerlendirilebilir görülmektedir.

Buraya kadar değinilen değer/ilkelerin yanı sıra günümüz yönetim anlayışının en sık öne çıkan değerlerinden olan hesap verebilirliğin, sözcük olarak planda hiç yer almamış olması ise dikkat çekicidir.

Sonuç itibarıyla, TUENA planının ortaya çıkış sebebinde; Başbakanlık tarafından talep edilen, enformasyon teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması amacıyla, enformasyon alanında kamu güvenliği ve menfaatleri, sosyo-ekonomik, yasal, hukuksal vb. konuları kapsayan bir enformasyon politikasının geliştirilmesine duyulan ihtiyaç yer almaktadır. Bu bağlamda Türkiye'nin ulusal enformasyon altyapısı kurulurken sürdürülebilir bir gelişme için sosyo-ekonomik yararın en üst düzeye çıkarılması, enformatik sektörünün donanım, iletişim hizmetleri, yazılım, içerik ve sanayi alt dallarında ulusal katkı payını artırması, küresel enformatik pazarından pay alabilmek için bölgesinde öncülük yapması ve bunları gerçekleştirecek nitelikte

politikalar, yapılanmalar üretilmesi hedeflenmektedir. Söz konusu politikaların ise bilgi toplumu hedefini yakalamaya yönelik olması gerektiği vurgulanmaktadır (a.g.p. 21-24).

5.2.2.Kamu Net E-Devlete Geçiş Eylem Planı (2002)

Başbakanlığın 1998 yılında yayımladığı genelge ile kamu bilgisayar ağları konusundaki faaliyetlerin izlenmesi, koordinasyonu, finansmanı gibi konularda değerlendirmeler yapılması, varsa mevcut zorlukların aşılması için çalışmalar yürütülmesi amacıyla Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur (Naralan, 2008: 73).

E-Türkiye çalışmaları ekseninde e-devlete geçiş vizyonunu oluşturan ve 2002 yılında yeni bir organizasyon yapısıyla görevine başlayan Kamu-Net Teknik Kurulu, görev tanımında; bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri ve imkânlarından yararlanarak etkin şeffaf, güvenli, kesintisiz ve hızlı hizmet sunacak e-kurumların oluşturulması ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortam üzerinden yürütülmek üzere e-devlet portalının (e-devlet kapısı) oluşturulmasını esas almaktadır (DPT, 2002: 1).

Kamu-Net çalışmaları ve eylem planına ilişkin hazırlanan belgede, Kamu-Net'in vizyonu ile kısa-orta-uzun vadeli hedefleri belirtildikten sonra, e-Devlete Geçiş Eylem Planı'na ilişkin kısa dönem çalışmalarına yer verilmektedir.

Kamu Net'in vizyonuna ilişkin konular (DPT, 2002: 1);

- Kamu hizmetlerinde etkinliği ve verimliliği artırmak amacıyla bilişim teknolojilerinden yararlanılması,
- Gelişmiş kurumsal bilgi sistemlerinin kurulması, kurumlar arası güvenli ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımını mümkün kılan elektronik kurumların kurulması için çalışmalar yapılması,
- E-devlet Kapısını hazırlayarak e-devlet yapılanması ve kurumsallaşmasına katkı sağlanması,
- Bilişim toplumu olmayı sağlayacak kamusal değişim ve dönüşümlerin gerçekleştirilmesine yönelik öneriler sunulması,
- Toplumun tüm kesimlerinde bilgi üretimi ve bilgi paylaşımının yayılması,
- Vatandaşların daha bilgili ve bilinçli şekilde toplumda daha etkin görev ve sorumluluklar üstlenmelerini sağlayarak görev ve yetkilerde etkinliğin artırılması,

- Bu çerçevedeki çalışmaların toplumun diğer aktörleri ile paylaşılıp ulusal, çağdaş, rekabet gücü yüksek bir Türkiye oluşturulmasına katkıda bulunulması şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Kamu Net, belirlediği bu vizyon çerçevesinde ortaya koyduğu kısa-orta ve uzun vadeli hedefleri gerçekleştirmeyi öngörmektedir. Bu anlamda kurulun kısa vadeli hedeflerini; e-devlete yönelik yürütülmekte olan e-Avrupa+ ve e-Türkiye gibi çalışmalara etkin katılım sağlanması, kurum ve kuruluşlarda bilişim sistemleri birimleri oluşturulması, bilişim insan gücüne ilişkin eğitim, planlama ve özlük haklarına ilişkin hukuksal düzenlemeler yapılması, e-devlet sürecinde projeler geliştirilmesi, e-devlet kapısının oluşturulması ile kamuda bilişim güvenliği, bilgi paylaşımı ve e-kuruma yönelik çalışmaların yürütülmesi oluşturmaktadır (DPT, 2002: 2).

Kurulun orta dönemli hedefleri arasında kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması, kurumlar arası güvenli veri/bilgi paylaşımının sağlanması, bilişim sistemlerine yönelik standartların belirlenerek kurumların e-kuruma dönüştürülmesine katkı sağlanması ile bilişim toplumuna geçiş politika ve stratejilerinin belirlenmesi gösterilmektedir. Uzun dönemli olarak ise kurul, e-devlet kapısının sürekliliğini ve güncelliğini sağlamak ile birlikte, e-vatandaş bilincini oluşturabilmek adına devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortamdan yürütülmesini sağlamayı amaçlarken aynı zamanda e-kurumların kendilerini gelişmiş ülkelerdeki kurumlar ile karşılaştırarak geliştirici çalışmalar yapmalarını özendirmek ve bilişim sistemlerine dayalı daha şeffaf ve katılımcı bir demokrasi için devletin belirlediği politikaların gerçekleştirilmesine katkı sağlamayı hedeflemektedir (DPT, 2002: 3).

E-devlete geçiş sürecinde Kamu-Net Çalışmaları raporunda toplam 17.900 kelime sayılmıştır. Güvenirlik-güvenlik değeri %01,117 ve etkinlik-etkililik değeri %00,837 oranlarında ilk sırada yer alırken üçüncü sırada en yüksek oranda kullanılan değer adalet/hakkaniyet kavramları olmuştur (%0 0, 614). Katılımcılık, hak/özgürlük ve kamuoyu paylaşımı değerleri ise birbirine yakın oranlarda gözlemlenmiştir. Şeffaflık-saydamlık %00,223 oranında kullanılırken hesap verebilirlik ve eşitlik değerleri bulunamamıştır.

Yukarıda da ifade edildiği üzere Kamu-Net tarafından hazırlanan E-Devlete Geçiş Eylem Planı'nda, analiz için belirlenen değer/ilkelere içerisinde kullanım sıklığı bakımından, diğer kavramlara nazaran daha fazla yer verilen değer, güvenlik değeri

olduğu görülmektedir. Güvenlik kavramı, tek başına kullanımının yanı sıra, ağ güvenliği, bilgi güvenliği, bilişim güvenliği, güvenli veri ve hizmet ile güven sağlama anlamlarında da kullanım alanı bulmaktadır.

Kullanım sayısı bakımından güvenilirlik/güvenlik değerinden sonra, ikinci sırada etkinlik ve onunla ilişkili olarak etkin kavramı karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramların dikkat çeken bir özelliği, asıl plan metni dışında Kamu-Net çalışma raporunda kullanılmalarıdır. Daha çok kamu hizmetlerinin olması gereken niteliksel özelliklerini belirtmek amacıyla kullanıldığı görülen kavramların, diğer taraftan gerçekleştirilmesi öngörülen amaçlar olarak da yer aldığı dikkati çekmektedir. Etkinlik kavramı; Kamu-Net Kurulunun vizyon ve hedefleri arasında yer bulurken bu kullanım, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanması, bilgi toplumu olma sürecindeki görev ve yetkilerin kullanılması ve e-devlete ilişkin projelerin gerçekleştirilmesinde etkinliğin artırılması olarak kendini göstermektedir. Diğer taraftan kavramın, kurulun görev ve amaçları arasında da önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Buna ilişkin olarak kamu hizmetlerinin etkin sunulabilmesi için e-kurumların oluşturulması, bilgi toplumu olma sürecinde vatandaşların etkin görev ve sorumluluklar üstlenmeleri, e-devlete ilişkin yürütülmekte olan çalışmalara kurulun etkin katılım sağlaması ve Kamu-Net'in e-devlete geçiş sürecinde asli görevlerinden biri olarak iş süreçlerinin etkin hâle getirilmesi öngörülmektedir. Ayrıca e-kurum çalışmalarının sağlıklı ve etkin yürütülebilmesi için, yapılması gerekenler ortaya konulmaktadır (a.g.p. 5-6).

Planda, en az kaynakla en çok çıktıyı elde edebilme anlamında kullanılan verimlilik kavramının yer bulduğu konulardan biri, kamu hizmetlerinde verimliliğin artırılması amacıyla Kamu-Net'in bilgi ve enformasyon teknolojilerini kullanması, diğeri ise kamu bilişim personelinin özlük haklarının düzenlenmesine ilişkin bölümde, kamu kurum ve kuruluşlarında kalifiye eleman ihtiyacının karşılanması, maddi koşul yetersizliklerinin ortadan kaldırılması ve verimliliğin artırılması amacıyla idari hizmetler sınıfından teknik hizmetler sınıfına bilişim personelinin aktarılmasına ilişkin düzenlemedir. Bu noktadan hareketle kullanım sayısı bakımından totalde birlikte ele alınan etkinlik ve verimlilik değerlerinden, etkinliğin verimliliğe göre daha fazla sayıda kullanım alanı olduğu görülmektedir.

Eylem planı dahil Kamu-Net çalışmaları raporunun geneli ele alındığında adalet/hakkaniyet değerinin, adalet hizmetlerine ilişkin olarak adli sicil ve istatistiklerin e-devlet kapısı üzerinden sunulmasına yönelik olarak kullanıldığı, kullanım sayısı

bakımından sayısal karşılık gelen diğer kullanım alanlarının ise çalışma raporu ek belgelerinde yer alan Kamu-Net Teknik Kurulu Toplantı tutanaklarındaki katılımcılardan biri olarak Adalet Bakanlığı'na ilişkin olduğu görülmektedir. Bu bağlamda sözcük olarak adalet kavramının niceliksel kullanım çokluğuna rağmen adil hizmet /hakkaniyet anlamında yer bulmadığı dikkati çekmektedir.

Hak ve özgürlükler konusunda kavramların kullanım alanına bakıldığında ise hak kavramı, bilgi toplumuna yönelik olarak vatandaşların hakları konusunda bilgi sahibi olmaları ile belirli özel ve kamusal haklara ilişkin konularda düzenleme alanı bulmaktadır. Buna bağlı olarak tüketici hakları, mevzuat düzenlemesi kapsamında, e-ticarete tüketici haklarının korunmasına ilişkin olarak yer almaktadır. Özlük hakları konusu ise bilişim toplumu olma sürecinde yapılması gerekli düzenlemeler ile özlük haklarına yönelik sorunların giderilmesi ve kamuda bilişim personelinin özlük haklarının yasalaştırılmasına ilişkin düzenlenmeler noktasında ele alınmaktadır.

Günümüz yönetim anlayışının en önemli unsur/değerlerinden birisi de şeffaflık kavramıdır. Kamuda yapılan tüm iş ve faaliyetler ile sonuçlarının, gizlilik esasına dayalı olanlar hariç kamuoyuna açık olması kapsamındaki şeffaflık kavramı, plana ilişkin belgenin e-kurum kılavuzunda, e-kurum çalışmalarının şeffaflık bakımından da değerlendirilmesi konusuna ilişkin yer bulmaktadır. Bununla birlikte, kamu hizmetlerinin şeffaf bir şekilde yürütülmesi için yapılması öngörülen çalışmalar ile bilişim sistemlerine dayalı şeffaf, katılımcı bir devlet için yapılması gereken politikaların gerçekleştirilmesine ilişkin çalışmalar konusunda, şeffaflık kavramından bir nitelik olarak söz edilmektedir.

Günümüzün yönetim yaklaşımının birlikte yönetim ilkesi gereğince, katılım esasına dayalı olması gerektiği düşünülmekle birlikte, plana ilişkin belgede katılımcılık kavramının sınırlı sayıda yer aldığı görülmektedir. Katılımcı bir demokrasiye yönelik politikaların gerçekleştirilmesi çalışmaları ile yürütülmekte olan e-devlet projelerine etkin katılım sağlanması ve e-kurum projesinde çalışacak personele ilişkin düzenlemeler, katılımcılık değerinin vurgulandığı alanlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kamu-Net çalışmaları kapsamında hazırlanan eylem planında, kamuoyu paylaşımı değerine yönelik düzenlemeler, bilgi paylaşımı kuralları ve bilgi yönetimi politikasının belirlenmesine ilişkin olarak kullanılmaktadır. Bununla birlikte Kamu-Net'in kısa dönemli çalışmaları kapsamında bilgi paylaşımına yer verilirken orta dönemli hedefleri arasında da kurumlar arasında gerçek zamanlı ve güvenli veri/bilgi paylaşımı için platformlar oluşturulmasını sağlamak yer almaktadır. Ayrıca Kamu-Net vizyonu,

bilişim toplumuna geçiş sürecinde kamusal dönüşümün gerçekleştirilmesinde, bilgi üretiminin ve bilgi paylaşımının toplum genelinde yaygınlaştırılmasını öngörmektedir.

Kamu-Net çalışmaları çerçevesinde E-Devlete Geçiş Eylem Planı kapsamında; incelemeye esas alınan değer/ilkelerin plan metninden çok, Kamu-Net çalışmalarına ilişkin politika metninde yer aldığı dikkati çekmektedir. Bu bağlamda E-Devlete Geçiş Eylem Planı'nın e-devlete geçiş süreçleri kapsamında yer verdiği kısa-orta-uzun vadeli hedefleri arasında bilgi paylaşımı ile kişisel bilgilerin güvenliğine ilişkin düzenlemelerin kısa ve orta vadeli hedefler içerisinde; güvenlik değeri ile ilişkili bilgi güvenliği, kurumsal altyapı güvenliği ve güven sağlama konularının ise kısa-orta ve uzun vadeli hedeflerin tümünde yer aldığı görülmektedir. Ayrıca eylem planı, tüketici haklarının korunması ile özlük haklarının yasallaştırılmasına ilişkin düzenlemeleri de içermektedir. Bu bağlamda, plan metninin söz konusu değer /ilkelere sınırlı sayıda yer verdiğini söylemek mümkündür. Politika metnine bütünsel olarak bakıldığında ise düzenlemelerin ağırlıklı olarak güvenlik ile etkinlik-verimlilik değerleri etrafında yoğunluk kazandığı dikkati çekmektedir.

5.2.3. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002)

Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaları kapsamında, temel oluşturan belgelerden birisi de E-Türkiye Girişimi Eylem Planı'dır. 2002 yılında hazırlanan plan; bilişim standartları çerçevesinde teknik ve hukuki altyapının oluşturulması suretiyle; insan kaynakları, e-egitim, e-ticaret, e-devlet, e-sağlık, e-çevre, e-tarım, e-arşiv e-kütüphane ve akıllı ulaşım hizmetleri gibi konuları alt bileşenleri ile birlikte ele almakta ve internet kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik hedef, kapsam ve faaliyetlere ilişkin düzenlemeler içermektedir. Plan öncelikli olarak bilgi toplumunun yapı taşlarının oluşturulması konusunda bilişim standartlarının belirlenmesi, konuyla ilgili mevzuatın hazırlanması ve takibi gibi hukuki, teknik altyapıyı oluşturma faaliyetlerini esas almaktadır.

E-Türkiye Girişimi'nin hayata geçirilmesinin temeli, Türkiye'deki e-devlete ilişkin çalışmalara hız kazandıran Avrupa Birliği'nin yürürlüğe koyduğu "E-Avrupa Girişimi" ne dayanmaktadır. 1999 yılında kabul edilen E-Avrupa Girişimi ile Avrupa'nın dünyanın en gelişmiş ekonomisi hâline getirilmesi amacıyla üye ülkelerde internet altyapısının kurulması öngörülmüş ve daha sonrasında bu girişim aday ve aday aday ülkeleri de kapsayacak şekilde genişletilmiştir (Şahin, 2014: 106).

Bu anlamda, Avrupa Birliği'ne adaylık sürecinde Avrupa Birliği'nin E-Avrupa Girişimi ve akabinde E-Avrupa Eylem Planı çerçevesinde aday ülkelere dair uygulama önerileri, Türkiye'de e-devlet yolunda önemli adımların atılmasında etkili olmuştur. Avrupa Birliği'nin Avrupa'yı bilgi ekonomisi temelinde yükseltme ve dünyanın en rekabetçi, en dinamik yapısı hâline getirmeyi amaçlayan bu girişimleri temelinde, Türkiye de dahil bazı aday ülkeler bu planları ve öngördüğü girişimleri uygulamayı kabul etmişlerdir. Bu plan ve girişimlerde, aday ülkelerin ekonomik yapılarında reform ve modernleşme amacıyla birtakım uygulamaların gerçekleştirilmesine yönelik kriterler belirlenerek aday ülkelerin bilgi toplumu olma yolunda ilerlemeleri ve uyum sürecini başarıyla tamamlamaları öngörülmüştür. Türkiye de bu bağlamda Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde öngörülen hedeflerin gerçekleştirilmesi konusunda çalışmalar başlatmıştır (Dönmez, 2008: 48). Türkiye'nin Haziran 2001'de resmen katıldığı e-Avrupa+ Girişimi bağlamında AB'ye sunduğu "Ulusal Program"ın bilim ve araştırma başlığı bölümünde; "Hükümetimiz AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa Girişimi'ni desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye de Bilgi Toplumu oluşturmak amacıyla e-Türkiye Girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve AB'deki çalışmalarla eşgüdümü sağlayarak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir." ifadesine yer verilmiştir (Arifoğlu vd., 2002: 80). Bu çalışmalar ekseninde, e-Türkiye adıyla, Dışişleri Bakanlığı ile Avrupa Genel Sekreterliği koordinatörlüğünde, TÜBİTAK sekreteryası altında yapılan toplantılarda Türkiye, öngörülen kriterleri 2006 yılı sonuna kadar yerine getirmeyi taahhüt etmiştir (Şahin ve Örselli, 2003: 352). Bu doğrultuda gerekli stratejilerin belirlenip ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanması amacıyla, e-Türkiye Girişimi (2001-2002) hayata geçirilmiştir (Şahin, 2014: 106).

E-Avrupa Projesi, Türkiye'nin bilgi toplumu altyapısının oluşturulmasına yönelik BT alanında atılacak adımlara hız kazandırması açısından önem taşımaktadır. Türkiye bu açıdan 1980'li yıllardan itibaren telekomünikasyon alanında yaptığı yatırımlarla, BT'nin kullanımının yaygınlaştırılmasına ağırlık vermiş olsa da uzun vadeli bir stratejinin yokluğu, standardizasyon ve kurumlar arası koordinasyon eksiklikleri gibi nedenlerle beklenen seviyeyi yakalayamamıştır. E-Avrupa girişiminin Türkiye üzerinde esas anlamda etkisini göstermesi, bu anlamda 2000'li yıllarda başlatılan "E-Türkiye Girişimi" ve "E-Dönüşüm Türkiye" projeleri ile olmuştur. E-Türkiye Projesi, 2001-2002 yılları

arasında TÜBİTAK tarafından; e-Dönüşüm Türkiye Projesi ise 2003-2004 yılları arasında o dönemin DPT Müsteşarlığı'na yürütülmüştür. Bu projelerle, kamu kesimine yönelik BT çalışmalarında ilk defa belli bir strateji belirlenmesi, somut hedefler ortaya konulması ve kurumlar arası koordinasyon sağlanması mümkün hâle gelmiştir (Aydın, 2005: 289).

Türkiye E-Avrupa Eylem Planı çerçevesinde, 2001 tarihli 2002/352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile başlatılan E-Türkiye Girişimi için, Başbakanlık koordinasyonunda kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerin katıldığı on üç çalışma grubu oluşturulmuştur. Bu çalışma grubu tarafından hazırlanan E-Türkiye Girişimi Eylem Planı ile e-devlet, e-egitim, e-sağlık, e-ticaret gibi belirli konularda, bilgi toplumu çalışmaları için zemin oluşturulması amaçlanarak bilgi toplumuna geçişin altyapısının hızlandırılması, internet erişiminde daha hızlı, güvenli ve ucuz kullanım için insan kaynağına yatırım yapılması ve internet kullanımının yaygınlaştırılması öncelikli hedefler arasında yer almıştır. Öncelikle bilgi toplumunun temelini oluşturacak teknik, hukuki altyapının gerekçesi ve kapsamı üzerinde durulan planda, bilgiye ulaşmanın en kolay yolu olan internet teknolojisinin teknik olarak ülkenin dört bir yanına ulaştırılması ve herkesin bu imkândan faydalanabilmesi öngörülmüştür. Türkiye'nin kalkınması için bilgiye hızlı erişime ve kültürel yaşamdan pay alınmasının önemine vurgu yapılan çalışmada, iletişim ve internet altyapısının ülkenin en uç noktalarına kadar ulaştırılması planlanmıştır. Bunun yanı sıra internet erişim çeşitliliğinin ve internet temel kapasitesinin artırılarak internet hizmetlerinde rekabet ortamı yaratılması, yapılması gereken öncelikli işlemler arasında sayılmıştır (E-Türkiye Girişimi Eylem Planı, <http://www.turkiye.gov.tr>).

E-Türkiye Girişimi çerçevesinde E-Türkiye Eylem Planı'nda, bilişim çağının getirisi olan değişim ve dönüşümün gerçekleştirilebilmesi ve buna uyum sağlanabilmesi için, ilgili hukuksal altyapının da düzenlenmesi gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Bu düzenlemeler için gerekli yasa tasarıları ya da daha alt düzeydeki düzenleyici işlemler ile mevcut yasalara ilişkin değişikliklerin yapılması öngörülmüştür. Bu bağlamda e-Avrupa Girişimi'ne uyum için, gerekli yasal değişiklikleri hazırlamak, ilgili kuruluşlarla koordinasyon kurarak mevzuat değişikliklerini takip etmek, e-imza, e-sertifika, e-sözleşme, e-veri, e-mail gibi işlemlerin yürütülmesi ve kişisel verilerin korunması ile bilgi güvenliği, bilişim suçları gibi konularda hukuki altyapının oluşturulması için, gerekli yasa tasarılarını hazırlamak üzere hukuk çalışma grubu görevlendirilmiştir.

E-Türkiye Girişimi kapsamında ileri teknoloji merkezlerinin kurulması, yerli teknolojik ürünlerin desteklenerek dünya ölçeğinde yarışabilirliğinin sağlanması amacıyla bilişim alanında stratejiler, eylem planları ve projeler geliştirilmesi; bu projelerde standardizasyonun sağlanması, planda üzerinde durulan diğer konular arasında yer almaktadır. Proje dahilinde hedeflenen konulardan bir diğeri de internet tabanlı bilgi ve iletişim tekniklerinin kullanılarak e-kültürün oluşturulması, sorunlara çözüm üretici nitelikte eğitim sisteminin düzenlenmesi, eğitim programlarının bilişim teknolojileri ile uyumlu hâle getirilmesini sağlamak olmuştur. Sadece eğitim alanında değil, ticari alanda da elektronik uygulamalara geçilerek internet kullanımının yaygınlaştırılması, E-Avrupa girişimindeki uygulamalara uyum sağlayıcı nitelikteki çalışmaların yürütülmesi ve e-ticaretin hukuki, teknik ve idari altyapısının oluşturulması, çalışmada öngörülen diğer hedefler arasında yer almaktadır.

E-Türkiye Girişimi, E-Avrupa+' da yer alan taahhütlerin yanı sıra bilgi toplumuna geçişin sağlanması için çeşitli alanlarda yürütülen çalışma ve faaliyetlerin bir araya getirilerek bütünleştirilmek suretiyle kamu, vatandaş, STK ve özel sektör iş birliği ile birlikte yürütülmesini öngören bir proje olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda proje; bilgi toplumuna yönelik stratejilerin kamu, özel sektör, STK ve akademik kesimin görüş ve önerileri çerçevesinde belirlenmesi ve bu stratejiler dahilinde hükümet politikalarının oluşturularak uygulamaya konması için bakanlıklar arasında koordinasyon ve iş birliğinin sağlanmasını öngörmektedir (Türkiye Bilişim Platformu VIII, 2006: 12).

E-Türkiye Girişimi Projesi kapsamında yer alan amaçlardan bir diğeri ise e-devlet portalı oluşturulmasına yöneliktir. 2002 yılında örgüt yapısı yeniden düzenlenen Kamu-Net Teknik Kurulu, DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi koordinatörlüğünde çalışmalarına devam etmiş ve bu süreçte bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım alanının genişletilmesi, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortam üzerinden yürütülmesi amacıyla bir devlet portalı oluşturulması fikri hayata geçirilmiştir (Çarıkçı, 2010: 103). Böylelikle ilk e-devlet çalışmaları ve eylem planı oluşturularak bugünkü e-devlet anlayışının temelleri atılmış, ancak ekonomik ve siyasi istikrarsızlık nedeniyle uygulama imkânı bulunamamış ve E-Türkiye Girişimi yerini e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne bırakmıştır (Erdem, 2014: 738).

E-Türkiye Girişimi Eylem Planı, ağırlık verdiği değer/ilkeler açısından incelendiğinde; toplam on beş bin altı yüz elli (15.650) kelime sayısı içerisinde kullanım sayısı bakımından, etkililik kavramı ile etkinlik (verimlilik) kavramlarının en fazla

kullanılan değerler olarak ilk sıralarda yer aldıkları görülmektedir. Planın e-devlet başlığı altında kullanılan kavramlara ilişkin olarak vatandaşa kaliteli, etkin, kesintisiz ve hızlı hizmet sunulması gerekliliğinden söz edilmekte, bunun için kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelim gösterdikleri ifade edilmektedir (TRGEP, 2002: 31). Etkin hizmet sunumuna ilişkin ifadelere, planın e-devlete ilişkin öngörülerinde, hem gerekçe hem de amaç ve hedefler bölümünde yer verildiği görülmektedir. E-Ticaret başlığı altında ise e-ticaretin gelişebilmesi açısından elektronik ortamlarda yapılan alışverişlerde tüketicinin etkin şekilde korunması için hukuki, teknik ve idari altyapıların oluşturulması gerekliliğinden söz edilmektedir (TRGEP, 2002: 27). Ayrıca bilgi ve belgelerin kurum ve kuruluşlar arasında hızlı ve etkin dolaşımını sağlamak, e-ticarete ilişkin hedefler arasında gösterilmektedir (a.g.p. 28). Bir diğer kullanım alanı olarak etkin kavramı, e-kütüphane ve e-arşiv düzenlemesinin gerekçesinde karşımıza çıkmaktadır. Bununla ilgili olarak arşiv hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesinin, kamu kuruluşlarının hizmetlerini daha etkin ve kolay yürütmelerine katkı sağlayacağı ifadesine yer verilmektedir (a.g.p. 33). Akıllı ulaşım sistemlerine ilişkin bölümde ise özellikle belediyelerin akıllı ulaşım sistemleri ile ilgili ihalelerinde ana sistem performans kriterlerinin belirlenerek zorunlu kılınmasıyla, kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasına imkân sağlanması, planlanan işler arasında gösterilmektedir. Ayrıca eğitim ve insan kaynakları başlığı altında; gelişen teknolojilerin, öğrencilere kendi hız ve ortamlarında, hızlı ve etkin öğrenme imkânları sunduğu belirtilmektedir. Akıllı ulaşım sistemlerinde elektronik teknolojilerinden yararlanılarak performansın ve kaynak kullanımında etkinliğin artırılması hedefi, etkinlik kavramının kullanım alanlarından bir diğeridir (a.g.p. 35). Etkinliğin artırılması hedefine ilişkin olarak aynı konuya dair iki ayrı yerde kavrama vurgu yapılmaktadır. Diğer bir kullanım alanı olan sağlık sektöründe ise sağlık hizmetlerinin sunumunda etkinliğin artırılması amacıyla oluşturulacak bilişim standartları ve ilkeleri doğrultusunda ulusal bir sağlık bilgi sistemi oluşturulması öngörülmektedir (a.g.p. 32).

Planın e-devlet bölümünde ise kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında, kamu hizmetlerinin yeniden değerlendirilerek hizmet etkinliğinin artırılması ile birlikte vatandaş odaklı, kaliteli bir yönetim anlayışının gerekliliğinin altı çizilmektedir (a.g.p. 31). Etkinliğin kullanıldığı bir başka konu ise dış ticaret işlemleridir. Dış ticaret işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi ile ticarete etkinlik, kolaylık ve rekabet sağlanmasının mümkün olacağı dile getirilmektedir (a.g.p. 28). Genel olarak etkinlik

kavramına akıllı ulaşım sistemleri, sağlık, e-devlet ve dış ticaret alanlarına ilişkin amaç ve hedeflerde yer verildiği görülmekte, diğer alanlara ilişkin konularda ise rastlanmamaktadır.

Genel olarak literatürde etkinlik kavramı (değeri) ile birlikte kullanılan bir diğer kavram, verimliliktir. Verimliliğe ilişkin dikkat çeken nokta, kurumsal ya da hizmetsel anlamda kullanılan, devletin/kamu kurum ve kuruluşlarının verimliliğinin dışında kişisel verimlilik ifadesinin kullanılmış olmasıdır. Gelişmiş bir iletişim altyapısının, bilgiye hızlı erişimle birlikte bilginin işlenmesini ve paylaşımını daha verimli kılar (a.g.p.11); altyapı gelişmişliğinin doğrudan etkileyeceği düşünülen sektörlerden biri olan eğitim sektöründe, internet üzerinden yapılan eğitim ile yer ve mekân sorunlarının ortadan kalkarak kişisel verimliliğin sağlanacağı öngörülmektedir (a.g.p. 11). Bilgi toplumu olma yolunda yapılacak düzenlemeler ile özellikle hukuki altyapı çalışmalarının yasalaşmasına bağlı öngörülen amaç ve hedeflerden birisi de maliyetlerin düşürülmesi ve verimliliğin artırılmasıdır (a.g.p. 13).

Yapılacak düzenlemeler kapsamında, kamu kurum ve kuruluşlarında kalite güvence sistemlerinin kurulması için ödenek ayrılması ile çalışmalardaki iş gücü ve zaman kaybının ortadan kaldırılarak personel verimliliğinin artırılmasına öncelik verilmektedir (a.g.p. 19).

Planda, ele alınan değerlerden etkililik ve etkenlik değerleri doğrudan yer almazken yapılacak iş/eylemlerin hayata geçirilmesini sağlayacak unsur(lar) bağlamında “etken(ler)” kavramının kullanıldığı görülmektedir. Buna ilişkin olarak eylem planında yer alan internet altyapısının genişletilmesi ve çeşitliliğinin artırılması anlamında finansman sağlanması ile ulusal ve uluslararası standartlara uyulması, ilgili etkenler arasında yer alırken hukuki altyapıya ilişkin olarak yasalaşma süreçlerinin tamamlanmasını ifade eden “etken(ler)” kavramının yirmi iki yerde (22) kullanım alanı bulunduğu görülmektedir. Buna benzer şekilde kullanım alanı olan bir diğer değer/ilke ise adalet/hakkaniyet değeridir. Adalet /hakkaniyet kavramı, anlamsal olarak değer içeren bir kavram olarak kullanılmaktan öte Adalet Bakanlığı’nı ifade etmek üzere yirmi bir (21) yerde kullanım alanı bulmaktadır.

Günümüzün vatandaş odaklı, birlikte yönetim anlayışına dayalı kamu yönetiminin önemli değerlerinden bir diğeri olan katılım ilkesinin; katılımcılık, katılımcı kavramları çerçevesinde planda on beş (15) yerde kullanım alanı bulunduğu görülmektedir. Bu kullanım alanlarından birisi, bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulmasında,

eğitime ve insan kaynağına yapılacak yatırımlar konusunda bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımının sağlanmasıdır. Bununla birlikte hukuki altyapı çalışmalarında yapılması ngrlen yasal düzenlemeler ile verimlilik, tasarruf, vatandaş memnuniyeti ve şeffaflık gibi unsurların yanında bireysel katılımın da sağlanması bir artı değer olarak ifade edilmektedir (a.g.p. 13). Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımının sağlanması kapsamında, özellikle engellilerin istihdamı ve sosyal katılımı artırmak için bilgi teknolojisi ürünlerine herkesin erişimini sağlayabilmek adına tasarım standartları konusunda çalışmalar yapılması gerekli görülmektedir (a.g.p. 23). Planın e-devlete ilişkin amaç ve hedeflerinde, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında, diğer yönetsel değerlerin yanında katılımcılığın gerekliliği ve önemine vurgu yapılmaktadır. Aynı zamanda sonuç ve öneriler kısmında da hukuki altyapıya ilişkin olarak yasal düzenlemelerin katılımcı ve tartışmalı bir süreçten geçirilerek gerçekleştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (a.g.p. 37). Genel olarak bakıldığında, planın katılımcılığın/katılımın, sosyal ve eşit olarak sağlanmasına yönelik düzenlemeler içerdiği görülmektedir.

Bilgi toplumu olma yolunda gerekli katılımcılık ilkesi, vatandaşların karar alma süreçlerine katılarak yönetimde söz sahibi olmalarına, talep ve beklentilerini dile getirerek, kamusal faaliyetlerde yer alma ve/veya kamu hizmetlerine ilişkin iş ve işlemlerinde gerekli bilgi ve belgelere kolaylıkla ulaşarak bilgi sahibi olabilmelerine katkı sağlamaktadır. Bu anlamda katılımcılık, yönetimin yaptığı iş ve işlemlerde şeffaflığını da gerektirmektedir. Katılımcılık kadar önem arz eden şeffaflığın ise planda daha sınırlı sayıda kullanıldığı dikkati çekmektedir. Bu kullanım alanlarından biri, yapılacak hukuki altyapı çalışmaları ile kamuda şeffaflığın artacağı öngörüsüdür (a.g.p. 13). Kavramın bir diğer kullanım alanı ise sağlık sektörüne ilişkin hizmetlerin elektronik ortamdan verilmesi ile sağlıkla ilgili güncel, doğru ve şeffaf bilgilerin verilebileceği bir e-sağlık portalı oluşturulması konusundaki hedefe yöneliktir (a.g.p. 32). Planda şeffaflık değerine ilişkin olarak dikkati çeken noktalardan birisi de şeffaflığın e-devlet uygulamalarının getirilerinden biri olarak görülmesidir. Böylelikle e-devlet uygulamaları yoluyla hizmetlerin ve bilgilerin şeffaf bir şekilde sunularak kamuda şeffaflığın arttırılması öngörülmektedir.

Planda şeffaflık ve katılımcılığa göre daha fazla kullanım alanı olan bir diğer değer/ilke, hak ve özgürlükler kavramına ilişkindir. Özellikle belirli haklara yer verilen planda hak kavramının, hakların korunmasına yönelik olarak arşiv hizmetlerine ilişkin genel haklar ile tüketiciler hakları ve fikri haklar konusunda kullanım alanı bulduğu

görülmektedir. Buna bağlı olarak arşiv hizmetlerinin elektronik ortam üzerinden yürütülmesinin hem devlet ve vatandaşlar açısından kolaylık ve hız kazandıracağı hem de hizmetlerde etkinliği sağlayacağı ifade edilirken (a.g.p. 33), e-arşiv oluşturulma gerekçesinde arşivlerin devletlerin ve milletlerin haklarını belgeleyen, koruyan ve geleceğe ışık tutan yönlerinden söz edilmektedir. Tüketici hakları ile fikri haklar konusunun ise internet kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik olarak e-ticarette ve hukuki altyapının oluşturulmasına ilişkin amaç ve hedeflerde yer aldığı görülmektedir. Fikri haklar ve telif hakları ile tüketici haklarının kullanımı, kişisel verilerin, küçüklerin ve tüketicinin korunmasına yönelik olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca hukuki altyapıya ilişkin bölümde, yapılacak ilgili düzenlemelerde düşünce ve ifade özgürlüğünün korunmasına özen gösterilmesi gerektiği ifade edilmektedir (a.g.p.37).

Eşitlik kavramı; cinsiyet eşitliği, fırsat eşitliği, yasalar önünde eşitlik, kamu hizmetlerinden yararlanma bakımından dil, din, ırk vb. açılardan ayırım gözetilmeden yararlanılabilmesi gibi pek çok alanda farklı kullanım özelliğine sahip bir nitelik taşımaktadır. Bu eylem planında ise eşitlik kavramına sadece cinsiyet eşitliği anlamında yer verildiği görülmektedir. Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü oluşturulmasına ilişkin yapılacak işler sıralamasında; bilgi teknolojisi eğitim mekânlarını ve kurslarını büyük ölçüde artırmak ve bu kurslarda hem çalışma hayatı hem de eğitim kurumları olarak cinsiyet eşitliğini desteklemek yer almaktadır (a.g.p. 22).

Plan açısından güvenlik konusunun ise; doğrudan güvenlik ve güvenilirlik değerlerini içermediği görülmektedir. Buna rağmen farklı konu alanlarına ilişkin olarak ulusal bilgi güvenliği, ulusal güvenlik, yazılım güvenliği, ağ güvenliği, bilgi sistemleri güvenliği, can ve mal güvenliği gibi başlıklar altında yer alan düzenlemelere rastlanmaktadır. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı kapsamında yapılacak işlere ilişkin olarak ulusal bilgi güvenliğini sağlamak üzere Ulusal Bilgi Güvenliği Yasa Tasarısı Taslağı hazırlanması, yazılım güvenliği ortamının oluşturulması için destek çalışmalar yürütülmesi, bilişim standartlarının oluşturulmasında öncelikli hedef olarak can ve mal güvenliğinin esas alınması, ağ ve veri güvenliğini sağlamak adına düzenleyici işlemler yapılması, sözü edilen düzenlemeler arasında sayılabilir. Katılımcı, şeffaf, hesap verebilir bir yönetim anlayışının getirisi olarak önem taşıyan bir diğer ilke kamuoyu paylaşımıdır. Planda kamuoyu paylaşımının veri/bilgi paylaşımı kavramları çerçevesinde ele alındığını belirtmek gerekir. Bu anlamda bilgi toplumuna ilişkin teknik altyapı oluşturulurken gelişmiş bir iletişim altyapısının bilgiye hızlı erişimle birlikte bilginin

işlenmesi ve paylaşımını daha verimli kılacağı belirtilmektedir (a.g.p. 11). Diğer taraftan e-çevreye ilişkin planlama yapılırken ulusal çevre veri tabanı oluşturularak hem ulusal hem de uluslararası düzlemde güncel, güvenilir çevresel veri paylaşımının önemine değinilmektedir (a.g.p. 36). E-ticaret konusunda ise kurumlar ile kurum-vatandaş arasındaki bilgi paylaşımında e-imza, bilgi ve belgelerin gizliliği ve erişebilirliği konularında yasal düzenlemelerin yapılması öngörülmektedir (a.g.p. 38). Dolayısıyla planın, doğrudan “kamuoyu paylaşımı” adı altında bir düzenleme içermemekle birlikte, ulusal ya da uluslararası düzlemde veri/bilgi paylaşımına yer verdiği görülmektedir.

Sonuç itibarıyla planda genel olarak eğitim, çevre, ticaret, ulaşım gibi belirli sektörlerde elektronik teknolojisinden yararlanılmasına ilişkin amaç ve hedeflerin, gerekçe ve kapsamı ile birlikte ele alındığı görülmektedir. Esas alınan ilke/değerler kapsamında etkinlik, haklar (fikri haklar, tüketici hakları) ve katılım-katılımcılık kavramlarının daha sık kullanılan kavramlar olduğu, öte yandan etkililik-etkenlik, hesap verebilirlik, adalet (hakkaniyet) kavramlarının değer ifade eden anlamlarıyla kullanılmadıkları dikkati çekmektedir. Bununla birlikte eşitlik, şeffaflık ve kamuoyu paylaşımı kavramları ise daha az kullanılan değerler olarak karşımıza çıkmaktadır. Analizde esas alınan değer/ilkelerden olmamakla birlikte; güvenli hizmet, güvenli internet erişimi, güvenli e-ticaret ortamı ile ulusal bilgi güvenliği, ağ güvenliği, bilgi sistem güvenliği, yazılım güvenliği gibi kavramların daha fazla kullanım alanı bulduğu görülmektedir.

5.2.4. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)

E-Dönüşüm Türkiye Projesi, daha önceki projelerin daha çok kurumsal bazda, bütünsellikten uzak, birbirinden ayrıık olarak yürütülmesi ile siyasi ve ekonomik istikrarsızlık gibi nedenlerle uygulanamamasının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. 58. Hükümet tarafından hazırlanarak koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesine ilişkin düzenlemelere Acil Eylem Planı’nda yer verilmiş olan e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin hayat bulmasında; daha bütüncül, ulusal kalkınmayı sağlayıcı ve destekleyici, daha somut biçimde belirlenmiş hedeflerle yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gereği etkili olmuştur. Bu görevlerin yerine getirilmesinden sorumlu tutulan, dönemin Kalkınma Bakanlığı bünyesindeki Bilgi Toplumu Dairesi’nin kurulması (Erdem, 2004: 738); e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin koordinasyonu dışında, kurumsal bazdaki BİT yatırımlarına ilişkin koordinasyon sağlanması ve bilgi toplumu

yolunda öncelikli faaliyetlere ilişkin stratejilerin belirlenmesi açısından önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.

Projenin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esaslarının düzenlemesini içeren 2003 yılı 12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile projenin ana hedefi; kamu hizmetlerinin kaliteli ve daha hızlı yürütülebilmesi için katılımcı, şeffaf, etkin bir devlet yapısı oluşturmaya yönelik şartların hazırlanması olarak ifade edilmiştir. Proje ile öncelikle gerekli yasal düzenlemeler yapılarak e-Avrupa+ Eylem Planı'nın Türkiye'ye uyarlanması, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması, katılımcı, şeffaf, hesap verebilir bir yönetim anlayışıyla yönetim ilkelerinin uygulamaya konması ve bilgi iletişim teknolojilerine ilişkin projelerin birleştirilerek kurumlar arası koordinasyon sağlanması öngörülmüştür (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>).

Projenin hayata geçirilmesine ilişkin süreçte yürütülen çalışmalar kapsamında E-Türkiye Girişimi ile oluşturulan on üç (13) çalışma grubunun sayısının, bu projede sekiz (8) çalışma grubuna indirildiği görülmektedir. Bu çalışma grupları ve koordinasyondan sorumlu kurum ve kuruluşlar aşağıda belirtildiği şekildedir (TBP, 2006: 12);

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Millî Eğitim Bakanlığı,
- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı,
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı,
- Devlet Çalışma Grubu: DPT (Kalkınma Bakanlığı),
- Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı,
- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı,
- Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı,
- İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile oluşturulan çalışma grupları çerçevesinde, kamuda iyi yönetim ve e-devlet bağlamında eğitim, sağlık, çevre, tarım, imalat sanayi, madencilik, ulaştırma, haberleşme, insan kaynakları ile işletmelerin rekabet gücü ve bölgelerin gelişmişlik düzeyleri ile ilgili politik öncelikler ve gerçekleşme süreleri belirlenmiştir. Bu politik öncelikler içerisinde;

- E-Devlet Ana Kapısı'nın hayata geçirilmesi ve geliştirilmesi,
- Kamu kurumlarının elektronik ortamda birlikte çalışabilirliğine ilişkin esas ve usullerin belirlenmesi,

- Güvenli Kamu-Net yapısının oluşturulması,
- Kamu görevlilerine yeni kamu yönetimi anlayışı ve e-devlet konusunda eğitim verilmesi,
- Bilgi ve iletişim sahipliğinin yaygınlaştırılması,
- Bilgi Toplumu Stratejisi ve eki Eylem Planının uygulamaya konması gibi uygulamalara yer verilmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesini hızlandırmak amacıyla 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kısa Dönem Eylem Planı (KDPE) yürürlüğe konulmuştur. Genelgede projenin izlenmesi ve en üst düzeyde temsili açısından Başbakanlık yardımcısı başkanlığında, Devlet Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Ulaştırma Bakanı, DPT Müsteşarı ve Başbakan Başdanışmanı'nın katılımlarıyla E-Türkiye İcra Kurulu oluşturularak, katılımcılığın sağlanabilmesi açısından ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, meslek örgütlerinin, sivil toplum kuruluşlarının (TÜBİTAK Başkanı, Telekomünikasyon Kurumu (TK) Başkanı, Türk Telekom Genel Müdürü, TOBB, TBV, TBD, TUBİSAD Başkanları gibi) toplantılara katılabilecekleri belirtilmiştir (KDPE, 2004: 4) . Kurulun temel işlevi; bilgi toplumuna geçişi hızlandırmak amacıyla BİT strateji ve politikalarının belirlenmesi, küresel rekabet koşullarına uygun şekilde, bir bütünlük içerisinde ekonomik ve sosyal yönden dönüşümün gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Ayrıca buna bağlı olarak projenin uygulama sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla da kamu kurumları ve STK'lerin üst düzey temsilcilerinden oluşan bir "Danışma Kurulu" oluşturulmuştur (Ateş, 2009: 66).

Kısa Dönem Eylem Planı, öncelikle kamu kurumlarında sunulacak çevrimiçi hizmetlerin daha etkin hâle getirilebilmesi için birlikte çalışabilirliği ve güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulmasını sağlayıcı faaliyetlerin yürütülmesini esas almaktadır. E-Avrupa 2005 Girişimi ve Acil Eylem Planı hedefleri dikkate alınarak hazırlanan plan, e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile toplumun tüm kesimlerine yönelik, ulusal düzeyde fayda ve katma değer sağlamak amacıyla "Bilgi Toplumu Stratejisi"nin oluşturulmasını, bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçiş için önemli ve gerekli görmektedir. Projede temel stratejiler ile birlikte, hukuki ve teknik altyapının oluşturulmasına ilişkin düzenlemelerin yanı sıra e-devlet, e-sağlık, e-ticaret, eğitim ve insan kaynakları, standardizasyon ve bilgi güvenliği gibi başlıklar altında yürütülmesi gereken çalışmalara yer verilmektedir. İlgili Başbakanlık Genelgesi'nde üç aşamadan oluşacağı belirtilen projenin birinci aşamasını,

hazırlık ve mevcut durum değerlendirmesi oluştururken ikinci aşaması danışmanlık hizmeti alımına, üçüncü aşaması ise eylem planının uygulanmasına yönelik hazırlanmıştır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2004’te yürürlüğe giren Bilgi Edinme Kanunu ile kamu hizmeti sunan kurum ve kuruluşlara ait internet sitelerinin sayılarında artış sağlanırken bu artış, daha verimli ve hızlı şekilde hizmet sunulabilmesi için çok sayıda hizmetin tek bir portal üzerinden sunulmasında etkili olmuştur (Çarıkçı, 2010: 103). Böylelikle, proje ile yürütülmekte olan bireysel çalışmalar, tek çatı altında toplanarak e-devlet çalışmalarına hız kazandırılmış; kamu kesimi, özel kesim ve vatandaşlar ile tüm toplumun uyum içinde ve bütünleşik bir yapıda bilgi toplumuna dönüştürülmesi amaçlanmıştır (Acar ve Kumaş, 2008: 9).

Temel hedefi, bilgi toplumu stratejisinin oluşturulması olan Kısa Dönem Eylem Planı’nın öncelikli düzenleme alanı olarak birlikte çalışabilir ve güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulmasına yönelik eylemlere yer verdiği görülmektedir. Bu eylemlerin, Acil Eylem Planı’nda yer alan kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanması ve vatandaşlara yönelik hizmetlere ilişkin eylemler ile bütünlük içerisinde olmasına önem verildiği dikkati çekmektedir. Aynı zamanda bu eylemlerin, E-Avrupa 2005 Girişimi hedeflerini de esas aldığı belirtilmektedir (Arifoğlu, 2004: 183).

Genel olarak plan, içerik olarak hukuki ve teknik altyapı, bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları, e-devlet, e-sağlık, standartlar ve e-iş ile e-ticaret ana başlıklarından oluşmaktadır. Hukuki altyapıda düzenleyici ve yasal çerçeve çizilirken teknik altyapı ve bilgi güvenliğinde elektronik hizmetler; eğitim ve insan kaynaklarında, bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücü planlaması ve yetiştirilmesine ilişkin eylemlere yer verilirken e-devlet başlığı altında kolay ve hızlı işleyen kamu hizmetleri ile kurumların birlikte entegre hizmetler sunmalarına yönelik standartlar ile e-iş ve e-ticaretin gelişip yaygınlaşması için yapılacak çalışmalar düzenlenmektedir (<http://www.dpt.gov.tr>).

DPT Müsteşarlığı’nca hazırlanan E-Türkiye Dönüşüm Projesi Kısa Dönem Eylem Planı belgesi, “Bilgi Toplumu Olma Yolunda Gelişmeler”, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”, “2003/12 ve 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgeleri” ile bunlara bağlı ekler olarak “Kısa Dönem Eylem Planı” ve diğer eklerden oluşmaktadır. Kısa Dönem Eylem Planı, belgenin

bir eki/bölümü niteliğinde olması nedeniyle analiz için belirlenen değer/ilkelere, tüm belgede incelenmiş olup eylem planında yer verilenler ayrıca ele alınmıştır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı da dahil olmak üzere ilgili politika belgesinin tümü üzerinden yapılan kavramsal içerik analizinde kullanım sıklığı bakımından en fazla kullanılan değer/ilke/kavramın, güvenlik/güvenli kavramı olduğu ve kavramın ulusal güvenlik, ulusal bilgi güvenliği, sosyal güvenlik, ağ güvenliği ve güvenilirlik gibi çeşitli kavramlar kapsamında, farklı eylem başlıkları altında yer aldığı görülmektedir. Genel olarak Ulusal Bilgi Güvenliği Kanunu'nun çıkarılmasına yönelik düzenlemeler içeren planda, vatandaş-devlet ile kurum ve kuruluşlar arasında güvenli iletişimin ve güvenli internet ortamının tesis edilmesi adına, yasal düzenlemeler yapılması üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda planda kamuda bilgi güvenliğinin sağlanması için, ağ güvenliğini test edecek pilot uygulamalar geliştirilmesi, ulusal güvenlik açısından hassas bilgilerin, uluslararası standartlarda korunması için gerekli çalışmalar yürütülmesi, e-devlet uygulamalarının çeşitli güvenlik seviyelerinde birlikte çalışabilirliğinin sağlanması adına esaslar geliştirilmesi üzerinde durulmaktadır. Ayrıca sosyal güvenlik ile ilgili bilgilere internet ortamından erişimin sağlanabilmesine ilişkin konular da planda yer almaktadır.

Proje ve plan kapsamında, kullanım sayısı bakımından ikinci sırada en fazla kullanım alanı bulan değer /ilke olarak etkinlik/etkin ve verimlilik kavramları gelmektedir. Bilgi toplumu olma yolunda doğru ve gerçek zamanlı olması kaydıyla bilginin uygun ve etkin şekilde kullanımı, ülkelerin ekonomik ve sosyal sorunlarına çözüm üretebilmeleri ve rekabet güçlerini artırmaları açısından önemli görülmektedir. Diğer taraftan, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin çalışma usul ve esasları ile 2003/12 ve 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgelerinde e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin etkin, şeffaf, katılımcı bir devlet yapısı oluşturma hedeflerine ilişkin olarak etkin kavramının sıkça tekrarlandığı gözlenmektedir.

Kısa Dönem Eylem Planı'nın yaklaşım ve hedefleri arasında ise kamu kurumlarınca çevrimiçi hizmetlerin etkin bir şekilde sunulabilmesi önceliğine değinilmekte ve bunun için birlikte çalışabilir ve güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulmasına yönelik eylemlere ağırlık verilmektedir. Bu eylemlerin aynı zamanda, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanmasına yönelik eylemlerle bütünlük içinde olması konusu da dikkate alınmaktadır (a.g.p. 11). Planda yer alan eğitim ve insan hakları başlığı altında da eğitimde kalite ve verimliliğin artırılması amacıyla bilgi teknolojilerinin etkin

ve yararlı şekilde kullanılarak eğitim konusunda eylemler gerçekleştirilmesi gerekli görülmektedir. Ayrıca bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin toplumun tüm kesimleri tarafından benimsenmesi ve bu dönüşümün faydalarından etkin şekilde yararlanabilmeleri için ulusal politikalar oluşturularak bunların titizlikle uygulanması gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Elektronik imza konusunda yapılacak yasal düzenlemelerin, gerek kurum ve kuruluşlar arasında gerekse kurum ve kuruluşlarla vatandaş ya da özel sektör arasındaki iletişimin niteliğini, etkinliğini büyük ölçüde etkileyeceği ifade edilmektedir (a.g.p. 15).

Kısa Dönem Eylem Planı'nın uygulanmasına ilişkin ilke ve esaslarda, mevcut ya da hazırlık çalışması süren çevrimiçi hizmetlerin etkin bir şekilde sunulabilmesi için gerekli görülen iş birliği ve bilgi paylaşımını sağlayacak, birlikte çalışabilir ve güvenli altyapının oluşturulması esasına dayalı; erişilebilir, hızlı, nitelikli, güvenli ve etkin hizmet sunumu temel ilke olarak kabul edilmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere, planda yer alan eylemlerin, Acil Eylem Planı'ndaki yeniden yapılandırma, kamuda şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlama, kamu hizmetlerinde etkinliği artırarak daha hızlı ve nitelikli hizmet sunumuna ilişkin eylemler ile bütünlük içinde yürütüleceği ifade edilmektedir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile ilgili çalışmaların etkinliği de düşünülerek bu amaçla oluşturulacak yapılar ile bunların çalışma usul ve esaslarının proje yönetim ve izleniminden sorumlu temsilcilere verileceği belirtilmektedir (a.g.p. 23).

Genel olarak bakıldığında, “etkinlik /etkin” değerine ilişkin olarak bilgi toplumu olma yolunda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında, devletin ve kamu hizmetlerinin olması gereken temel ilkelerinden biri olarak yer verildiği söylenebilir. Söz konusu değer, kamu hizmetlerinin yürütülmesi ile proje çalışmalarına yönelik bir amaç olarak uygulama ve faaliyetlere ilişkin kullanım alanı bulunduğu görülmektedir. Etkinlik/etkin değerine nazaran daha az sayıda kullanım alanı bulan verimlilik değerinin, bir amaç olarak bilgi teknolojilerinin verimliliğin artırılması amacıyla etkin ve yararlı kullanılmasına ilişkin kullanıldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu değerlerin, kullanım alanlarına ilişkin olarak daha çok amaç odaklı kullanıldıklarını söylemek mümkündür.

Katılımcılık/katılım değeri; güvenlik, etkinlik/verimlilik değerlerinden sonra planda en fazla yer bulan değerdir. Katılım kavramına ilk olarak dünyadaki bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalardan biri olan E-Avrupa Girişimi'nin genişletilmesi kapsamında, Türkiye dahil belirli ülkelere katılımları için davet gönderilmesi ifadesinde yer verilmektedir. E-Avrupa Girişimi olarak 2000 yılında başlayan çalışmaların, E-

Avrupa+ Girişimi ve E-Avrupa 2005 hedefleri ile genişletilmesi gündeme getirilmekte ve E-Avrupa 2005 hedeflerinde katılımcılığın geliştirilmesi öngörülerek Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı'nda (2004) katılım aşamasındaki aday ülkelerin e Avrupa+ Eylem Planı'na ilişkin hazırladıkları ilerleme raporu ile ilgili memnuniyet dile getirilmektedir (KDEP, 2003: 5-7).

Bilgi toplumu olma yolunda ülkemizdeki, çalışmaların değerlendirildiği bölümde, çalışmaların daha bütüncül, katma değer kazandıran, toplumsal refahı artırmayı öngören katılımcı bir yaklaşımla ele alınması gerektiği ifade edilirken bu çalışmalardan bir diğeri olan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hedefleri arasında; kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve hızlı sunulabilmesi için katılımcı, şeffaf ve etkin işleyen bir devlet yapısı ile katılımcılığın sağlanması açısından bir “Danışma Kurulu” kurulmasına yer verilmektedir (KDEP, 2003: 8-10). Ayrıca Kısa Dönem Eylem Planı'nın hem hazırlık hem de uygulama sürecine ilişkin çalışmaların, ilgili tüm kesim ve kurumların katılımı sağlanarak bütüncül bir yaklaşımla sürdürülmesi ve bilgi toplumu olma yolunda hızlı ve güvenli bir ilerleme sağlanması hedeflenmektedir (a.g.p. 15). 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde yer alan “58.T.C. Hükümeti'nin hedeflerinden bir tanesinin de daha kaliteli ve daha hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmak” ifadesinde “katılımcılık” ilkesi, devletin sahip olması gereken özelliklerden biri olarak sayılmaktadır. Aynı zamanda genelgede, vatandaşın bilgi iletişim teknolojileri yardımıyla kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesinin amaçlandığı belirtilirken katılımcılık değerine vurgu yapılmaktadır (a.g.p. 18). E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin üç aşamadan oluşacağı belirtilen projede, ilk aşamayı oluşturan hazırlık ve mevcut durum değerlendirmesinde, sınırlı sayıda katılımcı ile durum analizi yapılması öngörülürken projenin diğer aşamalarını danışmanlık hizmeti alımı ve eylem planının uygulanması oluşturmaktadır (a.g.p. 19). 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde de 2003/12 Sayılı Genelgeye atıfta bulunularak ilgili genelgede sözü edilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefleri olan etkin, şeffaf, katılımcı devlet yapısı vurgusu yinelenmektedir.

“Şeffaflık/şeffaf” ve “hesap verebilirlik” değerlerinin ise planda “etkinlik/etkin” değeri ile birlikte kullanıldığı dikkati çekmektedir. Şeffaflık ve hesap verebilirlik de etkinlik/etkin kavramında olduğu gibi, devletin ve kamu hizmetlerinin olması gereken birer nitelik, ilke ya da değeri olarak ele alınmaktadır. Kamu yönetiminin yeniden

düzenlenmesi kapsamında oluşturulacak yeni devlet yapısının şeffaf, hesap verebilir ve etkin olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı olacağı yönündeki açıklamalar, bunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Katılımcı, şeffaf, etkin ve hesap verebilir olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturulmasına yönelik koşulların hazırlanması; e-Dönüşüm Türkiye Projesi dahil, ilgili genelgeler kapsamında hükümet programı ve Kısa Dönem Eylem Planı'nın hedef ve amaçları arasında yer almaktadır. 2003/12 Sayılı Genelge'de 58. Hükümet 'in hedeflerinden biri olarak katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmak gösterilirken yine aynı genelgede e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile kamu idaresinin şeffaf ve hesap verebilir hâle getirilmesine katkıda bulunulması öngörülmektedir (a.g.p. 18). 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde de oluşturulması öngörülen devlet yapısının aynı ilke ve nitelikleri tekrarlanmakta; bununla birlikte plandaki, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanmasına ilişkin eylemler ile Acil Eylem Planı'nda yer alan eylemlerin bütünlük içinde yürütüleceği ifade edilmektedir (a.g.p. 23). Bu iki kavram/değerin de etkinlik-etkin kavramları gibi temel ilke ve amaçlar doğrultusunda kullanılmış olduğu görülmektedir.

“Hak ve özgürlükler” konusuna ilişkin olarak Bilgi Edinme Kanunu kapsamında bilgi edinme hakkı ile fikri hakların düzenlenmesi ve korunmasına ilişkin ifadelere yer verilmektedir. Kısa Dönem Eylem Planı'nda bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmaları çerçevesinde, hukuki altyapının düzenlenmesinde gerekli yasal düzenlemelerin yapılmasına yönelik eylemler açıklanmaktadır. Bu kapsamda elektronik ortamda, fikri hakların korunmasına ilişkin yasal düzenlemelerin yapılarak eksikliklerin giderilmesi ve 5194 Sayılı Kanun'la da fikri haklar konusunda yargının işleyişine ve bu alanda uygulanacak yaptırımlara ilişkin yeni düzenlemeler getirilmesi öngörülmektedir. Ayrıca Anayasal hak olan kişisel verilerin korunması ve bilgi edinme hakkı ile elektronik imza gibi düzenlemeleri içeren yasalarda, bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin değişiklik ve düzenleme yapılması, planda bahsi geçen konular arasındadır (a.g.p. 12). Bu bağlamda “hak ve özgürlükler” kavramı çerçevesinde fikri haklar ile bilgi edinme hakkının, bilgi iletişim teknolojilerine özgü yasal düzenlemeler yapılmasına ilişkin olarak kullanıldığı görülmektedir.

Analiz, inceleme konusundaki diğer kavramlar olan “adalet/hakkaniyet”, “eşitlik” ve “kamuoyu paylaşımı” açısından ele alındığında “eşitlik” kavramının sadece iki yerde fırsat eşitliği ve bilgi edinme hakkının kullanılmasında eşitlik ilkesine uygun olarak

düzenleme yapılmasına ilişkin kullanılırken, “adalet/hakkaniyet” kavramının bir değer anlamında kullanılmayıp “Adalet Bakanlığı’nı işaret etmek üzere yer aldığı görülmektedir. “Kamuoyu paylaşımı” na ilişkin planda doğrudan bir kullanıma rastlanmamakla birlikte, bilgi paylaşımı ile ilişkili olarak Kısa Dönem Eylem Planı’nın öncelikleri arasında bilgi paylaşımını sağlayıcı, güvenli bir altyapının oluşturulmasına yer verilmektedir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamındaki Kısa Dönem Eylem Planı baz alındığında, analize esas alınan değer/ilkelerin kullanım sıklığının daha az olduğu ve kullanılan kavramların da “etkin”, “verimlilik”, “şeffaflık”, “hesap verebilirlik”, “eşitlik” ile “hak ve özgürlük” kavramları ile sınırlı düzeyde kaldığı görülmektedir. Kavramlar kullanım sıklığı açısından incelendiğinde, “hak ve özgürlük” kavramı çeşitli haklara ilişkin olarak en fazla kullanılan değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunu sırasıyla “verimlilik” ve “şeffaflık” kavramları ile “etkin”, “eşitlik” ve “hesap verebilirlik” kavramları takip etmektedir. “Adalet/hakkaniyet”, “etkenlik/etkililik”, “katılımcılık/katılım” ve “kamuoyu paylaşımı” kavramlarına ise planda hiç yer verilmemesi dikkat çekicidir.

Planın “Eğitim ve İnsan Kaynakları” bölümünde eğitimde kalite ve verimliliğin artırılması amacıyla, bilgi teknolojilerinin etkin ve yararlı kullanılabilmesine yönelik okul müfredatlarının yenileneceği, mevcut kursların verimliliğini ve çeşitliliğini artırmak amacıyla idari ve yasal düzenlemeler yapılacağı belirtilmektedir (KDEP, 2003: 31-32). Hukuki altyapının oluşturulmasına ilişkin olarak ise Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nun çıkarılması ve bu bağlamda demokratik idarenin ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kamu hizmetlerinden yararlananların bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin yasa çalışması yapılması gerekli görülmektedir. Ayrıca elektronik ortamda fikri hakların korunması için de yasa çalışması öngörülmektedir (KDEP, 2003: 34-35). Yeni Telekomünikasyon Kanunu’nun çıkarılarak Telekomünikasyon Kurumu’nun hesap verebilirliğinin, yaptırım gücünün ve şeffaflığının sağlanmasına yönelik bir yasa çalışması, yapılacak eylemler arasında sayılmaktadır. Bununla birlikte bu kanun kapsamında kullanıcı haklarına ilişkin düzenlemeler yapılacağı belirtilmektedir (KDEP, 2003: 37-38). Planda bir diğer eylem olarak kamu hizmetlerinin ortak platformda tek elden sunulmasına ilişkin strateji ve standartların belirlenmesi çalışmasında kurumlar arası veri paylaşım esaslarının da yer alması gerekliliğine vurgu yapılmaktadır (KDEP, 2003: 43).

5.2.5. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı (2005)

Kısa Dönem Eylem Planı'nın tamamlanması üzerine E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun talimatıyla yeni bir eylem planı hazırlanması gündeme gelmiştir. DPT Müsteşarlığı'nın koordinatörlüğünde çalışma grupları, Danışma Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütleri tarafından yürütülen hazırlık çalışmaları sonrasında oluşturulan taslak, kamuoyunun da görüşleri alınarak Yüksek Planlama Kurulu kararı olarak yayımlanmıştır. Kısa Dönem Eylem Planı'nda yer alan başlıklar altındaki eylemlere, 2005 Eylem Planı'nın hazırlanması aşamasında da yer verilerek tanımlandığı, ancak bunlar içerisinde sadece standartlara ilişkin eylemlerin yer almadığı görülmektedir. 2005 Eylem Planı, yedi başlık altında elli eyleme yer verirken, bunlardan on üç tanesi KDEP'ten revize edilerek ya da doğrudan, dört tanesi de sekiz eylemin birleştirilmesi suretiyle alınmıştır. Planda düzenlenen başlıklar ve eylem sayılarına bakıldığında Bilgi Toplumu Stratejisi başlığı altında bir, teknik altyapı ve bilgi güvenliği başlığı altında altı, eğitim ve insan kaynakları başlığı altında on, hukuki altyapı başlığı altında üç, e-devlet başlığı altında on dokuz, e-sağlık başlığı altında beş ve e-ticaret başlığı altında altı eyleme yer verildiği ve yirmi sekiz kamu kurum ve kuruluşunun bu eylemlerden sorumlu tutulduğu görülmektedir (e-DTRP, 2005: 39).

2005 Eylem Planı, ele alınan değerler bazında incelendiğinde en sık kullanılan değerlerin “güvenilirlik/güvenlik/güvenli”, etkinlik/etkin/verimlilik” ile “hak ve özgürlükler” kavramları çerçevesinde şekillendiği görülmektedir. Güvenlik-güvenilirlik değeri, planda bilgi güvenliği, ağ güvenliği, sosyal güvenlik ve güvenilirlik gibi kavramlar ile birlikte kullanım alanı bulurken bu kullanım alanının; bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde güvenilir teknik altyapının oluşturulmasını sağlamak amacıyla, ağ güvenliğinin, sosyal güvenliğin teminat altına alınması ve yasal düzenleme çalışmaları yapılması konularına ilişkin olduğu görülmektedir. Ayrıca altyapıya ilişkin güvenlik ihtiyaçlarının saptanması, ulusal güvenlik gerekleri de dikkate alınarak güvenli ve güvenilir teknik altyapı oluşturulması, güvenli internet ve iletişimin yaygınlaştırılarak güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulması ile bilgi güvenliği kanununun yapılması, planın ele aldığı diğer konular içerisinde yer almaktadır.

“Etkin/etkinlik” değeri ile ilişkili olarak, teknik altyapı ve bilgi güvenliği başlığı altında alternatif erişim teknolojileri araştırılarak ülke şartlarına uygun maliyet, etkin erişim modellerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır (a.g.p. 42). Eğitim ve insan kaynaklarına ilişkin eylem amaçlarında ise bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin

kullanabilecek insan gücünü artırmak için e-öğrenme platformu oluşturulacağı belirtilmektedir (a.g.p. 44). Ayrıca e-devlet başlığı altında, kamuda elektronik kayıt yönetimi eylemi kapsamında, kurumlarda oluşturulacak elektronik kayıt sistemlerinin birbirleriyle uyumlu işlemesi ve etkin şekilde yönetilmesine ilişkin asgari standartların belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılacağı ifade edilmektedir (a.g.p. 50). Genel olarak etkinlik kavramı ile birlikte ele alınan verimlilik kavramının, verimlilik artışını sağlama anlamında kullanıldığı görülmektedir. Planın buna ilişkin hedef ve amaçlarında; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla sağlanacak verimlilik artışının, rekabet gücünün artırılmasında etkili olacağı belirtilmekte, ayrıca “Eğitim ve İnsan kaynakları” başlığı altında ise bilgi teknolojilerine ilişkin kursların AB standartlarına yükseltilmesine ilişkin eylemde, kursların verimliliğini ve çeşitliliğini artırarak eğitimlerin ulusal ve uluslararası düzeyde geçerliliğini sağlamak üzere düzenlemeler yapılması hedeflenmektedir (a.g.p. 45).

Hak ve özgürlükler değerine ise hukuki altyapı başlığı altında “Sayısal Haklar Yönetimi” düzenlemesi kapsamında yer verildiği görülmektedir.

Sayısal haklar yönetiminin yasal çerçevesi, teknolojik altyapısı ve iş süreçlerine ilişkin çalışmalar yapılması, bu çalışmalar ile sayısal haklar yönetimi konusunda kullanıcılara, kamu kurum ve kuruluşlarına, hak sahipleri ile toplumsal diğer aktörlere bilgilendirme yapılması öngörülmektedir (a.g.p. 46). Hak kavramına yer verilen bir başka alan, e-devlet başlığı kapsamında sosyal güvenlik bilgi sistemlerine yönelik eylemdir. Bu kapsamda; sigortalıların internet üzerinden hizmetlere erişebilmelerinin sağlanması, işlemlerini hızlı biçimde yürütebilmeleri ve hak sahiplerine hak ve yükümlülükleri ile ilgili bilgilerine etkili, kolay ve hızlı yoldan ulaşabilmeleri için çalışmalar yapılması amaçlanmaktadır (a.g.p. 48).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin temel hedefleri arasında yer verilen katılım-katılımcılık değeri, katılımcı bir devlet yapısını içeren bir yönetim anlayışının benimsenmesine ilişkin olarak kullanılmaktadır. Bu çerçevede, bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaların katılımcı bir yaklaşımla sürdürülmesi, iyi bir yönetim modeli oluşturulması suretiyle karar alma süreçlerine etkin katılımın sağlanması, katılımcılığı, şeffaflığı, etkinliği ilke edinmiş bir devlet yapısının oluşturulması, politikaların katılımcı bir yaklaşımla hazırlanarak şeffaf, katılımcı, etkin bir kamu yönetimi anlayışının hayata geçirilmesi öngörülmektedir.

Planda, şeffaflık değerinin daha az sayıda olmakla birlikte, genel olarak katılımcılıkla birlikte kullanıldığı görülmektedir. Adalet-hakkaniyet değeri, Adalet Bakanlığı'nı ifade etmek üzere kullanılırken eşitlik değeri, hizmetlerin eşitlik içinde sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemli bir araç olduğunu vurgulamak üzere kullanılmıştır. Hesap verebilirlik değerine hiç yer verilmeyen planda, kamuoyu paylaşımı ile ilişkili olarak veri/bilgi paylaşımının kullanıldığı dikkati çekmektedir. Bu anlamda kamu kurumlarının, e-devlet portalına temel oluşturacak şekilde bilgi paylaşımını sağlayacak düzenlemeleri yapmaları ve kurumlar arası bilgi paylaşımını esas almaları öngörülmektedir. Bir başka ifadeyle genel anlamda veri paylaşımını esas alan bir e-devlet yapısının kısa sürede oluşturulması hedeflenmektedir. 2005 Eylem Planı'ndaki eylemlerin Kısa Dönem Eylem Planı'ndaki (KDEP) eylemlerle karşılaştırıldığında; KDEP kapsamında Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü çerçevesinde hukuki ve teknik altyapının oluşturulmasına yönelik eylemlere ağırlık verilirken 2005 Eylem Planı'nda ise daha çok uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı görülmektedir.

5.2.6. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)

Bilgi toplumu kavramı, genel olarak sosyo-ekonomik faaliyetlerin etkileşime dayalı olarak sayısal nitelikteki iletişim ağlarının kullanımı ve katılımıyla, bu amaca ilişkin her türlü teknoloji ve uygulamanın üretilmesi olarak tanımlanmaktadır. Avrupa Birliği'nde bilgi toplumu kavramı, bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi ile ilgili politikaların genel çerçevesini ifade etme amaçlı kullanılırken Türkiye'de kavramın ilk kez kullanılışına E-Avrupa+ girişimine imza atması sonucu oluşturulan resmî belgelerde rastlanmaktadır (Berberoğlu, 2010: 114-115).

Bilgi toplumuna dönüşüm çabalarının 2000'li yıllardan itibaren yoğunluk kazandığı Türkiye'de, e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile yürütülmekte olan çalışmalar, tek bir proje çatısı altında toplanarak hız kazanmıştır. Bu proje kapsamında, toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünleşik bir yapıda yürütülmesi esas alınmıştır. Bu süreçte "Türkiye'nin Bilgi Toplumu Dönüşüm Politikası" kabul edilmiş ve politika belgesinde bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanarak bilgi ve teknoloji üretimi ile bilgiye dayalı karar alma süreçlerine ağırlık veren, küresel rekabette başarılı, refah düzeyi yüksek bir ülke olma hedefi ortaya konulmuş ve proje kapsamında 2003-2004 ve 2005 yıllarını kapsayan Kısa Dönem Eylem Planları

hayata geçirilmiştir. Bununla birlikte kısa vadeli eylem planlarının yanında, orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere 2006-2010 yıllarını kapsayacak “Bilgi Toplumu Stratejisi” hazırlık süreci başlatılmıştır. Bu strateji belgesinde toplumun tüm kesimleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin mevcut durum tespitleri ve 2010 yılındaki bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilmektedir. Bu kapsamda 2010 yılına ilişkin strateji ve hedefler belirlenerek bu doğrultuda yapılması gereken çalışmalar için eylem planı hazırlığı ortaya çıkmaktadır (a.g.p. 2).

2005 yılında başlatılan Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlık süreci ile Türkiye’nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine ilişkin orta ve uzun vadeli strateji ve hedefler ortaya konulmuştur (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>). Bu strateji belgesi ile vatandaşlar ve kamu sektörü ile özel sektör bir araya gelerek bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin mevcut durum değerlendirmesi yapılmakta, ayrıca 2010 yılında Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilerek 2010 yılına ilişkin hedefler ve atılması gereken adımlar üzerinde durulmaktadır.

Bu kapsamda Bilgi Toplumu Stratejisi ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı’nda (2006-2010) Türkiye’nin e-devlet hedefleri olarak aşağıdaki hususlar ortaya konulmaktadır (Güreler, 2011: 135; www.resmigazete.gov.tr)

Sosyal Dönüşüm: Herkese yönelik bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma fırsatı sunularak gerek günlük hayat gerekse iş hayatında bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması suretiyle ekonomik ve sosyal faydanın artırılması hedeflenmektedir.

Bu stratejiler dahilinde, internet kullanım oranının yüzde ellinin üzerine çıkarılarak etkin kullanım için öncelikli kesim olarak görülen öğrenci, çalışan ve işsizlerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım becerilerini artırmalarının yanı sıra e-devlet, e-sağlık, e-bankacılık, e-alışveriş gibi elektronik hizmetlerden yararlanmaları beklenmektedir. Bilgi toplumu stratejisi ile belirlenen bu stratejik hedeflere ulaşılabilmesi için, aşağıda belirtilen hususların gerçekleştirilmesi gerekli görülmektedir:

- **Yaygın erişim:** Bilgi ve iletişim teknolojilerine yaygın erişimin sağlanması, bunun için gerekli merkezlerin kurulup imkânların sağlanması.
- **Odaklı yetkinlik:** Kurulacak olan internet erişim merkezlerinde, bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin eğitimler verilerek bu konuda belli bir donanıma sahip olunmasının sağlanması.

- **Yüksek motivasyon ve zengin içerik:** Vatandaşların günlük yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı konusundaki fayda ve kolaylıkların anlatılarak bu teknolojileri kullanmalarına yönelik motivasyonun artırılması amacıyla bilinçlendirme çalışmaları yapılması ve kamu ile özel kesimin elektronik ortamdan sunduğu hizmetlerin sayısının artırılması.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu: Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla, iş dünyasında rekabet ortamının ve avantajının sağlanması ile e-ticaretin teşvik edilmesi ve böylelikle, işletmelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak verimliliklerinin artırılması amaçlanmaktadır. Bu hedeflere ulaşmak için, plan dahilinde ele alınan konular aşağıdaki şekildedir:

- Devlet ile yapılacak işlerde kolaylık sağlanması.
- Bilgi edinme ortamının sağlanması ve danışma hizmetlerinin verilmesi.
- İşletme ve çalışanların, bilgi ve iletişim teknolojileri konusundaki yetkinliklerinin artırılması ve geliştirilmesi.
- E-ticaretin geliştirilmesi.

Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü: Kamu hizmetlerinin standardının yükseltilmesini esas alan bu strateji, bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla kullanım alanı fazla ve getirisi yüksek olan kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınarak hizmete ilişkin iş süreçlerinin ihtiyaçlara cevap verebilecek niteliğe dönüştürülmesi ve böylelikle etkinliğin sağlanması ile elektronik kamu hizmetlerinin ve kullanım memnuniyetinin artırılmasını amaçlamaktadır. Bu hedefe ulaşmak için

- Vatandaşı esas alan yaklaşım,
- Hizmet dönüşümü,
- İletişim yönetimi,
- Sağlık hizmetleri,
- Eğitim ve kültür hizmetleri,
- Adalet ve emniyet hizmetleri,
- Sosyal güvenlik ve yardım hizmetleri,
- Vatandaşlık kayıtlar ve izinler,
- Tarım,
- İş dünyası,
- Maliye,

- Yerel yönetimler alanlarında bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı analizler yoluyla elektronik sistemlerin ve hizmetlerin uygulamaya geçirilmesi öne sürülmektedir.

Kamu Yönetiminin Modernizasyonu: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteklediği bir kamu yönetimi reformunun yapılarak bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla vatandaş memnuniyetini esas alan, verimlilik esasına dayalı, ülke koşulları ile bütünleşmiş, etkin bir e-devlet yapısının oluşturulması planlanmaktadır. Bu stratejiye yönelik yapılması öngörülenler:

- Bilgi toplumu küresel yapılanması ve yönetim,
- Ortak teknoloji hizmetleri ve altyapı,
- Etkin tedarik yönetimi,
- Veri ve bilgi yönetimi,
- Elektronik iletişim,
- İnsan kaynağı ve yetkinlik gelişimi,
- Güvenlik ve kişisel bilgilerin mahremiyeti olarak belirlenmiştir.

Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü: Uluslararası alanda, küresel boyutta rekabet edebilen bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip olunması, kamu ve özel sektör iş birliği ile bilgi ve iletişim teknolojileri alanında proje odaklı hizmetler ortaya konulması, sektör kapasiteleri geliştirilerek dış pazara açılınması ve rekabet avantajının yüksek olduğu sektörel çözümlerin geliştirilmesi öngörülmektedir. Bu hedeflere ulaşmak için;

- İnsan kaynağı geliştirme,
- Sektör yapılanması,
- Sektör yetkinliklerinin geliştirilmesi,
- İhracatın artırılması,
- Talebin geliştirilmesi konularında politikaların belirlenmesi gereği üzerinde durulmaktadır.

Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim ve Altyapı Hizmetleri: Ülkenin en uç noktalarına kadar, her kesime yönelik yüksek kalitede ucuz genişbant erişim imkânı sağlanması için iletişim altyapı hizmetlerinin geliştirilerek etkin bir rekabet ortamında düşük maliyetlerle daha hızlı, güvenli, kaliteli hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması ve

bunun için gerekli telekomünikasyon sisteminin kurulması planlanmaktadır. Bu amaçla yapılacak işlemler olarak

- Telekomünikasyon sektöründe rekabet ortamı oluşturulması (yeni nesil mobil sistemler, geniş bant telsiz erişim sistemleri),
- İletişim hizmetlerinde vergi düzenlemesi,
- İletişim altyapılarının yaygınlaştırılması ve geliştirilmesine yer verilmektedir.

AR-GE ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi: Uluslararası alanda rekabet edebilmek için küresel pazarın beklentilerine uygun yeni ürün ve hizmetler ortaya konularak küresel dünyada her geçen gün yenilenen ve yenilendikçe beklentisi artan bilgi ve iletişim teknolojileri alanında AR-GE faaliyetlerinin süreklilik göstermesi ile yeni teknolojilerin geliştirilerek üretilmesi ve bununla birlikte AR-GE çalışmalarının yürütülmesinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst seviyede yararlanılması düşünülmektedir. Hedeflere ulaşmak için izlenecek yolda yapılması öngörülenler:

- İlgili alanlarda araştırmacı yetiştirme programları düzenlenmesi,
- Devletin öncülüğünde AR-Ge çalışmalarına yönelik güdümlü projeler oluşturulması,
- Özel finansman imkânları ve teknik danışmanlık destekleri sağlanması,
- Çok uluslu firmaların ülkemizde AR-GE birimleri kurmalarının teşvik edilmesi olarak düzenlenmiştir.

Sonuç olarak 28.07.2006 Tarihli Resmî Gazete’de Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin yukarıda belirtilen temel stratejik öncelikler ve hedefler doğrultusunda bütüncül ve atılımcı bir yaklaşımla sürdürüleceği ifade edilmektedir.

Strateji belgesi genel olarak beş ana başlıktan oluşmakta olup bunlardan ilk ikisinde Türkiye’nin önündeki bilgi toplumu fırsatı ile 2010’a doğru Türkiye’nin potansiyeli değerlendirilirken sonraki başlıklar altında stratejik öncelikleri, stratejinin uygulanması ve uluslararası ilişkiler konuları ele alınmaktadır. Strateji belge içeriğinin kapsamını genel olarak stratejik öncelikler başlığı altında yer verilen yedi alt başlık oluşturmaktadır. Bu alt başlıklar; “Sosyal Dönüşüm”, “BİT’ in İş Dünyasına Nüfuzu”, “Vatandaş Odaklı Hizmet”, “Kamu Yönetiminde Modernizasyon”, “Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü”, “Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı Hizmetleri”, “AR-GE ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi” olarak sıralanmaktadır.

Strateji belgesi, analize esas alınan on temel değer/ilke/kavram üzerinden incelendiğinde en fazla kullanım sıklığı gösteren kavramların sırasıyla etkinlik/verimlilik ile katılımcılık/katılım değerleri olduğu görülmektedir. “Etkin” kavramının kullanımı ile ilk olarak Bilgi Toplumuna Dönüşüm politika belgesinde Türkiye’nin bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanmaya yönelik vizyonunda karşılaşılmaktadır. Benzer bir ifade de Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlık sürecine ilişkin olarak bilgi ve teknolojiden etkin yararlanılması olarak yer almaktadır. Türkiye’nin önündeki bilgi toplumu olma fırsatı başlığı altında pek çok yerde “etkin” kavramının, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına ilişkin yer aldığı görülmektedir. Bir diğer kullanım alanı ise kamu hizmetlerinin etkin sunulması ve kaynakların etkin kullanımına ilişkindir. Bu kullanım alanlarında bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde öncelikli yapılması gerekenler kapsamında, kamu hizmetlerinin etkin kullanılması ve kaynakların etkin kullanımı yoluyla hedeflere ulaşılabileceği belirtilmektedir. Bilgi teknolojilerini kullanma bakımından Türkiye’nin potansiyeli değerlendirilirken internetin çok etkin olarak kullanılmaması bir sorun olarak görülmekte, özellikle işletmeler açısından bilgi teknolojilerinin etkin olarak kullanılması, ekonominin bilgiye dayalı ve daha yüksek katma değerli hâle gelmesi açısından önemli görülmektedir. Bu sayede daha etkin iş süreçlerinin geliştirilerek şirketler arasında daha etkin iletişim platformları ile sektör içi veya sektörler arası sinerji oluşturma mümkün olacağı belirtilmektedir (a.g.p. 10-11). Devlete ilişkin unsurlar içerisinde bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde, kamu hizmetlerinin etkin sunulmasının öneminden bahsedilirken bilgiye dayalı etkin karar alma süreçlerinin oluşturulduğu, bütünleşik ve etkin bir e-devlet yapısının kurulması gerekliliği vurgulanmaktadır (a.g.p. 13). Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörüne ilişkin olarak da Türkiye’de telekomünikasyon sektöründeki birçok hizmet ve altyapıda etkin rekabetin sağlanamamış olmasının, işletmeciler ve kullanıcılar açısından dezavantajları üzerinde durulmaktadır (a.g.e. 16). “Etkin rekabet” konusuna bu kapsamda birden fazla yer verilmiş olması, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde önem verilen öncelikli konulardan birisi olduğunu göstermektedir. Türkiye’nin sahip olduğu fırsatları etkin şekilde kullanması suretiyle rekabet gücüne sahip bilgiye dayalı, ekonomisi gelişmiş ve toplumsal refahı artmış bir yapıya ulaşabileceği, bunun için de bütüncül bir dönüşüm stratejisi yürütülmesi gerekli görülmektedir (a.g.p. 20).

Stratejik öncelikler kapsamında ise bilgi iletişim teknolojileri ile kaynakların etkin kullanımının yanı sıra, hizmetlerin etkin sunumu ve etkin bilgi paylaşımı üzerinde

durulmaktadır. Ayrıca etkin e-devlet, etkin rekabet, etkin iletişim kanalları, etkin denetim, etkin katılım, etkin yönetim, etkin iş birliği ortamı, etkin tedarik yönetimi, etkin koordinasyon konularına ilişkin öncelikli iş ve faaliyetlerin belirlendiği; bunlar içerisinde de “etkin” kavramının en fazla kullanıldığı konunun, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına ilişkin olduğu görülmektedir.

“Etkin” kavramına oranla daha az kullanım alanı bulan “etkinlik” kavramının ise farklı başlıklar altında farklı konulara ilişkin olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu kullanım alanları içerisinde “ekonomik etkinlik”, “kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik”, “kamunun etkinliği”, “iş süreçlerindeki etkinlik”, “kaynak kullanımında etkinlik”, “kamu yönetiminde etkinlik”, “adalet sisteminde etkinlik”, “karar alma süreçlerinde etkinlik”, “dönüşüm süreci etkinliği”, “sektörel bazda etkinlik” ve “yatırımlarda etkinlik” yer almaktadır. Bunların kendi içlerinde en çok tekrarlanan ise “iş süreçlerindeki etkinlik” ile “kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinlik” kavramlarıdır. Strateji belgesinde bilgi iletişim teknolojilerinin etkin kullanılmasının ekonomik etkinliği artırarak rekabet avantajı sağlamanın (a.g.p. 3) ötesinde, kamu hizmetlerinde sağlanacak olan etkinliğin, ülkelerin ekonomik ve sosyal yaşamları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir (a.g.p. 12). Kamunun etkinliği ve onun yaratmış olduğu katma değer ekonomik rekabet gücü üzerindeki etkisi önemsenmekte ve iş süreçlerindeki etkinliğin sağlanamaması, kamunun ekonomik etkinliğini azaltan unsurlardan biri olarak gösterilmektedir. Bu doğrultuda sorunun ortadan kaldırılması ve iş süreçlerinde etkinliğin artırılması için yapılması gerekenler belirtilmektedir (a.g.p. 13). Bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırımların artırılmasının kamuda kaynak kullanımında etkinliğin sağlanması açısından önem taşıdığı, ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarındaki dönüşüme yönelik çabaların da kamu yönetiminde etkinliğin sağlanmasına yönelik umut verici bulunduğu ifade edilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla gerçekleştirilecek vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ve kamu iş süreçlerinde sağlanacak etkinliğin, kamu hizmetlerinde etkinlikle birlikte toplumsal refah artışına katkı sağlayacağı düşünülmektedir (a.g.p. 29).

Adalet hizmetlerine ilişkin olarak ulusal yargı ağı sisteminin oluşturulması ile adalet sisteminde etkinliğin sağlanması; sosyal güvenlik reformu kapsamında da sosyal güvenlik kurumları bilgi sistemlerinin tek bir çatı altında toplanması suretiyle hizmette etkinliğin sağlanması amaçlanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerinin sağladığı katkılardan birisinin de kamu yönetimi alanında, politika belirleme ve karar alma

süreçlerinde etkinliğin sağlanması olduğu ifade edilerek bu anlamda e-dönüşüm sürecinin etkinliğini artırmak amacıyla kurum içi bilgi işlem sistemlerinin tek çatı altında toplanması uygun görülmektedir (a.g.p. 33). Sektörel bazda ise etkinliği sağlamaya yönelik yönetim yapıları kurulması öngörülmektedir.

Kullanım sıklığı fazla olan değer/kavramlardan bir diğeri olan verimliliğin farklı alanlara ilişkin kullanıldığı görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan verimlilik artışlarının, uluslararası rekabet üzerindeki etkisi ile verimlilik artışına bağlı olarak rekabet gücünün artışının sürdürülebilir büyüme yoluyla toplumsal refahı artırıcı yöndeki katkısı üzerinde durulmaktadır. Genel anlamda verimliliğin birden fazla kullanım alanında, bilgi iletişim teknolojilerinin verimlilik artışı sağlanmasında oynadığı önemli role vurgu yapılmaktadır (a.g.e. 3). Teknolojik gelişmelerin iş gücü verimliliği üzerinde kısa dönemde çok fazla olmasa da orta ve uzun vadede verimliliği artırıcı etkisine dikkat çekilmekte ve iş gücü verimliliği anlamında ABD ve Avrupa ülkeleri gibi ülkeler ile Türkiye bazında değerlendirmelere yer verilmektedir. Bu değerlendirmeler sonucu bilgi iletişim teknolojilerinin, sağlayacağı verimlilik artışının küresel rekabet gücünü artırarak ekonomik istikrar ve sürdürülebilir büyümenin gerçekleştirilmesinde temel araçlardan biri olduğu ifade edilmektedir. Bu getirileri dolayısıyla Türkiye'nin bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırılması konusunda ciddi atılımlar ve yatırımlar yapması gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Böylelikle Türkiye'nin de verimliliğini artırarak sürdürülebilir ekonomik büyüme ile birlikte küresel rekabet gücünü artırabilmesinin mümkün olacağı dile getirilmektedir.

Söz konusu politika belgesinde sadece ülkeler değil, işletmeler bazında da bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılmasının işletme verimliliğini artırıcı etkisi de dikkate alınmaktadır. Bilgi toplumu olma yolundaki bu dönüşüme ilişkin çaba, istek ve kararlık, kamuda etkinlik ve verimliliğin artırılması açısından önemli görülmektedir. Bu anlamda Türkiye'nin gerçekleştirmesi gereken öncelikli stratejiler arasında iş dünyasına yönelik olarak iş dünyasının teknoloji ihtiyacının karşılanması amacıyla, sektöre özel verimlilik programlarının hayata geçirilmesi öngörülmekte ve özel verimlilik programları aracılığıyla, teknoloji kullanımından kaynaklı sektörel farklılıkların ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır. Bu amaçla, iş gücü verimlilikleri ve ülke ekonomisine kattıkları değer bakımından teknoloji destek uygulamalarından yararlanacak öncelikli sektörler (tarım, otomotiv, tekstil, turizm, ticaret) belirlenmektedir.

Ayrıca üretim süreçlerinde verimlilik artışı sağlayacak özel bilgi iletişim teknolojileri uygulamaları ile işletmelerin rekabet gücünün artırılması için verimlilik odaklı dikey stratejinin benimsendiği ifade edilmektedir (a.g.p. 25). Dolayısıyla iş dünyasına yönelik stratejinin temel hedefi; BİT’lerin kullanılarak verimliliğin artırılması olarak belirlenmiştir. Bu verimlilik artışını BİT’lerin üç yolla sağlayabileceği öne sürülmektedir. Bunlar; BİT yatırımlarının artırılması ve iş gücü başına düşen BİT sermayesinin artmasıyla ortaya çıkan verimlilik artışı, BİT üreten sektörlerin ürün ve hizmetleri ile BİT kullanımının tüm sektörlerde yaygınlaşması sonucu görülen toplam faktör verimliliği artışıdır. Bunun için bilinçlendirme, bilgiye kolay erişim ve e-ticaret çalışmalarına ağırlık verilmesi gerektiği düşünülmektedir (a.g.p. 26). Genel anlamda iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile maliyetlerdeki düşüşün verimliliğe ve beraberinde ekonomik büyümeye katkı sağlayacağı beklenmektedir (a.g.p. 39).

Öncelikli stratejiler içerisinde olan kamu yönetiminin modernizasyonuna ilişkin olarak ise verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözetilen etkin bir e-devlet oluşumu, bilgi iletişim teknolojileri (BİT’ler) yoluyla mümkün görülmektedir (a.g.p. 20).

Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde gerekli yapısal düzenlemeler içerisinde yer alması beklenen günümüzün yönetim anlayışının temel değer/ilkelerinden birisi de katılım/katılımcılıktır. Bilgi toplumu olma çalışmaları çerçevesinde strateji belgesi, strateji öncelikleri kapsamında “vatandaş odaklı hizmet” dönüşümünün gerçekleştirilmesi için vatandaş/kullanıcı memnuniyetinin gözetilerek ihtiyaçlara göre hızlı, sürekli, etkin, şeffaf, güvenilir hizmet sunumunun sağlanabilmesi hedeflenmektedir. Bu ilkelerin uygulanabilir kılınması aynı zamanda katılımı/katılımcılığı da gerekli kılmaktadır. Bu anlamda strateji belgesinin katılım/katılımcılık değerine ne oranda yer verdiğini görebilme konusunda kavramsal analize bakmak gerekmektedir. Belge kapsamında katılım/katılımcılık/katılımcı kavramlarının on altı yerde kullanım alanı bulunduğu görülmektedir. Katılım kavramının kullanım alanlarından biri, AR-GE ve yenilikçilik konusunda Türkiye’nin Avrupa ve OECD ülkeleriyle kıyaslandığı konudur. AR-GE ve yenilikçilik kapasitesinin geliştirilmesi için Türkiye’nin de katılım gösterdiği AB 6. Çevre Programı, Türkiye açısından bir fırsat olarak görülse de araştırma kapasitesi yetersizliği nedeniyle, Türkiye’nin beklenen geri dönüşü alamadığı ifade edilmektedir (a.g.p. 18). Vatandaş odaklı hizmet dönüşüm hedeflerinde, e-demokrasi uygulamalarıyla özellikle yerel yönetimlerde halkın yönetime etkin katılımının sağlanması amaçlanmaktadır (a.g.p. 32).

Katılımın geçtiği bir başka yer ise bilgi teknolojileri sektöründe faaliyet gösteren firmaların yurt içi ve yurt dışı organizasyonlara planlı katılımlarının sağlanması yönünde teşvik edilmelerine ilişkindir (a.g.p. 38). Aynı zamanda firmaların AR-GE çalışmalarına katılımlarının sağlanması da hedefler arasında yer almaktadır (a.g.p. 42). Belgede katılım öngörülen bir başka konu, stratejilerin hayata geçirilmesinde rol alan aktörlerden biri olarak oluşturulacak Danışma Kuruluna toplumun tüm kesimlerine, bilgi toplumuna geçiş sürecine etkin katılım ve destek sağlama sorumluluğu verilmesidir (a.g.p. 44).

Uluslararası ilişkiler bazında ise Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecine hız kazandıran AB ilişkileri ile bu kapsamda Lizbon Stratejisi ve E-Avrupa Eylem Planları, Bilgi Toplumu Stratejisi'nin uygulama sürecinde de dikkate alınarak AB'nin bilgi toplumuna yönelik programlarına aktif katılımı gerekli görmektedir. Sadece AB değil diğer uluslararası kuruluşlar (OECD, BM vb.) tarafından yürütülen bilgi toplumu faaliyetlerine etkin katılımlar teşvik edilmektedir (a.g.p. 49). Belgede ayrıca katılımcı bir yaklaşımla yürütülen e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında yürütülen çalışmaların, kamu yönetiminde şeffaflık, güvenilirlik, hesap verebilirlik ve katılımcılığı artıracak ifade edilmektedir (a.g.p. 29). Görüldüğü üzere katılımcılık da dahil olmak üzere şeffaflık ve hesap verebilirliğin de bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde, bilgi iletişim teknolojilerinin katkı sağlayacağı değer/ilkeler olduğu düşünülmektedir. Sadece iki yerde kullanım alanı bulan hesap verebilirlik, dönüşüm çabalarının olumlu yönde etkilediği kamu yönetimi unsurlarından biri olarak görülürken diğer taraftan Bilgi Toplumu Stratejisi'nin uygulanma sürecine ilişkin olarak bu sürecin de tüm unsurlarıyla bir bütünlük içinde etkin, şeffaf, hesap verebilir bir şekilde gerçekleştirilmesi hedefi olarak yer bulmaktadır (a.g.p. 43). Genel olarak hesap verebilirlik, etkinlik, katılımcılık kavramlarıyla birlikte kullanılan diğer bir kavram da şeffaflıktır. Yedi (7) ayrı yerde kullanım alanı bulan şeffaflık kavramına, kamu yönetiminin unsurlarından ve kamu hizmetlerinin sunum niteliklerinden biri olarak yer verildiği dikkati çekmektedir. Bu anlamda kamu hizmetlerinin etkin, güvenilir, şeffaf olarak sunulması ve hizmetlerin elektronik ortamdan yürütülmesi ile kamu yönetiminde şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirliğin artacağı yönündeki ifadelerin farklı strateji başlıkları altında sıklıkla kullanıldığı gözlenmektedir. Dolayısıyla şeffaflık, etkinlik, katılımcılık, hesap verebilirlik kavramları, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının sağladığı imkânların olumlu çıktıları olarak değerlendirilmektedir.

“Hak ve özgürlükler” ile “adalet” kavramlarının diğer kavramlara nazaran daha az yer aldıkları görülmektedir. Hak ve özgürlükler konusunda, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü stratejisine ilişkin olarak elektronik ortamdaki hizmetsel içeriğe bağlı olarak hak sahipleri ile tüketici arasındaki dengeyi gözeten sayısal hakların gözetimine ilişkin düzenlemeler yapılacağı belirtilmektedir (a.g.p. 29). Adalet kavramına ilişkin olarak ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı bilgi paylaşımı imkânları ile sosyal yardımların adil dağıtımının sağlanacağı ifade edilmekte; diğer taraftan iletişim hizmetlerine ilişkin düzenlemede iletişim vb. hizmetlerdeki adil olmayan vergi yükünün hizmet sunumunda yarattığı maliyetin azaltılması yönünde düzenlemeler yapılması öngörülmektedir (a.g.p. 41). Ayrıca adalet hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması suretiyle, adalet hizmetlerinde kolay erişimle birlikte etkinliğin artırılacağı ve kurumlar arasında veri paylaşımının mümkün olacağı ifade edilmektedir.

Strateji belgesinde etkililik/etkenlik kavramı ile kamuoyu paylaşımına ilişkin birebir aynı kavramlara ilişkin kullanıma rastlanmazken belirli yerlerde kamuoyu paylaşımı ile ilişkilendirilebilecek “kamuda bilgi paylaşımı” ifadesinin yer aldığı görülmektedir. Bu ifade de bazı temel hizmetlerin elektronik ortamdan sunulmasına rağmen kamuda bilgi paylaşımının belirli birkaç örnek dışında yeterince gelişmediğine yöneliktir (a.g.p. 14). Bu ifadenin de aynı konuya ilişkin olarak kamuya yöneltilen bir eleştiri niteliğinde olması ve analiz edilen politika belgelerinde de kullanım sıklığı en az olan kavramlardan olması dikkat çekicidir. Aynı zamanda kurumlar arası veri paylaşımının önemi ve gerekliliğine de vurgu yapıldığı görülmektedir.

Eylem planı kavramsal analiz açısından ele alındığında planda; etkin-etkinlik, verimlilik, katılım, haklar ve veri paylaşımı ilke/kavramları üzerinde durulmaktadır. Bu kavramlar içerisinde en fazla kullanım sıklığı gösteren “etkin-etkinlik” ve “katılımcılık” değerleri olurken “verimlilik”, “etkililik”, “şeffaflık”, “hesap verebilirlik”, “eşitlik”, “adalet/hakkaniyet” değerlerinin ise daha az yer bulduğu görülmektedir.

Planda sosyal dönüşüm başlığı kapsamında okullarda bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması adına BİT kullanımının gündelik hayata faydaları konusunda bilgilendirme ve etkin kullanıma yönlendirme amacı ortaya konmaktadır. Hizmet dönüşümüne ilişkin olarak ise kamu hizmetlerinin bütünleşik ve etkin şekilde sunumuna yönelik çalışmalar yapılacağı belirtilmektedir. Sağlık hizmetleri alanında, sağlık risklerinin daha etkin yönetilebilmesi amacıyla ulusal sağlık bilgi sistemi ve veri tabanı oluşturulması öngörülmektedir. Sosyal güvenlik hizmetlerinde, sosyal yardımlar

ile ilgili etkin yönlendirme yapılabilmesi, sosyal yardımlara ilişkin veri tabanları oluşturularak bu veri tabanları arasında etkin denetim sağlanması amaçlanmaktadır. Tarım alanında tarımsal bilgi sisteminin geliştirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretimden pazarlamaya kadar tüm süreçlerde etkin olarak kullanımının sağlanacağı ifade edilmektedir. Ulaşım sektöründe, ulaşımda yoğunluğun engellenerek mevcut altyapının etkin kullanılabilmesi için, yeni teknolojilerden yararlanarak ulaşım talebinin yönetilmesine ilişkin uygulamalarda etkinliğin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Planda “Kamuda BİT Projeleri Uygulama ve Geliştirme Yetkinliği” eylemine ilişkin olarak kamu kurum ve kuruluşlarında BİT ve e-devlet projelerinin etkin yönetimine ilişkin eğitim programları oluşturularak koordine edilmesi planlanmaktadır. Ayrıca hedeflenen nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi için bilgi teknolojileri alanında yurt dışına eleman gönderme ve yurt içi lisansüstü programlarının etkin hâle getirilmesi hedeflenmektedir. İletişim altyapı hizmetleri konusunda iletişim hizmetlerinde etkin rekabet ortamının oluşturulması, düşük maliyetli yüksek kaliteli iletişim hizmetlerinin sunulmasına yönelik çalışmaların uygulamaya konulacağı belirtilmektedir. Altyapı çalışmaları kapsamında kıt kaynakların etkin kullanımını sağlamak ve altyapı yatırım maliyetlerini azaltmak amacıyla yeni nesil telekomünikasyon altyapılarının teşviki konusunda çalışmalar yürütülmesi öngörülmektedir. “Etkinlik” kavramının kullanıldığı alanlardan biri ise iş dünyasına yöneliktir. Tüketici bilgi ağı oluşturmak suretiyle, tüketici hakem heyetlerince yürütülen işlemlerin etkinliğini artırmak üzere tüketici şikâyetlerinin toplandığı merkezi bir bilgi sistemi oluşturulmasına yer verilmektedir. Bilgi toplumu kurumsal yapılanması ve yönetim açısından e-dönüşüm sürecinin etkinliğini artırmak üzere, kurum içi bilgi işlem birimlerinin tek çatı altında toplanması, etkinliğin amaç olarak öngörüldüğü bir diğer konu olarak kaşımıza çıkmaktadır. Etkinliğin yanı sıra verimlilik kavramının iş dünyasına ilişkin tek bir yerde kullanım alanı bulunduğu görülmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzuna ilişkin strateji kapsamında işletmelerin iş süreçlerini elektronik ortama entegre ederek verimliliklerini sağlamak amacıyla destek verileceği belirtilmektedir.

Katılım kavramı açısından yapılan incelemede, planın katılım konusuna sınırlı düzeyde yer verdiği görülmektedir. Kavram, kamu yönetiminde modernizasyon, sektör yapılanması, dışa açılım desteği, insan kaynaklarını geliştirme konu başlıkları altında kullanılmaktadır. Kamu yönetiminin modernizasyonunda bilgi toplumu kurumsal yapılanması açısından e Dönüşüm Türkiye İcra Kuruluna, ilgili bakanlıkların katılımı

sağlanarak kurulun güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. İş dünyası açısından ise sektörün ihtiyacını karşılamak üzere ara eleman yetiştirilmesi için modüler mesleki eğitim sertifika programları oluşturulması ve katılım teşviki sağlanması yapılacak eylemler arasında yer almaktadır. BİT’lerin sektör yapılanmasına ilişkin olarak sektörün yönlendirilmesi, yetkinliklerinin geliştirilmesi, uluslararası faaliyetlere katılım sağlanarak temsili, sektörle ilgili politikaların yapılmasına destek verecek nitelikte bir üst kurulun oluşturulması planlanmaktadır. Bununla birlikte sektörün dışa açılımının desteklenmesi konusunda yurt içi ve yurt dışı organizasyonlara planlı katılım sağlanacağı ifade edilmektedir. Bu bağlamda katılım kavramının, yönetime, karar alma süreçlerine ve politika yapım süreçlerine katılım anlamında kullanılmaktan öte, kurul, organizasyon ya da faaliyetlere katılım anlamında kullanıldığı dikkati çekmektedir.

Hak ve özgürlükler konusuna ilişkin olarak kişilik hakları ile fikri haklar konusu iki ayrı başlık altında ele alınmaktadır. Bunlardan biri sosyal dönüşüm stratejisi kapsamında internet güvenliğinin sağlanmasına ilişkin çeşitli denetim ve yasakların düzenlenerek kişilik haklarının, çocukların, ailenin ve kamu düzeninin korunmasına ilişkin plan hedefi; bir diğeri ise sayısal haklar yönetimine ilişkin düzenlemedir. Bu konuya ilişkin olarak sayısal medyada ve internet ortamında sunulan ürünlere ilişkin fikri hakların korunması, izlenmesi ve kısıtlanmasıyla ilgili yasal düzenleme yapılacağı belirtilmektedir.

Son olarak planda incelenen kavramlardan bir diğeri olan “kamuoyu paylaşımı” değeri/ilkesi ile ilgili olarak belgede “kamuoyu paylaşımı” kavramına birebir rastlanmamakla birlikte “veri/bilgi paylaşımı” ile ilgili ifadeler yer verildiği ve hemen hemen hepsinin de aynı kullanım içeriğine sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda eylem planında, sağlık, eğitim, emniyet, adalet, sosyal yardım, askerlik, noterlik, yükseköğrenim, ulaştırma, istatistik ve yerel yönetimler hizmetlerine ilişkin oluşturulan veri tabanlarının kurum içi ve kurumlar arasında elektronik paylaşımına imkân sağlayacak düzenlemelere yer verilmektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, bütünsel olarak değerlendirildiğinde etkinlik-etkin kavramlarının her iki belgede de en sık kullanılan kavramlar olduğu görülmektedir. Verimlilik kavramı açısından strateji belgesinin, etkin kavramından sonra en fazla yer verdiği kavram olmakla birlikte eylem planının sadece bir yerde verimlilik üzerinde durduğu dikkati çekmektedir. Katılım-katılımcılık kavramı açısından da benzer durum söz konusu olup strateji belgesinde katılım ve katılımcılık kavramına daha fazla

vurgu yapılmaktadır. Hak ve özgürlükler konusunda her iki belgede de aynı düzeyde kullanıma rastlanırken şeffaflık, hesap verebilirlik ve adalet kavramlarına strateji belgesinin aksine, eylem planında hiç değinilmediği görülmektedir. Tam tersi bir durum ise kamuoyu paylaşımı açısından söz konusu olmaktadır. Kamuoyu paylaşımı kavramı kapsamında ele alınan “veri/bilgi paylaşımı”nın strateji belgesinin tersine eylem planında daha fazla yer aldığı görülmektedir.

5.2.7. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018)

Dünyanın dinamik ve sürekli kendini dönüştüren bir süreçten geçtiği bilgi toplumu çağında, mevcut kamu politikaları ile kamu düzeninin yönetilmesinde ortaya çıkan güçlükler, yeni politika yaklaşımlarına ve politikalara ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Buna bağlı olarak bilgi toplumunun fırsatlarından yararlanmak ve risklerinden kaçınmak amacıyla, ülkeler kamu politikalarını gözden geçirerek bilgi toplumuna yönelik bütünselci politika ve stratejiler ortaya koymak durumunda kalmışlardır. Bu kapsamda 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı da Yüksek Planlama Kurulunun 24 Şubat 2015 tarihli kararı ile kabul edilmiş ve 6 Mart 2015 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Büyüme ve istihdam odağında hazırlanan bilgi toplumu stratejisinin, küresel durum ve yönelimler çerçevesinde, Türkiye’nin mevcut durumu ve potansiyeli dahilinde hazırlandığı görülmektedir. İki aşamalı bir sürecin ürünü olarak ortaya çıkan strateji ve eylem planı, ilk aşamada kavramsal çerçeve belirlenerek gerçekleştirilen bir hizmet alımı sonrası, bu kapsamda o dönemki Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda yürütülen çalışmalar ve sonuçları göz önüne alınarak taslak metin olarak ortaya konulmuştur. Strateji ve planın büyüme ve istihdam odaklı hazırlanmasında, birtakım belirleyicilerin etkili olduğu görülmektedir. Bu belirleyiciler içerisinde; Türkiye’nin bilgi toplumu anlamında geldiği nokta ve süregelen ihtiyaçları, temel sorunları ve önündeki fırsatlar ile Onuncu Kalkınma Planı öncülüğünde ulusal, tematik ve bölgesel politika belgeleri ve Avrupa Birliği’nin, Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi gibi uluslararası alandaki politika tercihleri yer almaktadır. Bu odak ve belirleyiciler çerçevesinde plan, sekiz ana eksenle oluşmaktadır. Bunlar;

- Bilgi teknolojileri sektörü,
- Geniş bant altyapısı ve sektörel rekabet,
- Nitelikli insan kaynağı ve istihdam,
- Bilgi iletişim teknolojilerinin topluma nüfuzu,

- Bilgi güvenliği ve kullanıcı güveni,
- BİT destekli yenilikçi çözümler,
- İnternet girişimciliği ve e-ticaret
- Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ve etkinliktir.

Genel olarak strateji ve plan belgesinin yer verdiği konular içerisinde ise ilk olarak Türkiye'nin bilgi toplumu alanında yürüttüğü çalışmalar ve sonuçları ile strateji ve plan için yapılan hazırlık süreci yer almaktadır. Sonrasında, stratejinin büyüme ve istihdam hedefleri ile dünyanın ve Türkiye'nin mevcut durumu tespit edilmekte ve Türkiye'nin önündeki fırsatlar ile 2018 yılına kadar uygulanması öngörülen politika, strateji hedef ve eylemlerine yer verilerek uygulamaya ilişkin yaklaşım ortaya konulmaktadır. Dolayısıyla 2015-2018 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı yapısı ve kapsamı itibarıyla; Onuncu Kalkınma Planında yer verilen bilgi toplumu politika ve hedeflerinin ayrıntılı biçimde ele alındığı, bu politika ve hedeflerin hayata geçirilmesine yönelik strateji ve eylemlerin belirlendiği bir politika aracı olarak görülmektedir (Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı 2015, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr>).

Strateji ve eylem planı ele alınan değerler üzerinden incelendiğinde, en fazla adı geçen değerlerin etkinlik, katılımcılık ve güvenilirlik/güvenlik ile ilgili değerler olduğu görülmektedir. Etkinlik/etkin/verimlilik değerinin iki yüz kırk iki (242) kullanım alanıyla en fazla kullanılan kavram olduğu görülürken katılımcılık kavramı yüz beş (105) kullanım sıklığı ile onu takip etmektedir. Güvenlik, hak ve özgürlükler, kamuoyu paylaşımı, adalet/hakkaniyet, şeffaflık, etkililik değerleri, kullanım sıklığı bakımından daha az kullanım alanına sahip değerler iken eşitlik değerine planda hiç yer verilmediği görülmektedir.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda en fazla yer bulan değer olarak etkinlik/etkin kavramının, özellikle hizmetsel, sistemsel ve sürece ilişkin konularda daha fazla kullanım alanı olduğu dikkati çekmektedir. Bu kullanım alanları içerisinde öncelikle, BİT'lere ilişkin politika uygulamalarının etkinliğinin sağlanmasına yönelik olarak projelerin uygulama etkinliğinin artırılarak politika yapım sürecinin etkinleştirilmesi öngörülmekte, bu süreçte mevzuatsal ve idari düzenlemelerin gözden geçirilerek yasal ve kurumsal etkinliğin sağlanması amaçlanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımında etkinlik bakış açısını esas alan planda, geleneksel yaklaşım etkinliğinin azaltılarak BİT kullanımında etkinliğin artırılması suretiyle kamu hizmetlerinde ve e-devlet hizmet sunumunda, etkinlik sağlanması konusuna önem

verilmektedir. Buna bağılı olarak etkinliğin öngöröldüğü tüm alanlarda da etkin bir sistem oluşturulması planlanmaktadır. Bu kapsamda teknolojinin ve bilginin etkin kullanımı sayesinde sistemin etkin hâle getirilmesiyle, etkin bir yönetim yapısının ortaya çıkacağı ifade edilmektedir. Böylelikle oluşturulacak etkin rekabet ortamında, daha etkin iş teknikleri kullanılarak mal-hizmet alımları etkin hâle getirilerek kaynakların etkin kullanımı yoluyla, sosyal ve ekonomik tüm alanlarda etkinliğin katkı sağlanması beklenmektedir. Sadece hizmetsel anlamda değil, sorunlarla ve özellikle bilişim suçları ile etkin mücadelede, politika oluşum sürecine etkin katılım sağlanması, plan ve politikaların etkin uygulanabilmesi amacıyla BİT fırsatlarından etkin biçimde faydalanılması gerektiğine de yer verilmektedir.

Devletin yönetsel yapısı ve sunduğu hizmetler açısından etkinlik kadar, onunla birlikte ele alınan verimlilik de önemli bir değerdir. Söz konusu strateji ve planda, etkinlik kadar olmamakla birlikte verimliliğe, belirli düzeyde yer verildiği görölmektedir. Strateji ve planın verimlilik konusundaki genel yaklaşımı, verimliliğin ölkelerin rekabet gücü ve kişi başına gelirdeki artışın önemli bir göstergesi olarak kabul edildiği yönündedir. Buna ilişkin olarak ilgili politika belgesinde, BİT kullanımının verimlilik artışı üzerindeki etkisini gösteren yurtdışı kaynaklı örnekler ile bu durum ortaya konulmaktadır. Ayrıca planda, bilgi iletişim teknolojilerinin iş dünyasındaki ihtiyaçları karşılamak üzere sektöre özel, verimlilik programlarının uygulamaya konması hedeflenmektedir. Kamu yönetiminin modernizasyonu kapsamında, bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli kılan, etkin bir e-devlet oluşumunun gerekliliği vurgulanmaktadır. Bilgi teknolojileri ile birlikte artan veri hacminin, verimlilik konusunda da yenilikler getirmesi ve bu yenilik sistemlerinin etkinleşmesi ile verimlilik artışı elde edilmesi beklenmektedir. Öngörölen verimlilik artışı sadece hizmetsel alanlar için değil, iş gücü ile eğitim-öğretim alanları için de kabul edilmektedir. Buna bağılı olarak BİT'in eğitim-öğretimin tüm aşamalarında verimliliği artırıcı bir unsur olarak kullanılmasına ilişkin çeşitli yaklaşımlar geliştirilmesi üzerinde durulmaktadır. Ayrıca planda, enerji verimliliğini artırma, sağlık hizmetlerinde verimliliği yükseltme, kamu kurum ve kuruluşlarının verimliliğinin artırılması, işletmelere verilen destek ve teşviklerin verimliliğinin ölçülmesi, kaynakların verimli kullanılması ile iş gücü verimlilik düzeylerinin teknolojiye bağılı olarak değişimi, ele alınan diğer konular arasındadır.

Strateji ve planda kullanım sıklığı bakımından ikinci sırada yer alan değer, güvenilirlik/güvenlik kavramıdır. Güvenilirlik kavramı, kendisi dışında, güvenlik, bilgi

güvenliği, siber güvenlik ve ulusal güvenlik olmak üzere dört ayrı kavram çerçevesinde ele alınmaktadır. Bunlar içerisinde en fazla kullanılan kavram bilgi güvenliği olup onu güvenlik, siber güvenlik, güvenilirlik ve ulusal güvenlik takip etmektedir. Strateji ve planın ana eksenlerinden biri olarak düzenlenmiş olan bilgi güvenliği ve kullanıcı güveni, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin gereklerinden biri olan, hukuki altyapının oluşturulmasıyla da güvence altına alınmaktadır.

Bu bağlamda bilgi iletişim teknolojilerinin güvenliği için, güçlü bir hukuki, kurumsal, teknik altyapı gerekliliğinin önemine vurgu yapılmakta, BİT' in güvenli kullanımının temini ile güvenli internet ve bilgi güvenliği sağlanması açısından ulusal stratejiler geliştirilmesi hedeflenmektedir. Güvenlik hizmetlerinin kaliteli ve sürdürülebilir biçimde sunulmasının zorluklarının ortaya konularak yapılması gerekenler konusunda çalışmalar yürütülmesi tasarlanmaktadır. Bu süreçte bilgi güvenliğine ilişkin konuların bütüncül bir bakış açısıyla ele alınarak farkındalık oluşturulması ve uluslararası iş birliği olanaklarından yararlanılması gerekliliği, öncelikli konular arasında sayılmaktadır. Strateji ve planın şart gördüğü konulardan bir diğeri ise ulusal bilgi güvenliğinin sağlanmasına ilişkin yasal, teknik ve idari altyapının oluşturulması adına, gerekli mevzuat çalışmaları ile kurumsal yapılanmanın gerçekleştirilmesidir. Ayrıca internette ve e-ticarete güvenlik kaygılarının giderilerek teknoloji kullanımının yaygınlaştırılması konusunda bilinçlendirme çalışmalarının yürütülmesi, güvenlik artırıcı tedbirlerin alınarak bilgi güvenliği standartlarının oluşturulması hususlarına yer verilmektedir. Strateji ve plan belgesinde genel olarak bilgi güvenliğinin sağlanması ve korunmasına ilişkin mevzuat çerçevesinde hukuksal, kurumsal ve teknik altyapı çalışmaları ile birlikte teknolojinin kullanımı ve yaygınlaştırılması adına, bilinçlendirme ve uzmanlık faaliyetlerine ağırlık verilmesi gerektiği konuları üzerinde durulmaktadır.

Etkinlik ve güvenlikten sonra, ağırlıklı olarak yer verilen bir diğer değer, katılım/katılımcılıktır. Katılım/katılımcılık kavramı, özellikle Türkiye'nin bilgi toplumu stratejisinin yenilenmesine ilişkin projeler çerçevesinde bilgi toplumu aktörlerinin hazırlık sürecine katılımlarının sağlanmasına yönelik olarak kullanılmaktadır. Bu süreçte kamu kesimi, özel kesim, STK'ler ve üniversitelerin etkin bir şekilde katılabilmeleri için "Proje ve Katılımcılık" portalı adı altında sürekli açık bir platform oluşturulmuştur. Böylelikle kamu politikalarının oluşturulmasında, karar alma süreçlerinde, katılımcılığın desteklenmesine yönelik tedbirler alınması ve BİT destekli katılımcılık programlarının geliştirilmesi planlanırken e-devlet hizmetleri katılımcılığın artması için bir araç olarak

görülmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin, çeşitli toplumsal ve hizmetsel alanlarda kullanılması suretiyle katılımcılığın hemen hemen her sektörde uygulanabilmesi mümkün görülmektedir. Bu kapsamda BİT' in zaman ve mekân esnekliği sayesinde iş gücüne katılımı artırması, kentsel dönüşüm tasarımlarında vatandaş katılımının sağlanmasına yönelik yenilikçi uygulamaların teşvik edilmesi, elektronik haberleşme sektöründe tarafların katılımıyla yeni düzenlemeler hayata geçirilmesi, AB'ye katılım sürecinde yasal düzenlemelerin gerekliliği ve bu süreçte karar alma mekanizmalarına katılımın önemi üzerine vurgu yapılmaktadır. Aynı zamanda, BİT eğitimleri ve sosyal medya kullanımına katılım oranlarının artırılarak kişisel verilerin korunması da dahil pek çok konuda katılımcı bir yaklaşımla hareket edilmesi öngörülmektedir. Genel anlamıyla 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın katılımcı yönetim anlayışına duyulan ihtiyaç doğrultusunda, yönetim süreçlerine katılım ve akıllı uygulamalar konusunda farkındalığın artırılması, ulusal ve uluslararası çalışmalarda katılıma daha fazla yer verilmesi ve STK'ler da dahil olmak üzere kamu, özel kesim ve üniversiteler gibi çeşitli toplumsal aktörlerin bu sürece katılım yoluyla destek vermeleri önemli görülmektedir.

Yönetimsel süreçlere katılımın artması ile alınan kararlar hakkında bilgi edinme yolunun açılması, aynı zamanda kamuoyu paylaşımı ile de ilişkilidir. Bir başka ifadeyle, katılımcılık ile kamuoyu paylaşımı, karşılıklı olarak birbirini etkileyen değerler olarak birbirlerini destekleyici rol üstlenmektedirler. Kamuoyu paylaşımı, özellikle bilgi iletişim teknolojileri sektörüne ilişkin yapılacak düzenlemeler ile yürütülecek çalışmaların sonuçlarının kamuoyu ile paylaşımını esas almaktadır. Bu çerçevede, BİT'e yönelik eğitim müfredatının güncelleştirilmesi, eğitim içeriklerinin düzenlenmesi ve bu konudaki merkezi faaliyetlerin düzenli olarak raporlanarak kamuoyu ile paylaşımı öngörülmektedir. BİT sektöründe yürütülecek çalışmalar sonucu elde edilen verilerin, sektörün gelişimi ve uluslararası karşılaştırmaların yapılabilmesi açısından düzenli paylaşımı gerekli görülmekte ve bu amaçla kamu kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının birlikte bir mekanizma oluşturmaları konusuna yer verilmektedir. Ayrıca BİT firmaları için sağlanacak teşvik ve desteklerin uygulama sonuçlarının kamuoyuna sunulacağı ifade edilmektedir. Planın üzerinde durduğu konulardan bir diğeri ise bilgi toplumu stratejisi ile uyumlu ulusal genişbant stratejisi hazırlanmasıdır. Bu strateji ile birlikte resmî ulusal genişbant internet planı hazırlanarak genişbant internet altyapısının yaygınlaştırılması ve uygulama sonuçlarının kamuoyu ile paylaşımı amaçlanmaktadır.

Planın politika öngörülerinden birisi de kamu verilerinin paylaşımı ve yeniden kullanımına ilişkin politikalar geliştirilmesidir. Bu kapsamda kamu verilerinin paylaşımı için gerekli yasal ve teknik altyapı çalışmaları ile bunların usul ve esaslarının planlanması hedeflenmektedir.

Çalışmada ele alınan bir diğer değer olan hak ve özgürlükler konusunda, ilgili politika metninin, özel haklara ilişkin düzenlemelere yer verdiği görülmektedir. Haklara ilişkin bu düzenlemelerden biri, elektronik haberleşme altyapısının oluşturulması sürecinde, yaşanan sıkıntıların giderilmesi adına geçiş hakkına ilişkin yasal düzenlemelerin yapılması gerekliliğidir. Ayrıca kamu kurumlarının daha nitelikli BİT projeleri hazırlamaları adına, nitelikli uzman personel istihdamı konusunda özlük hakları ve mali haklara ilişkin düzenlemeler yapılması gerekli görülmektedir. Bu kapsamda kamu kurumlarının e-devlet projesi hazırlama ve yönetme kapasitelerinin geliştirilmesi planlanırken kamu bilişim personelinin özlük haklarının da iyileştirileceği belirtilmektedir. Yazılım firmaları için sağlanacak destekler çerçevesinde yapacakları AR-GE ve yazılım faaliyetlerine ilişkin gayri-maddi haklar konusunda vergi istisnaları getirilmesi öngörülmektedir. Ayrıca elektronik haberleşme sektörünün çerçevesinin yeniden düzenlenmesi kapsamında insan hakları, tüketici hakları, kullanım hakları, internet üzerinden telif hakkı ihlalleri ile internete erişimin temel bir hak ve gereklilik olduğu vurgusuna da yer verilmekte ve bu hakların korunmasına ilişkin düzenlemeler yapılması gerekli görülmektedir.

Günümüzde devletlerin etkinliği ve verimliliği, olması gereken temel değerler olarak görülmekle birlikte, hizmetsel ve yönetsel alanda etkili/etken rol alması ve şeffaf /saydam olması da sahip olması gereken temel nitelikler arasında sayılmaktadır. Genel olarak her iki değer de strateji ve politikaların geliştirilmesi açısından etkili bir araç olarak görülürken şeffaf kamu yönetimi anlayışının yerleştirilmesi bakımından gerekli görülmektedir. Bu kapsamda BİT'lerin topluma nüfuzunda, sosyal ağların, internet kullanımında en etkili kullanılan platformlardan biri halini alması ve bireylerin BİT'lere erişiminde eşitsizliği ifade eden mevcut veriler üzerinden, sayısal bölünmeye yol açan etkenlerin belirlenerek her bir toplumsal gruba yönelik, politika ve stratejiler geliştirilmesi gerektiği ortaya konulmaktadır.

Dünya genelinde, hızlı teknolojik gelişmelerle birlikte akıllı cihaz sayısındaki artışla birlikte, hız-kapasite talebi gibi etkenlerin sürekli yeni gelişmeleri tetikleyici rol oynaması ve buna bağlı olarak internet girişimciliği konusunda sağlanacak opsiyon ve

teşvikler, teknolojik şirketlerin gelişmesinde etkili bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle mevcut düzenleyici çerçevenin gözden geçirilerek olumlu-olumsuz sonuçların tespiti ile olası aksaklıkların düzeltilmesi, gelecekteki yeni düzenlemelerin daha etkili olması açısından önemli görülmektedir. Bu bağlamda, BİT konusunda risklere karşı bilinçlendirme eğitimlerinin, etkili olması için uygulamalı verilmesi ve bu konuya ilişkin daha etkili çözüm önerilerinin geliştirilmesi, kişisel verilerin korunmasının daha etkili hâle getirilmesi için bu alanın kanuni çerçeve altına alınması ve akıllı uygulamaların desteklenerek daha etkili kararlar alınmasının sağlanabilmesi, strateji ve planın bu değerlere ilişkin üzerinde durduğu konular arasında yer almaktadır.

Strateji belgesi ve planda şeffaflık değerinin, kamu yönetiminde açık devlet yaklaşımının hayata geçirilebilmesi açısından, kamu verilerinin paylaşımı ile ilişkilendirilerek ele alındığı da görülmektedir. Bu anlamda kamu verilerinin 3. kişilerle paylaşımının, kamu yönetiminde şeffaflığı içeren açık devlet yaklaşımının uygulamaya geçmesine imkân sağlayacağı ve bu suretle e-devlet hizmetlerinin de şeffaflığın artması için bir araç olacağı belirtilmektedir. Kamu hizmeti sunan kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinde, saydamlık ilkesinin uygulanmasına yönelik özellikle kent bilgi sistemleri esaslarının belirlenmesine öncelik verilmesi öngörülmektedir. Kamu kurumlarının elde ettikleri verilerin, belirli kısıtlılıklar haricinde kullanımı ve paylaşımının, şeffaf kamu yönetimi anlayışına katkı sağlaması açısından gerekli olduğu vurgulanmaktadır. Aynı zamanda strateji ve plan belgesinde, veri paylaşımının şeffaflığı artırıcı etkisi çeşitli ülke örnekleri ile de ortaya konulmaktadır. Yeni bilgi toplumu stratejisinin, şeffaflık ve hesap verebilirlik çerçevesinde takibi amacıyla strateji ve plan sonuçlarının izlenmesi önemli görülmekte ve uygulama sonuçlarının şeffaf biçimde raporlanması planlanmaktadır.

Planda incelenen değerlerden biri olan ve daha çok şeffaflık ile birlikte kullanılan hesap verebilirlik kavramının, daha az kullanım alanı bulduğu görülmektedir. Kamu yönetiminde şeffaflık gibi hesap verebilirliğin de artırılması için, e-devlet hizmetlerinin bir araç olarak kullanılması, özellikle kentsel kamu hizmetlerinin yürütülmesinde hesap verebilirlik ilkesinin uygulanmasına yönelik kent bilgi sistemlerinin esaslarının belirlenmesi hem strateji belgesinin hem de planın ayrı ayrı üzerinde durduğu konular arasındadır.

Şeffaf ve hesap verebilir bir devlet anlayışı, adil bir yönetimle, kamu hizmetlerinin adil bir şekilde sunulmasını da gerekli kılmaktadır. Buna rağmen adalet kavramının, strateji ve planda daha az yer bulan değerler arasında yer aldığı ve kullanım alanının da

daha çok adil paylaşıma yönelik olduğu görülmektedir. Strateji belgesi ile planda ayrı ayrı ele alınan bu konular içerisinde geniş bant teknoloji altyapısının yaygınlaştırılmasına ilişkin olarak sunulan hizmetlerin adil paylaşım açısından gözden geçirilerek değerlendirilmesi, halihazırda kullanılmayan kaynakların adil bir şekilde dağılımının sağlanması ve kurumların bilişim kapasitelerinin geliştirilmesi amacıyla bilişim istihdam sisteminin de adil hâle getirilmesine yer verilmektedir. Strateji ve planda, eşitlik kavramına ilişkin düzenlemeye rastlanmamakla birlikte sadece eşitsizliğe ilişkin olarak bireylerin BİT'lere erişimde eşitsizliğini ifade eden çeşitli demografik ve sosyo-ekonomik farklılıkları gösteren sayısal bölünmenin, BİT kullanımının önündeki yapısal engellerin belirgin sonuçlarından biri olduğu vurgusu yapılmaktadır.

5.2.8. Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019)

Türkiye'nin ilk e-devlet temalı strateji ve eylem planı olan Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 19 Temmuz 2016 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, dört stratejik amaç altında yer alan on üç (13) hedef ve kırk bir (41) eylemden oluşmakta olup her eyleme ait sorumluluk, bir kurum ya da ilgili kurumlar tarafından üstlenilmiştir. Aynı zamanda eylem planının, UAB tarafından da koordine edildiği ve izlendiği bilinmektedir (Önal, 2018).

2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, yeni küresel yönelimler ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda, Türkiye'nin kendine özgü koşullarını da dikkate alarak ulusal kalkınma planı ve bilgi toplumu stratejisi ile uyumlu, e-devlet yapılanmasına ilişkin çalışmaları bütüncül bir yaklaşımla bir araya getiren, Türkiye'nin ilk kapsamlı Ulusal E-Devlet Strateji Belgesi ve Eylem Planı olma özelliğini taşımaktadır.

Bütüncül ve sürdürülebilir bir e-devlet ekosistemi oluşturulmasına yönelik stratejik bir bakış açısı ortaya koyan plan, "Etkin E-Devlet" vizyonu ile toplumun yaşam kalitesini artırmaya yönelik çıktığı yolda, "Etkin" e-devlet ekosistemini oluşturarak bu sistem altında dört (4) temel stratejiyi gerçekleştirmeyi amaçlamıştır. Bu stratejik amaçlar ve hedefler, planda aşağıdaki şekliyle yer almıştır:

- (S.A.1) E-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- E-devlet çalışmalarında koordinasyon etkinliğinin artırılması,
- Kurumsal e-dönüşüm kapasitesinin geliştirilmesi,

- Yenilikçi yaklaşımların e-devlet ekosistemine uyumlandırılması,
- (S.A.2.) Altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi,
- Ortak bilgi ve teknoloji altyapılarının geliştirilmesi,
- E-devlet sistemlerine yönelik ortak çözümler geliştirilmesi,
- İdari hizmetlerde bilgi ve işlem sistemlerine yönelik bütünlük ve süreklilik sağlanması,
- (S.A.3) Kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması,
- Kurumsal bilgi akışının öncelikle elektronik ortamdan sunulması,
- Öncelikli sektörlerde bilişim sistemleri entegrasyonlarının güçlendirilmesi,
- E-devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyinin artırılması,
- Hizmet sunum kanallarının iyileştirilerek çeşitliliğinin artırılması,
- (S.A.4) Kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılması,
- E-devlet hizmetlerinin kullanımının artırılması,
- Açık verinin kullanım alanlarının yaygınlaştırılması,
- E-katılım mekanizmalarının güçlendirilmesi.

İlk stratejik amaç olan “e-devlet ekosistemi”, ile diğer amaçları da kapsayıcı nitelikte genel bir çerçeve çizilmektedir. E-devlet kullanımı ve gelişiminin hızla artması ve her geçen gün yeni teknolojilerle desteklenmesi bu sürecin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini ortaya koyar niteliktedir. İkinci stratejik amacın, BİT altyapısını geliştirmeye ve idari işleyiş bütünlüğünü sağlamaya yönelik olduğu görülmektedir (Ozan ve Önen, 2020: 618). Üçüncü stratejik amaç ise kamu hizmetlerinde e-dönüşümün özellikle kurumsal olarak öncelikli sektörlerle ilişkin gerçekleştirilmesi ve çeşitli iyileştirmelerle olgunluk seviyesinin artırılması çerçevesinde ele alınmakta olup, dördüncü stratejik amaç ile hizmetlerin niteliğine ilişkin olarak şeffaf ve katılımcı bir anlayışla e-hizmet kullanımının yaygınlaştırılmasına dönük bir strateji ortaya konulmaktadır.

Planda, “ETKİN” e-devlet ekosisteminin temelleri, “Entegre”, “Teknolojik”, “Katılımcı”, “İnovatif” ve “Nitelikli” bir e-devlet sistemi üzerine inşa edilmektedir. Daha kapsamlı bir ifadeyle; entegre bakış açısı ve iş birliği ile birlikte çalışabilirliği sağlayıcı, teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlayarak kullanabilecek, katılımcı, şeffaf, hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı şekillenen, inovatif ve çevreci yaklaşımları

ortaya çıkararak fırsata dönüştürebilen, nitelikli kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmetler sunmaya yönelik bir sistemin oluşturulması öngörülmektedir.

Nitekim 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda, küresel rekabet ve ülkelerin sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda, ülkeyi oluşturan tüm paydaşlarla ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği ve uyum içerisinde çalışılabilmesi için aralarındaki ilişkilerin dijital ortam üzerinden yeniden yapılandırılması gerektiğine vurgu yapılmakta ve bu konuda esas hızlandırıcı katkıyı devletin yapacağı belirtilmektedir. Günümüzde bilgi toplumuna geçiş süreci ile birlikte hem bilgi üreterek ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştürebilme hem de ülkelerin küresel dünyadaki konumlarını belirleme açısından, plan son derece önem taşımakta ve bu sürece uyum sağlayan ülkeler ile sağlayamayan ülkeler arasında gelişmişlik, kalkınma ve refah düzeyi açısından farklılıkları ortaya koymaktadır. Yine bu eylem planında e-devlet politikaları, toplumun her geçen gün değişen ve yenilenen ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkin biçimde cevap verilebilmesi ve kamu hizmetlerinin bütüncül olarak iyileştirilerek devlet etkinliğinin artırılmasında bir araç ve destek olarak görülmektedir. Etkin bir e-devlet politikasının, kamuda veriye dayalı karar alma mekanizmalarını güçlendirirken, zaman ve mekân sınırlamalarına karşın yeni kamu hizmeti üretim ve sunum modelleri geliştirmeye de imkân sağlayarak bilgi toplumuna dönüşümü hızlandıracağı düşünülmektedir.

E-devlet politikalarının uygulamaya konması ile tüm kamusal hizmet alanlarında, bilgi iletişim teknolojilerinin en üst seviyede kullanılarak daha hızlı, erişilebilir, düşük maliyetli, kullanıcı odaklı, etkin ve yenilikçi kamu hizmetlerinin sunulması amaçlanmakta, bunun için teknolojik ve yasal altyapılar, insan kaynağı, eğitim, finansman modelleri, bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması gibi konular toplumsal talepler ile birlikte bütüncül olarak ele alınmaktadır (2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı).

Çalışmanın analizine ilişkin temel değerler üzerinden ele alınan planda; kullanım sayısı en fazla olan değer üç yüz sekiz (308) kullanım sayısı ile etkinlik/etkin/verimlilik değeri olduğu; onu ise iki yüz yirmi yedi (227) kullanım alanıyla güvenlik/güvenirlik/güven değerinin izlediği tespit edilmiştir. Diğer değerler içerisinde şeffaflık (53), katılımcılık (26), adalet/hakkaniyet (27) ile hak ve özgürlüklere (35) ilişkin değerler orta düzeyde bir kullanıma sahipken etkililik (9), eşitlik (2), hesap verebilirlik

(14) değerlerinin kullanım sıklığının daha az olduğu dikkati çekmektedir. Planda kamuoyu paylaşımı değerine ise doğrudan rastlanmamakla birlikte, veri ve bilgi paylaşımı ile ilişkili olarak on bir (11) yerde kullanım alanı olduğu görülmektedir.

Etkinlik/etkin değerine ilişkin strateji ve plan belgesi, gerek devletin yönetim yapısı ve işleyişine ilişkin gerekse e-devlet politikasının niteliği ve sürdürülebilirliğine ilişkin etkinlik değeri/kavramını çok geniş bir perspektifle ele almaktadır. Bu kapsamda, devletin etkinliğinin artırılmasına yönelik ihtiyaçların e-devlet politikaları ile karşılanacağı, kaynakların etkin kullanımı ve dağıtımı ile birlikte, etkin kamu hizmetlerinin oluşturulması, kamu harcamalarının etkinleştirilmeye çalışılırken yatırımların da etkinliğine önem verilmesi üzerinde durulmaktadır. Etkin e-devlet politikaları ile kamuda yeni kamu hizmetlerinin üretim ve sunum modellerinin geliştirilerek e-devlet uygulamalarının etkinleştirilmesiyle, bilgi toplumuna dönüşümün hızlandırılması öngörülmektedir. Ayrıca politikalarda etkinliğin artırılması amacıyla, gerekli yetkinlik ve kapasitenin sağlanarak e-devlet ekosisteminin etkinliği için çeşitli proje ve çalışmaların desteklenmesi gerekli görülmektedir. E-devlet politikası ile ilgili olarak da etkin ve sürekli bir yönetim sürecinin işletilmesinin önemine vurgu yapılan planda, etkin e-devlet politikaları ile veriye dayalı, kamuda karar alma mekanizmalarını güçlendirme imkânı sağlanacağı belirtilmektedir.

Etkinlik değeri ile birlikte ele alınan verimlilik değerinin ise “etkinlik” e nazaran daha az kullanıldığı görülmektedir. Verimliliğin kullanım alanları, daha çok kamuya yönelik olarak kaynakların, hizmetlerin, plan ve projelerin verimliliği ile iş ve enerji verimliliğine yöneliktir. Bu bağlamda e-devlet uygulamaları kapsamında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yoluyla, kamuda verimlilik artışı sağlanarak ekonomik değer yaratılması, kamu kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimliliğin artırılması, e-devlet proje ve faaliyetlerinin, etkinlik ve verimlilik çerçevesinde etkin denetimlerinin yürütülmesi ve e-belge kullanımı ile verimlilik kayıplarının önüne geçilmesi planlanmaktadır. Aynı zamanda planın da bu amaç ve hedefleri gerçekleştirebilmesi için bir bütün halinde, daha verimli uygulanabilmesi öngörülmektedir.

Etkinlik ve verimlilik değerlerinden sonra en fazla kullanım alanı bulan değer, güvenlik/güvenilirlik değeridir. Bu değer kavramsal çerçevesini, sosyal güvenlik, siber güvenlik, bilgi güvenliği, güvenli erişim, güvenli veri paylaşımı, güvenlik sistemleri, güvenlik kriterleri ve güvenlik politikası gibi kavramlar oluşturmaktadır. Bu kavramların, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, tabii afet, tarım, gıda, hayvancılık gibi

çeşitli sektörlerle ilişkin olarak planın stratejik amaç, hedef ve eylemlerinin hemen hemen tümünde benzer şekilde ele alındığı görülmektedir. Bu çerçevede bilgi güvenliği, siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak yeni sistemler geliştirileceği, mevcut sistemlerin ise güncelleneceği belirtilmektedir. Çeşitli sektörlerle ilişkin hizmetlerden yararlananların, e-devlet yoluyla güvenli bilgilere erişebilecekleri ve bu kapsamda yürütülecek çalışmalar ile kurumsal olarak oluşturulan portalların daha güvenilir olmasının sağlanacağı ifade edilmektedir. Ayrıca geliştirilen e-devlet projelerinin tasarımında, bilgi güvenliğine dikkat edilmesi ve bu konuda yürütülecek çalışmaların tümünde, bilgi güvenliğinin esas alınması, temel unsurlar arasında sayılmaktadır. Çeşitli konulara ilişkin hazırlanacak güvenlik politikaları ile de güvenli bir sistem oluşturulmasının yanı sıra uygulamaların kullanılabilirliğinin de artacağı ifade edilmektedir. E-Devlet hizmetleri yoluyla resmî/kişisel bilgi ve belgelerin güvenli şekilde saklanmalarını sağlayacak BT altyapıların oluşturulması ya da güçlendirilmesi de planın hedef ve eylemleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda genel olarak e-devlet hizmetlerinin; şeffaflığın, güvenilirliğin, hesap verebilirliğin ve katılımcılığın artırılması için bir araç olmasının sağlanacağı ifade edilmektedir.

Etkinlik/verimlilik ile güvenlik/güvenilirlik değerlerinden sonra en fazla kullanım alanı olan değer katılımcılık/katılım değeridir. Planın strateji odağında yer alan “Etkin E-Devlet Ekosistemi” oluşturulması kapsamında gerçekleştirilmesi öngörülen nitelikler ve kabul edilen stratejik amaçlar arasında katılımcılığa da yer verilmektedir. Bu bağlamda kamu yönetiminde politika belirleme, karar alma ve uygulama süreçlerinde katılımcı bir yaklaşımın benimsenmesi için yapılması gerekenlere yer verilen planda, e-katılım mekanizmalarının güçlendirileceği, katılımcılığı artırmak gayesiyle oluşturulan e-devlet uygulamaları ile yönetim süreçlerine tüm paydaşların daha fazla katılım sağlayabilmesinin mümkün hâle geleceği ifade edilmektedir. E-devlet ekosisteminde dinamizm ve sürdürülebilirliğin devamı için katılım odaklı ve şeffaf süreçlerin desteklenmesi yolu ile sağlıklı bir bilgi yönetiminin gerçekleştirilmesi öngörülmektedir. Aynı zamanda plan ve strateji belgesi kapsamında; demokratik katılım imkânlarını güçlendirmek, STK’lerin e-devlet politikalarında karar alma ve uygulama süreçlerine katılımını teşvik etmek, tüm paydaşların aktif katılımını sağlayacak yönetim mekanizmalarının iyileştirilmesi, tüm paydaşların katılım sağlayacağı e-devlet organizasyon modelinin oluşturularak hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Ayrıca katılımcılığın sağlanması ve katılımcılıkla ilgili mevcut uygulamaların kamu kurum ve

kuruluşlarına yaygınlaştırılması ile e-devlet hizmet üretim ve sunum modellerinin geliştirilerek, devletin etkinliğinin artırılması, açık veri yaklaşımları ve yeni katılımcılık uygulamaları ile e-katılım uygulamalarının çeşitlendirilerek güçlendirilmesi, geliştirilen katılımcılık programları yoluyla mevzuat katılım portalının oluşturulması, planın amaç, hedef ve eylem başlıkları altında ayrı ayrı ele alınmaktadır.

2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda diğer planlardan farklı olarak şeffaflık değerinin kullanım sayısı bakımından üçüncü sırada yer alması dikkat çekicidir. Strateji belgesi ve plan geneline bakıldığında, şeffaflık değeri; katılımcılık, güvenilirlik, hesap verebilirlik ve etkinlik değerleri ile birlikte kullanıldığı görülmektedir. Bu anlamda şeffaflık, diğer değerler ile birlikte daha gelişmiş, güçlü bir kamu yönetimi yapısı için önemli bir değer olarak görülmekte ve BİT'ler ile e-devlet, bu değerlerin daha da yerleşik hâle getirilerek işlevsel kılınmasında etkili bir araç olarak görülmektedir. Plan ayrıca kamu hizmetlerinde ve kurumsal faaliyetler ile idarede şeffaflığın ve katılımcılığın artırılmasına, stratejik amaçları arasında öncelikli olarak yer vermektedir. Bu amaçla, açık veriden yararlanılması ile birlikte kamuoyu paylaşımının gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Ayrıca şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin güçlendirilmesi, açık devlet olma yolunda önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla plan ve strateji belgesinin pek çok bölümünde devletin şeffaflığının artırılmasına yönelik düzenlemelere rastlandığını ve genel olarak plan dahilindeki hedef ve eylemlerin, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık gibi değerleri gerçekleştirmeye yönelik olduğunu söylemek mümkündür.

Söz konusu strateji belgesi ve eylem planının, hak ve özgürlükler değeri ile ilgili olarak kişisel ve sosyal haklar ile tüketici hakları, telif hakkı, cayma hakkı, iş kurma hakkı, özlük hakkı, sayısal haklar gibi kamusal haklar dışında özel haklara ilişkin düzenlemeler içerdiği görülmektedir. Kullanım sıklığı bakımından otuz beş (35) yerde kullanım alanına sahip olan hak ve özgürlükler değeri, belirli haklara ilişkin düzenlemeler dışında hak sahipliği, hak kazanılması, hakkın korunması gibi konularda düzenleme alanı bulmaktadır. Planın stratejik amaçlarına ilişkin hedefleri arasında; sayısal haklar yönetimine ilişkin yasal düzenleme yapılması, bilişim personelinin özlük haklarına sahip olmaları ve özlük hakları ile tüketici haklarına yönelik iyileştirmeler, kişisel haklar ile ilgili bilgilendirme ve rehberlik hizmetlerinin geliştirilmesi ile tüketici haklarının korunması adına yapılması öngörülen eylemlere yer verilmektedir. Bireylerin toplumsal imkânlardan yararlanmaları bakımından, eşit haklara sahip olmalarının gelişmişlik

göstergesi olarak kabul edildiği planda, e-devlet hizmetlerinin sadece belli gruplara yönelik olmayıp, sosyal haklardan yoksun birey ve gruplara da hitap edecek şekilde düzenlenmesi amaçlanmaktadır. Kişisel verilerin anayasal bir hak olarak koruma altına alındığının altını çizen plan, telif hakları ile ilgili verilerin açık veriye dönüştürülerek tek bir merkezden paylaşılmasına ilişkin mevzuat düzenlemelerini de konu almaktadır.

Adalet/hakkaniyet kavramının planda sınırlı sayıda (27) geçmekle birlikte, bunun önemli bir kısmının Adalet Bakanlığı'nı ifade etmek üzere kullanıldığı görülmektedir. Adalet değerinin az sayıda olmakla birlikte; kavramsal anlamda kullanıldığı alanlardan biri, e-devlet hizmetlerinin olgunluk düzeylerinin artırılmasına yönelik olarak Avrupa'da yürütülen proje ile ilişkili biçimde, adalet sistemlerinin bütünleşerek elektronik ortamda haberleşmesini ve ortak bir platform üzerinden işlem yapılabilmesini sağlamaya yöneliktir. Kavramın diğer kullanım alanları ise adalet sistemine duyulan güven ile sistemin işleyişinden duyulan memnuniyetin artırılması, sosyal adalet ve eşitliği sağlamaya yönelik sosyal politika uygulamaları ile vatandaşların adalete ulaşmalarını sağlamaya yönelik düzenlemelerdir.

Plan ve strateji belgesinde etkinlik, katılımcılık, şeffaflık gibi değerler ile birlikte kullanılan bir diğer değer ise hesap verebilirliktir. Planda, küresel ölçekte dünya genelinde ortaya çıkan e-devlet dönüşümünün, yönetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramlarını ön plana çıkartarak devlet hizmetlerinin daha şeffaf, daha hesap verebilir bir yapıya kavuşmasında etkili olduğu ifade edilmektedir. Etkin, şeffaf, hesap verebilir bir devlet/yönetim yapısının oluşturulmasında bilgi ve iletişim teknolojileri bir araç olarak görülmektedir. Onuncu Kalkınma Planı ile Bilgi Toplumu Stratejisi'ne atıf yapılarak etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere kullanıcı odaklı, bütünleşik ve güvenilir bir e-devlet yapısının oluşturulmasının temel amaç olduğu vurgulanmaktadır. Buna bağlı olarak 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın da aynı öngörü ve hedefler ile katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir nitelikteki hizmetlerin sunulmasında etkili olacağı belirtilmektedir. Etkin e-devlet ekosistemi ile kamu hizmetleri ile kurumsal faaliyetlerde şeffaflık ve hesap verebilirliğin artırılması amaçlanarak bu amaçların gerçekleşmesinde katılımcılığın rolü üzerinde durulmaktadır. Aynı zamanda karşılıklı bir etkileşim içerisinde hesap verebilirliğin güçlendirilmesi ile de katılımcılığın etkinliğinin artırılacağı öngörülerek her iki değer birbiriyle ilişkilendirilmektedir. Böylelikle şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin

güçlendirilmesiyle, açık devlet olma yolunda önemli bir adım atılmış olacağı ifade edilmektedir.

Analize esas alınan değerler bağlamında etkililik/etkenlik ile kamuoyu paylaşımına ilişkin değerlerin planda doğrudan bu kavramlar bazında ele alınmayıp, buna benzer şekilde “etkili” ve bilgi/veri paylaşımı” kavramları çerçevesinde, daha sınırlı sayıda kullanım alanı buldukları görülmektedir. Buna ilişkin olarak teknolojinin etkin kullanımıyla daha etkili bir kamu yönetimi yapısı oluşturulması ve bu amaçla kamu kaynaklarının daha etkili bir şekilde kullanılması hedeflenmektedir. Kamu internet sitelerinin etkili bir biçimde sunumunun devam etmesi için çalışmalar yapılarak kamusal hizmetlerin daha etkili sunulmasının mümkün hâle gelebileceği belirtilmektedir. Veri/bilgi paylaşımına ilişkin olarak ise bu kavramların belirli konular ya da hedef/eylemler etrafında kullanıldığı ve tekrarlandığını söylemek mümkündür. Bu çerçevede veri paylaşımı ile ilgili olarak açık veri paylaşımı için formatlar belirlenmesi, veri paylaşımı yapacak kurum ve kuruluşların sistemlerinin sahip olması gereken yetkinliklerin belirlenmesi, veri paylaşımı yapmak zorunda olan e-devlet hizmetlerinin kurumlar arası entegrasyonu kolaylaştıracağı belirtilmektedir. Ayrıca veri paylaşımının önündeki hukuki ve teknik sorunların tespit edilerek bunlara yönelik çözüm önerileri geliştirileceği vurgulanmakta, kurumlar arası veri paylaşımının artırılarak güvenli veri paylaşım sisteminin oluşturulması ve açık veri paylaşımının e-devlet hizmetleri arasında yer alması, planın hedef ve eylemleri içerisinde yer almaktadır. Bilgi paylaşımı ile ilgili olarak ise kamuda bilgi paylaşımının artırılması, bu amaçla kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi paylaşımı sağlayabilecek platformlar oluşturularak bilgi paylaşımının yaygınlaştırılması ve en etkin seviyeye çıkarılması planlanmaktadır.

Planda en az kullanılan değer olarak ise eşitlik kavramı karşımıza çıkmaktadır. Kavramın eşit haklar, fırsat eşitliği, hizmetlerden eşit düzeyde yararlanılması konularına ilişkin kullanıldığı görülmektedir. Bu kapsamda toplumdaki bireylerin kamu hizmetleri ve imkânlarından eşit biçimde yararlanmalarının sağlanması, fırsatların herkes için eşit şekilde sunulması, gelişmişliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Sonuç olarak 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, e-devlete yönelik en kapsamlı plan olmasının yanı sıra, evrensel yönetim ilkeleri olarak kabul edilen, aynı zamanda yönetim anlayışının temel değerleri olan ve bu çalışmada analize esas alınan temel ilke/değerlerin kullanım oranı olarak en fazla kullanıldığı plan niteliği taşımaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

20. yüzyılın ortalarından itibaren teknolojinin sürekli ve hızlı gelişimi, toplumsal yaşamın her alanını etkisi altına alırken sosyo-ekonomik, siyasi ve yönetsel pek çok değişime de kapı aralamıştır. Küreselleşme ile birlikte teknolojinin bu denli hızlı yaygınlaşması, ülkelerin gelişmesi ve kalkınması açısından teknolojik gelişimi, rekabet gücünün bir kaynağı hâline getirmiştir. Bir anlamda, küresel dünyanın rekabet gücünü ve ekonomik üstünlüğünü elde etmenin yolu, teknolojik donanım ve imkânlarla sahip olmaktan geçmektedir. Dünyanın içinde bulunduğu dijital çağda, sürekli gelişen teknoloji ile birlikte bilgi de önemli bir değer kazanmıştır. Bilgi kaynaklarına sahip olmak, bilgiyi üretmek, geliştirmek, kontrol etmek ve paylaşmak, uluslararası rekabet koşullarına uyum sağlayabilmenin bir gereği hâline gelmiş ve ülkelerin bu koşullara uyum sağlayabilme ve ekonomik gücü ellerinde tutabilme çabası, bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırmıştır. Özellikle internetin gelişmesi ile birlikte bilginin elektronik ortamda işlenmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, ekonomik ve sosyal yaşamın önemli bir unsuru hâline gelmesini sağlamıştır. Küresel nitelikteki bu gelişmeler, sadece ekonomik ve sosyal yaşamı değil; devletin vatandaş ile ilişkilerini de etkileyerek devlet yapılarını değişime zorlamıştır. Teknoloji odaklı bu değişim ve dönüşümler, devletin yeniden yapılandırılması amacını taşıyan, bir kamu yönetim reformu temelinde elektronik devlet (e-devlet) modelinin hayata geçirilmesinde etkili olmuştur. Dolayısıyla e-devlet kavramı, kendiliğinden değil, birtakım değişim ve dönüşümlerin sonucunda, kamu hizmetlerine yönelik gereksinim ve taleplerin ortaya çıkardığı bir model olarak gelişim göstermiştir. Bu yönüyle e-devlet, kamu hizmetlerinin daha etkili, verimli, etkin, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde sunulması açısından önem taşımaktadır.

Bilişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, kamu yönetimi ve devlet yapısına ilişkin sorgulamaların artması, kamu yönetiminin modernizasyonu tartışmalarını da gündeme taşımıştır. Günümüzde küresel eksende devletlerin yeni kimliği olarak ifade edilen etkin devlet anlayışı ile birlikte, devletin en önemli görevlerinden birisi de etkin bir yönetim sağlamak olmuştur. Devleti etkinleştirmek, öncelikle kamu yönetiminin etkinleştirilmesi anlamına gelmektedir (Öztürk, 2004: 2). Hükümetlerin/yönetimlerin, kamu hizmetlerinin halka en iyi şekilde sunulması bakımından sorumlu oldukları düşünüldüğünde, bu sorumluluk karşısında vatandaşların da hizmetlere yönelik gereksinim ve taleplerinin karşılanıp karşılanmadığına bakarak hükümetleri ya da kamu yönetimlerini yaptıkları hizmet ölçüsünde değerlendirmeleri olası gözükmektedir. Bu

bağlamda vatandaş odaklı kamu yönetimi anlayışının esas alındığı günümüzde; kamusal anlamda yapılan faaliyetlerin toplum açısından taşıdığı önem, hükümet/kamu yönetimleri bakımından yönetsel ve ekonomik etkinliğin esas alınmasını gerekli kılmaktadır. Bu noktadan hareketle, devletin (hükümetlerin/kamu yönetimlerinin) öncelikle vatandaş odaklı, kaliteli, etkin, etkili ve verimli hizmet anlayışına sahip olması gerekmektedir. Bu anlamda hükümetlerin yaptıkları plan, program ve politikalar, devletin yönetsel bakış açısını ve/veya yaklaşımını ortaya koyabilmek bakımından işlevseldir. Bir başka ifadeyle; en genel ve kapsayıcı niteliği ile kamu politikaları, kamu yönetimlerinin etkin, verimli, kaliteli, katılımcı ve vatandaş odaklı hizmet/yönetim anlayışı ve ilkelerini hayata geçirebilmeleri konusunda etkili bir araç niteliği taşımaktadır. Ayrıca kamu politikaları, çeşitli alanlardaki küresel eksenli değişim ve dönüşümlerin, kamu yönetimine yansımalarını görebilmek açısından da önem taşımaktadır.

Günümüzde uluslararası rekabetin artmasında belirleyici rolü olan bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin, küreselleşmenin de etkisiyle birlikte devlet ve yönetim yapılarını ve işleyişlerini etkilemesi; kamu değer (ler)i olarak kabul edilen etkinlik, verimlilik, şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, kamuoyu paylaşımı gibi ilkeleri ön plana çıkararak önem kazanmasını sağlamıştır. Böylelikle yeni dünya düzeninde kamu değer (ler)i kavramı, kamu yönetimleri açısından yeni bir yaklaşım olarak ortaya çıkmış ve devletleri/hükümetleri “kamu değeri” üretme çabasına yöneltmiştir. Bu gelişmelerin etkisi altında devletler, yaşanan bu değişim ve dönüşümleri gerçekleştirmek amacıyla kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması/düzenlenmesi kapsamında, toplumsal yaşamın tümünü, dolayısıyla kamu yönetimini siyasal, hukuksal, sosyo-ekonomik olarak etkileyen, bütüncül nitelikte kamu politikaları yapmaya yönelmiştir. Aslında dönüşüm amaçlı atılan her adım, kamu yönetimi açısından bir kamu politikasını temsil etmektedir. Başarılı bir kamu politikası için de ihtiyaçların doğru analizi, kapsamlı iyi bir hareket planı, uygulama için özelleşmiş bir yönetim yapısı ile sürekli izlem altındaki sürecin doğru değerlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir. (Aydın, 2018: 33).

Bu noktadan hareketle, bilişim teknolojileri alanındaki gelişmelerin, kamu yönetimi/kamu hizmetleri üzerine bir yansıması olarak ortaya çıkan e-devlet dönüşümünün, kamu politika belgeleri üzerinden bir süreç analizi bağlamında sistematik olarak analizi, devletin yeniden modernizasyonu ekseninde, yaklaşımını ortaya koyması bakımından önemli görülmektedir. Resmî politika belgeleri üzerinden yapılan doküman imgelemesinin içeriğini, günümüzde küresel dünyanın yönetsel anlamda kabul ettiği

kamu yönetimi kavram/ilke/değerleri olarak önem kazanan belirli kavram/değer/ilkelere ilişkin kavram sıklığı analizi oluşturmaktadır. Çalışmanın, kavram/değer/ilke tartışması etrafında şekillenmemesi adına, kavram/değer ve ilke ifadeleri birlikte kullanılmıştır. Bu bağlamda çalışmanın temelini; Türkiye'nin doğrudan kendine özgü bir e-devlet politikasının olup olmadığı sorusundan hareketle, çeşitli unsur ve aktörlerin etkisinde yukarıdan aşağıya doğru şekillenen bir yapıda olduğu düşüncesi oluşturmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışma, yeniden düzenleme kapsamında kamu yönetiminin arka planındaki kuramsal temelleri, söz konusu politika belgelerinde yer verilen kavram/değer/ilkeler bazında ortaya koymaya çalışmıştır. Türkiye'nin e-devlet politikasını iyi analiz edebilmek açısından, çalışmada öncelikle amaçlar, yararlar, sorunlar ve kazanımlar çerçevesinde e-devlet olgusunun genel olarak ortaya çıkışı ve gelişim süreci ele alınmıştır. Ayrıca karşılaştırma yapabilmek adına dünyadaki başarılı e-devlet uygulamaları ve bunların başarı ölçütleri ile Türkiye'deki uygulama farklılıklarına yer verilmiştir. Sonrasında Türkiye'deki e-devlet süreci, bu süreçte etkili olan iç ve dış faktörlerle birlikte ele alınarak bu sürecin politikaya yansımaları resmedilmiştir. Bu çerçevede çalışmanın yanıt aradığı sorulardan birisi de Türkiye'nin e-devlet politikası nezdinde, ilgili politika belgelerinin kamu değeri üretmeye yönelik eylem ve planlar içerip içermediği ve küresel dünyanın yönetsel anlamda kabul ettiği değer/ilkeleri, e-devlet politikasının ne ölçüde yansıttığına ilişkindir.

Çalışmanın analizine konu olan TUENA (1999), Kamu-Net E-devlete Geçiş Eylem Planı (2002), E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2002), E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), E-Dönüşüm Türkiye Eylem Planı (2005), Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı (2006-2010), Bilgi Toplumu ve Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) ile Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019) politika belgeleri üzerinde, son dönem kamu yönetiminde sıklıkla yinelenen değer/ilkeler arasından belirlenen on (10) değer üzerinden yapılan kavram sıklık analizi ile hangi değerlerin, hangi bağlamda ve ne düzeyde yer aldıkları tespit edilmiştir. Analize konu olan değer/ilkeler ise; etkinlik /verimlilik, güvenlik, etkililik, katılımcılık, şeffaflık/saydamlık, hesap verebilirlik, eşitlik, adalet/hakkaniyet, hak ve özgürlükler ile kamuoyu paylaşımı olarak belirlenmiştir. Bu değerler ve içerik olarak anlamları, kavramsal olarak belgelerde taranmış ve nitel analizi nicelleştirmek adına tarama yapılan değer/ilkelerin değerleri ile belgelerdeki toplam kelime sayıları karşılaştırılarak incelenen politika belgeleri ile taranan değerlerin matrisi oluşturulmuştur (Tablo 3).

Çalışma sonucu elde edilen analiz bulgularına göre, yıllar itibarıyla 2005 yılından itibaren 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile başlamak üzere, belirlenen değer/ilkelerin kullanım sıklığının artış gösterdiği tespit edilmiştir. Ele alınan son üç politika belgesini oluşturan 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, değer/ilkelere en fazla yer veren politika belgeleri olmuştur. Değerler bazında yıllar itibarıyla görülen bu artış, yönetim yaklaşımıyla birlikte önem kazanan değer/ilkelerin, yeniden düzenleme çalışmaları kapsamında Türk kamu yönetim sistemine yansımaları ortaya koyması bakımından önemlidir. Ele alınan politika belgelerinin tümünde kullanım sıklığı bakımından en fazla ilk sırada yer alan değer/ilke, etkinlik/verimlilik ilkesi olmuş; onu güvenlik ve katılımcılık değerleri izlemiştir. Bu değerleri ise sırasıyla; hak ve özgürlükler, adalet/hakkaniyet, şeffaflık, etkililik, kamuoyu paylaşımı, hesap verebilirlik ve eşitlik değerleri takip etmektedir. Bu bulgulardan hareketle, Türkiye'nin e-devlet politikasına hâkim değerlerin etkinlik/verimlilik değeri olduğu ve bu bağlamda kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin sağlanmasına öncelik verildiği söylenebilir. Bunun aksine politika belgelerinde en az kullanım alanı bulan değerlerin eşitlik değeri olması, bu konuda Türkiye'nin kamu politikalarının oluşumu ve uygulamalarına ilişkin daha fazla eşitlikçi tutum ve yaklaşımlar sergilemesi gerektiğini ortaya koymaktadır. E-devletin politika anlamında Türkiye'de gelişim göstermeye başladığı ilk yıllarda (1999-2002), hesap verebilirlik ve eşitlik değerlerine hemen hemen hiç yer verilmemesi dikkat çekicidir. Oysaki hesap verebilirlik, hükümetlerin/kamu yönetimlerinin kamu hizmetlerinin sunulmasından dolayı halka karşı sahip oldukları sorumluluğun bir gereğidir. Demokratik, şeffaf, katılımcı bir devlet anlayışı, aynı zamanda hesap verebilir olmayı da gerektirir. Devletin etkinlik ve verimliliğinin sağlanması, şeffaf ve hesap verebilir olmasıyla yakından ilişkilidir. Bir başka ifadeyle hesap verebilirlik, kaynak kullanımında israfın ve yolsuzlukların önüne geçilerek kaynakların etkin ve verimli kullanılması konusunda kamu yönetimlerine yüklediği sorumlulukla, bir denetim işlevi üstlenmektedir. Dolayısıyla etkinlik ve verimliliği önemseyen ve e-devlet özelinde politikalarına yansıtan devletin, hesap verebilirlik ve eşitlik konularında da aynı hassasiyeti göstermesi beklenmektedir. Güvenilirlik/güvenlik kavramı/değeri/ilkesine ilişkin olarak ise diğer tüm politika belgelerinde azımsanmayacak düzeyde yer almasına karşın, e-Türkiye Girişimi Eylem Planı'nda hiç yer bulmaması dikkat çekicidir. Çalışmanın bulgularından ortaya çıkan bir diğer sonuç, belirli kavram/değerlerin bazı politika belgelerinde üst sıralarda yer alırken bazı politika

belgelerinde alt sıralara düşmüş olmasıdır. Örneğin; katılımcılık kavram/değer/ilkesi 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda ilk sıralarda yer alırken (105 kullanım sıklığı), bir sonraki döneme ilişkin 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda orta sıralara gerilediği (26 kullanım sıklığı) görülmektedir. Bu durum, politika belgelerinin oluşumunda, hangi unsurların etkisinde bu kavram/değerlerin şekillendiği sorusunu da akla getirmektedir.

Çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlardan birisi de Türkiye'nin e-devlet politikasına ilişkin düzenlemelerin, çeşitli unsurların etkisi altında şekillendiğidir. Başarılı ülke örnekleriyle karşılaştırıldığında, Türkiye'nin e-devlet politikasının genel özelliklerini daha iyi görebilmek mümkündür. Başarılı ülke örneklerindeki e-devlet uygulamalarının, gelişim sürecinin en başından itibaren planlı ve düzenli olarak kapsamlı ve bütüncül e-devlet politikaları ile birlikte yasal düzenlemelere bağlı olarak yürütüldüğü görülmektedir. Aynı zamanda etkin e-devlet için; vatandaş odaklı, katılımcı yönetim anlayışı ile açıklık, şeffaflık ve tüm toplumu benimseyen eşitlik ilkelerine ve ortak standartlara dayalı politikalar oluşturulması ve bu değer/ilkelere uyum konusunda yükümlülükler getirilmesi, örnek ülkelerin e-devlet uygulamalarının başarısında etkili unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır. Türkiye'nin e-devlet politikası açısından bakıldığında ise; e-devlet politikasının çeşitli unsur ve aktörlerin etkisi altında, yukarıdan aşağıya doğru şekillenen bir yapıda olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, e-devlete yönelik politika ve uygulamalar, tabandan gelen talep ve isteklere bağlı olarak değil, merkezden/tepeden gelen bir anlayış ve yaklaşımın ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. Gelişmiş, başarılı ülke örneklerinde ise tam tersine, e-devlet projelerinden önce hizmet kullanıcısı olan vatandaşlar ile birlikte yerel yönetim ve STK'lerin görüş ve taleplerine başvurulmaktadır. Türkiye'nin e-devlet uygulamalarının bir diğer özelliği ise birbirinden bağımsız ve kopuk kurumsal düzenleme ve uygulamalarla yürütülmesi, bu anlamda birbirine bağlı, düzenli bir süreci içermemesidir. Bu durum, aynı zamanda çalışmanın yürütülmesi sürecindeki zorluklardan birini oluşturmaktadır. E-devlete ilişkin resmî politika belgeleri üzerinden yapılan incelemede dikkati çeken bir diğer durum ise e-devlete ilişkin çalışmaların başladığı yıllara ilişkin politika belgelerinde "e-devlet" kavramından çok "bilgi toplumu" kavramının yer alması ve bilgi toplumuna dönüşümü içeren strateji, eylem ve planlara yer verilmesidir. Bu bağlamda Türkiye'nin doğrudan e-devlete yönelik bir politikasının olduğu, tartışmalı bir konu olarak görülmektedir. Bu doğrultuda esas anlamıyla bilgi toplumuna dönüşümü içeren bir politikadan söz etmek

daha yerinde görülebilir. Türkiye'nin e-devlet politikası açısından tartışılabilir bir diğer konu ise; çalışmada ele alınan kamu değerlerinin/ilkelerinin, son dönemde politika belgelerine yansımaları artış göstermiş olmakla birlikte, Türk kamu yönetim sisteminde uygulamaya ne ölçüde yansındıkları ya da değerlerin ifade ettikleri anlamların ne ölçüde hayata geçirilebildiğidir. Sonuç itibarıyla; teknoloji eksenli küresel değişim ve dönüşümlerin, kamu yönetim sisteminde yol açtığı değişim ve dönüşümlerin genel olarak kamu politikaları ve özelinde Türkiye'nin e-devlet politikası üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bu etki ile birlikte, Türkiye'nin e-devlete yönelik politika çalışma ve düzenlemelerinin, çeşitli aktörlerin iş birliği ile, eşgüdümlü bir biçimde, uzun vadeli gelişmelere uyum sağlayabilen nitelikte, yasal düzenlemelere dayalı olarak gerçekleştirilmesi, daha etkili bir e-devlet politikası açısından önemli görülmektedir.

Çalışmanın, küresel nitelikteki değişim ve dönüşümlerin, Türkiye'nin kamu yönetimine ve e-devlet özelinde kamu politikalarına ne ölçüde yansıdığını ortaya koyması ve böylelikle hükümetin e-devlet politikasının hangi kuramsal bakış açılarından hareketle oluşturulduğu ve politika yapım çalışmalarında hangi unsur ve aktörlerin etkili olduğu/olabileceğini ortaya koyması bakımından alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca Türkiye'nin e-devlet başarısı için, başarı kriteri olarak değerlendirilen e-devlet uygulama çalışmalarının, ulusal plan ve stratejiler dahilinde ele alınıp alınmadığı ile e-devletin bir araç mı yoksa amaç olarak mı ele alınması gerektiği konularının tartışılması gerektiği düşüncesiyle çalışmanın, bu alanda yürütülecek sonraki çalışmalar açısından bir pencere açacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar M. Kumaş E. (2008). “Türkiye’nin Dönüşüm sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak E-Devlet, E-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları”, *DEÜ İİBF 2. Ulusal İktisat Kongresi, 20-22 Şubat 2008*, İzmir
- Akçakaya M. (2017). “E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3/8, 8-31.
- Akdoğan A. A. (2011). “Türkiye’de Kamu Politikası Disiplininin Tarihsel İzleri”, *Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları*, ed. Filiz Kartal, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Akgün A. E., Keskin H. (2003). “Sosyal Bir Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Süreci”, *Gazi Üniversitesi. İİBF Dergisi*, 5/1, 175-188.
- Aksakaloğlu Y., Akçakaya M. (2021). “Kamu Değeri Yaklaşımının Eleştirel Kuram Temeli”, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 56/1, 272-289.
- Akyazı E. (2005). “E-devlet ve Türkiye”, *Marmara Üniversitesi. İletişim Fak. Dergisi*, 22, 165-169.
- Altınok R. (2005). E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar, Ed. Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması*, Beta Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Altınok R., Bengshir K. T. (2005). “Türk Kamu Yönetimi’nde E-Dönüşümün Yerel Boyutu”, Ed. Hüseyin Özgür, Muhammet Kösecik, *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-Reform: Güncel Yazılar – I*, Nobel Dağıtım, Ankara.
- Altunok H., Gedikkaya F.G. (2016). “Kamu Politikasında Öğrenim ve Öğretim Araçları Olarak Sözlük ve Ansiklopediler Üzerine İçerik Analizi”, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, Kış, 7/2, 66.
- Amoretti F. (2007). “ICT’s Policies: E-Democracy and E-Government For Political Development”, *Information Communication Technology-Africa* 7, 1-25.
- Arifoğlu A. (2004). *E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya*, No: 7, Sas Bilişim Kitabevi, Ankara.
- Arifoğlu A., Körnes A., Yazıcı A., Akgül K., Ayvalı A. (2002). *E-devlet Yolunda Türkiye*, TBD Yayınları, Kamu/BİB, Ankara.
- Arslan A. (2002). “Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik, Denetim”, *Maliye Dergisi*, Mayıs-Ağustos, Sayı: 140, s. 76-109.
- Aslan M., Akıncı B. K., Karapınar P.B. (2007). *E-İş, E-Devlet, E-Tik*, Siyasal Kitabevi, Ankara.

- Ateş H., Buyruk G. C. (2018). “Bir İyi Yönetişim İlkesi Olarak Katılımcılık ve Türk Kamu Yönetimi’nde Katılımcılığın Konumu”, *Ombudsman Akademik Özel Sayı* 1, Kamu Hizmetleri’nde İyi Yönetim İlkeleri, Aralık, 1, 81-98.
- Ateş O. (2009). *Katılımcı Demokrasi ve E-Devlet Uygulamalarının Türkiye’de Demokratik yönetime Etkileri*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi. Sos. Bil. Enstitüsü. Konya.
- Atmaca K. (2009). “E-devletten Olgun Devlete ya da E-Devletin Olgunlaştırılması”, *Denetişim*, 2, 31-43.
- Ay, H. M. (2006). “Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonomiye Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü, *Selçuk Üniversitesi. Karaman İİBF Dergisi*, 11, 57-82.
- Aydın M.D. (2005). “E-Avrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum”, *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23/1, 287-311.
- Aydın, A. (ed.) (2018). *Seçili Ülkelerde Kamuda Dijital Dönüşüm, Başarı Faktörleri ve Güncel Eğilimler*, Ed: Gonca Telli Yamamoto, M. Özhan Kalaç, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Balcı A. (2003). “E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar, Zorluklar”, Ed. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk, B. Coşkun, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Balcı A. (2007). *Kamu Örgütleri İçin Bir Kurumsal Özdeğerlendirme Modeli: Ortak Değerlendirme Çerçevesi*, Ed. Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-II, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Balcı A., Kırılmaz H. (2009). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, 46, 45-70.
- Başbakanlık. (2002a). “E-Türkiye Genelgesi”. 2002/20 No.lu, 19.06.2002 tarihli ve 9259 Sayılı, http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2002/2002-0320-09259.pdf (03.05.2022).
- Başbakanlık. (2002b). “Herkesi İçin Bilgi Toplumu: E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak)”, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_ETurkiyeEylemPlani.pdf (03.05.2022).
- Başbakanlık. (2003a). “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Genelgesi”, 2003/12 no.lu, 22 Şubat 2003Tarihlive2013812 Sayılı, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/BasbakanlikGenelge_2003-12.pdf (03.05.2022).
- Başbakanlık. (2003b). “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Genelgesi”, 2003/48 no.lu. T.C. Resmî Gazete (25306, 4 Aralık 2003), <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031204.htm#3> (03.05.2022).
- Başbakanlık. (2007). “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması”, Genelge No: 2007/7. T.C. Resmî Gazete (26482, 3 Aralık 2007) (03.05.2022).

- Baştan S., R. Gökbunar. (2004). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemine Doğru”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1/19, 71-89.
- Berberoğlu B. (2010). “Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi Oluşturma Yolunda Türkiye ve Avrupa Birliği”, *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 29/2, 111-131.
- Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı 2015.
- Carter I., Belanger F. (2005). “The citilization of e-government Services: citizen trust, innovation and acceptance factors”, *Info Systems J. (2005)*, 15, 5-25.
- Çakır C. (2015). “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, Bahar, 4/7, 37-48.
- Çalhan S., Karkın N. (2010). “Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu”, *SDÜ Sos. Bil. Enstitüsü Dergisi*, 13, 55-80.
- Çarıkcı O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2/12, 95-122.
- Çarıkcı O., Yavuz A. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2/12, 95-122.
- Çelikkol Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde E-devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-devlet Model Önerisi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), SDÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Çevik H., Demirci S. (2012). *Kamu Politikası: Kavramlar, Aktörler, Süreç, Modeller, Analiz, Karar Verme*, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Çevikbaş R. (2009). “Türkiye’de E-Devlet ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, 463-464, 71-92.
- Çolak Ç. (2019). “11. Kalkınma Planında Yeni Kamu Yönetimi Paradigmasından İzler”, *Ombudsman Akademik*, Temmuz-Aralık, 6/11, 39-71.
- Çukurçayır M.A., Çelebi E. (2009). “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5/9, 59-82.
- Delibaş K., Akgül A. (2010). “Dünyada ve Türkiye’de e-devlet Uygulamaları”, *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13/1, 100-144.
- Demir F. (2011). “Kamu Politikası ve Politika Analizi Çalışmalarının Teorik Çerçevesi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Ağustos, 30, 107-120.
- Demirel D. (2006). “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, 61, 113-118.
- Demirhan Y. (2011). *Türk Kamu Yönetimi’nde E-Devlet Politikası ve Yönetimi*, (Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Demirhan Y., Türkoğlu İ. (2014). “Türkiye’de e-devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 10/22, 235-256.
- Doğan Ş. (2015). *Kamu Yönetiminde Güven Olgusu*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Dönmez D. (2007). *Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- DPT (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, DPT Yayını, Ankara, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm> (05.05.2022).
- DPT Müsteşarlığı (2004). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)*, DPT Yayını, Ankara, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900_KDEPKitapcik.pdf
- DPT Müsteşarlığı (2007). *OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye*, DPT Yayını, Ankara.
- DPT, Bilgi Toplumu Dairesi (2005). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Eylem Planı*, Mart 2005, DPT Yayını, Ankara.
- Dye T.R. (1987). *Understanding Public Policy*, 6th Ed. (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Efendioğlu A., Sezgin E. (2007). “E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16/2, 219-236.
- Ekinci T.A. (2018). “Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 297-317.
- Enes M.O. (2006). *Yönetim Açısından E-devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyesi Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdal M. (2003). “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaşmasında E-Kültürün Yeri”, *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF, s.539-547.
- Erdem E. (2014). “E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7/33, 734-746
- Eren V., Durna U. (2005). “Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet”, *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fak. Dergisi*, 32, 139-166
- Eroğlu Ş. (2013). *E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

- Erten Ş. (2021). “Kamu Değeri Tanımı ve Ölçülmesi Üzerine Bir İnceleme”, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14/1, 104-125.
- Gül A. L. (2002). *Elektronik Devlet ve Türkiye İçin Öneriler*, (Basılmamış Uzmanlık Tezi), DPT Müsteşarlığı, Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- Gül H. (2015). “Kamu Politika Analizi, Yöntemleri ve Teknikleri”, *Yasama Dergisi*, 29, 5-31.
- Gül Z. (2013). “Kamu Politika Sürecine Teorik Bakış ve Genel Bir Değerlendirme”, Ed. A. Kaptı, *Kamu Politika Süreci: Teorik Perspektifler, Modeller ve Analiz Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- Gül Z., Gül S.K. (2013). “Siyaset Bilimi Perspektifinden Kamu Politikası: Epistemolojik ve Ontolojik Değerlendirmeler”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12/46, 322-336.
- Güngör S. (2007). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet”, *Türk İdare Dergisi*, 457, 125-140.
- Güreler Ş. (2011). *Kamuda Etkinlik, Verimlilik, E-Devlet*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Bölümü, İzmir.
- Halis M., Şenkal A. (2009). “*Türk İşletme Kültüründe Ortaklık ve Güven*”, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- <http://www.resmigazete.gov.tr> (20.05.2022).
- <http://tbmm.gov.tr/hukumetler/HP.58.htm> (24.05.2022).
- http://www.byegm.gov.tr/docs/60_Hukumet_prog.pdf, 27.05.2003 (23.05.2022).
- <http://www.cbddo.gov.tr> (04.12.2021)
- <http://www.kalkinma.gov.tr> (23.05.2022).
- <http://www.tubitak.gov.tr> (21.05.2022).
- <http://www.tbmm.gov.tr/hukumetler> (04.12.2021).
- İlgaz O. (2016). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: UYAP Örneği*, (Basılmamış Lisans Bitirme Tezi), *Selçuk Üniversitesi*, Sosyal Bilgiler Enstitüsü, Konya.
- İşıkçı Mamur Y. (2017). “E-Devlet Uygulamalarının Hukuk Devleti’ne Etkisi: Yeni Kamu İşletmeciliği Paradigması Üzerinden Bir Değerlendirme”, *SDÜ İİBF Dergisi*, 22/Kayfor 15 Özel Sayısı, 1893-1913.
- İnce M. N. (2001). *E-Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, DPT Yayını, Ankara.
- İşler Büyüker D., Negiz N. (2005). “Elektronik Devletin Boyutları ve Yarattığı Fırsatlar”, *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Güz, 1/2, 35-56.

- Kahraman H. (2014). *E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), *Ankara Üniversitesi, Sosyal Üniversitesi*, Ankara.
- Kalaç M. Ö., Teke İ., Kılınç M. (2018). “Kamuda Elektronik Belge Yönetim Sistemine Geçiş Süreci, Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, [https://www.academia.edu/\(18.04.2021\)](https://www.academia.edu/(18.04.2021)).
- Kalkınma Bakanlığı (2014). Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018), Aralık 2014, *Kalkınma Bakanlığı*, Ankara.
- Kaptı A. (2013). *Kamu Politikası Süreci*, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Karasoy H. A. (2009). “E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12/1-2, 279-294.
- Karasoy H. A., Babaoğlu P. (2020). “Türkiye’de Elektronik devletten Dijital Devlete Doğru”, *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, Sonbahar, 12/23, 115-134.
- Karatepe S. (2008). “İtibar Yönetimi: Halkla İlişkilerde Güven Yaratma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Kış, 7/23, 77-97.
- Karcı Ş. M. (2008). “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, 16, 40-64.
- Karkın N. (2012). “Kamu Siyasalarının Üretilmesinde Yeni Bir Ölçüt: Kamusal Değer Kavramı ve Kritiği”, Ed. Bekir Parlak, *Kamu Politikalarında Dönüşüm Kayfor Bildiriler Kitabı, TODAİE Yayınları*, Ankara, 359 -372.
- Karkın N. (2015). “Kamu Değeri ve Kamu Değeri Yönetiminin Kamu Yönetimi Bağlamındaki Yeri”, Ed. Özer Köseoğlu, M.Z. Sobacı, “*Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi*”, Dora Yayıncılık, Bursa, 249-272.
- Karkın N., Kösecik M. (2003). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği”, *Kocaeli Üniv. İİBF II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetişim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Mayıs 2003, İzmit, s.158-160.
- Karkın N., Özgür H. (2012). “Türkiye’nin Yönetimsel Düzeninde E-Devletten E-Yönetişime Geçiş”, Ed. M.Z. Sobacı, M. Yıldız, *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkilerinde Güncel Gelişmeler*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 85-102.
- Karkın N., Çiğeroğlu Öztepe M. (2017). “Değerler Üzerinden Türk Kamu Yönetimi’nde Değişim Algısı: 2002-2015 Hükümet Programları”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7/1, 113-142.
- Kaya A. Mursül D. (2017). “Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü”, *YYÜ Sos. Bil. Ens. Dergisi*, 1/Özel Sayı, 4.

- Kayalı C. A., Yereli A. N. (2002). “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bakış”, *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- Kırçova İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İTO Yayınları, Ekim 2003, İstanbul
- Koç F. (2010). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), *Malatya İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Malatya.
- Köseçik M., Karkın N. (2004). *Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar*, Ed. A. Yılmaz, M. Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Köseoğlu Ö., Tuncer A. (2015). “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım Olarak Kamu Değeri: Kavramsal ve Kuramsal Açından Bir Tartışma”, *ÇOMÜ Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12/24, 145-170.
- Kuran H. (2005). *Devlet Baba’dan E-Devlete: Türkiye İçin E-Devlet Modeli, Analiz ve Model Önerisi*, 1. Baskı, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Kuran N. H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Kurtoğlu M., Seferoğlu S.S. (2011). “Dokuzuncu Kalkınma Planı ve Teknoloji Politikalarına Eleştirel Bir Bakış”, *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 2-4 Şubat 2011*, İnönü Üniversitesi Malatya, 893-898.
- Layne K., Lee J. (2001). “Developing FullyFunctional E-Government: A Four Stage Model”, *Government Information Quarterly*, 18, 122-136; [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1) (20.04.2021).
- Maraş G. (2011). “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ocak-Haziran, 37, 121-144.
- Medeni T., Kaplan A., Dalmay Ö., Medeni T., Aktekin E. (2012). “E-Devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler”, Ed. M.Z. Sobacı, M. Yıldız, *E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, Nobel Yayıncılık, 1. Basım, Eylül 2012, Ankara, s.263-267,
- Naralan A. (2008). *E -Devlet Anlayışı Üzerine Bir Tartışma*, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Odabaş Ç. (2011). “Stratejik Yönetim ve E-Devlet”, *Sayıştay Dergisi* 55, Ankara.
- Odabaş H. (2009). *E-devlet/E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, 1. Baskı, Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul Şubesi Yayınları 35, Hiperlink Matbaası, İstanbul.
- Oğurlu Y. (2010). *İdare Hukuku’nda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti*, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.

- Ozan M.S., Önen M. (2020). “Türkiye’de Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Bilgi ve İletişim Teknolojileri Üzerinden Değerlendirilmesi”, *Baku Euroasian University, Euroasia Summit Congress On Scientific Researches And Recent Trends-6*, Azerbaijan, Baku.
- Öktem M. K., Aydın M.D. (2005). “Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu yönetiminde Dönüşüm”, *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23/2, 257-282.
- Ökten S. (2019). “Kamu Değeri Yapımı Çerçevesinde TRT Kurumu”, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, Ekim-Kasım-Aralık, 8/4, 2394-2423.
- Önal M. F. (2018). “E-Devlet, E-Yönetişim ve Akıllı Devlet”, [http://www.egovturkey.com/e-devlet, e-yönetişim ve akıllı devlet](http://www.egovturkey.com/e-devlet,e-yonetisim-ve-akilli-devlet). (08.05.2022).
- Özmen L. A. (2018). “E-devlet Uygulamalarına Bir Model Önerisi: Merkezi Personel Bilgi Sistemi”, *Yasama Dergisi*, 35, 64-96.
- Özsağır A., Küllük M. (2003). “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF, Kocaeli, 548-574.
- Öztürk N. K. (2004). “Devlet Yönetiminde Etkinlik ve Türkiye”, *Türk İdare Dergisi*, Mart,76/442, 1-17.
- Pamukoğlu K., Ocak M. (2007). “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, *Harita Dergisi*, 137, 54-71.
- Parlak B. ve Sobacı Z. (2010). “Kuram ve Uygulamada Kamu yönetimi, Ulusal ve Küresel Perspektifler”, 3. Baskı, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa.
- Rowley, J. (2011). “E-Government Stakeholders-Who are they and what do they want?” *International Journal of Information Management*, 31, 53-62.
- Saran U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, “Kalite Odaklı Bir Yaklaşım”*, 1. Baskı, Atlas Yayıncılık, Ağustos, 2004.
- Sobacı M. Z. (2012). *E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış*, Ed: M.Z. Sobacı, M. Yıldız, 1. Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
- Söyler Y. (2009). “E-devletin Hukuksal Dönüşümü”, *Türk İdare Dergisi*, Aralık,81/465, 151-176.
- Suiçmez H. (2002). “Verimlilik ve Etkinlik Terimleri (Tarihsel Bakış)”, *Mülkiye Dergisi*,26/234, 182.
- Sürekli Canat N. (2013). *Kamu Yönetimi’nde Açıklık/Şeffaflık Anlayışı Çerçevesinde Bilgi Edinme Hakkı ve Türkiye’de Kamu Yönetimi’ne Etkisi*, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Konya.
- Şahin A. (2008). *Türk Kamu Yönetimi’nde Yapısal Dönüşüm ve E-devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.

- Şahin A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, 2. Baskı, Atlas Akademi Yayınevi, Konya.
- Şahin A., Örselli E. (2003). “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.
- Şahinaslan Ö. (2018). “Kamusal E-Dönüşümde Güvenlik ve Uyum”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M. Özhan Kalaç, *Kamuda Dijital Dönüşüm*, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Şahnağil S. (2017). “Kamu Politikaları Oluşum Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları”, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü E-Dergi*, Aralık, Mersin, 1/1, 2017.
- Şataf C., Çiçek H. G., Dikmen S. (2014). “Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9/2, 1-14.
- Tamzok N. (2007). *Kamu Politikası Analizi: Elektrik Enerjisi Sektörü*, (Basılmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tarhan A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları*, Palet Yayınları, 1. Baskı, Konya, 2011.
- Taş İ., Uçacak K., Çiçek Y. (2017). “Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22, Kayfor 15 Özel Sayısı: 2303-2319.
- TBD (Türkiye Bilişim Derneği) (2006). “Türkiye Bilişim Platformu VIII”, *Kamu-Bib Çalışma Grubu Kamu Bilişim Platformu VIII Bilgi Yönetimi El Kitabı Çalışma Grubu 4, 2005–2006 Dönemi Çalışması*, Ankara.
- Tetik, Türesin H. (2018). “Dijital Dönüşüm Uygulamalarının Kuşaklar Açısından Değerlendirilmesi”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M. Özhan Kalaç, *Kamuda Dijital Dönüşüm*, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Toksöz F. (2008). *İyi Yönetişim El Kitabı*, TESEV Yayınları, İstanbul,
- Tosyalı, H. (2018). “Dijitalleşmenin Yükseköğretime Etkileri”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M.Ö. Kalaç, *Kamuda Dijital Dönüşüm*, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Törenli N. (2014). “E-Devletin Ekonomi Politikasına Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60/1, 191-224.
- TUENA (2009). “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı” *TÜBİTAK Bülten*, Ekim, Ankara.
- TÜBİTAK (2002). *Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme* (Dünya ve Türkiye), www.tubitak.gov.tr (30.05.2021).

- Uçkan Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I*, 1. Basım, Literatür Yayınları, No: 95, Sayı: 24, İstanbul.
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016). Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019), *Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı*, Ankara.
- Ulusoy A., Karakurt B. (2002). “Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, Kocaeli.
- Usta A. (2013). “Kamu Politikası Analizine Kuramsal Bir Bakış”, *Yasama Dergisi Parlamento Hukuku Özel Sayısı I/24*, 78-102,
- Usta A. (2014). “Yeni Kamu Yönetiminde Politikaların Değerlendirilmesi: Tipolojiler, Boyutlar ve Ölçütler”, *Sayıştay Dergisi*, Temmuz/Eylül 94.
- Yamamoto, Telli G. (ed.) (2018). *Kamuda Dijital Dönüşüm*, 1. Baskı, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Yerlikaya H. (2015). *Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Katılımcılık ve Bilgi ve İletişim Teknolojileri*, (Basılmamış Uzmanlık Tezi), T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Şubat, Ankara.
- Yıldırım M. (2003). “E-devlet Kuramı ve Uygulamalarına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Ed. M. Acar, H. Özgür, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım M. (2010). “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme”, *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sivas, 11/1, 1-19.
- Yıldırım M. (2011). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, 2. Basım, Nobel Yayıncılık, Ekim2011, Ankara.
- Yıldırım Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)*, (Basılmamış Doktora Tezi), *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı*, Konya.
- Yıldırım T., Göçgün M. (2016). “İdarenin Düzenleyici İşlemlerinde Eşitlik İlkesi”, *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, İstanbul, 3/2, 39-60.
- Yıldız M. (2007). “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi”, *Amme İdaresi Dergisi*, Haziran, 10/2, 39-55.
- Yıldız M., Babaoğlu C., Şahin B. (2016). “Kamu Politikasını Türk İdare Tarihi Üzerinden Çalışmak”, *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 34/2, 133-158
- Yıldız M., Sobacı Z. (2013). *Kamu Politikası: Kuram ve Uygulama*, Liberte Yayınları, 1. Baskı, Ankara.

Yükçü S., Atağan G. (2009). “Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık”, *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23/4, 1-13. 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı-SBB, <https://www.sbb.gov.tr/2020-yili-cumhurbaskanligi-yillik-programi> (20.05.2022).

2020 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı-SBB, <https://www.sbb.gov.tr/2020-yili-cumhurbaskanligi-yillik-programi> (20.05.2022).

62. Hükümet Programı, <http://www.resmigazete.gov.tr> (18.05.2022).

64. Hükümet Planı, <http://www.resmigazete.gov.tr> (18.05.2022).

ÖZGEÇMİŞ

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar:

1. KAYSEM 7: Katılımcı/Sözlü Bildiri: Prof. Dr. F. Neval Genç ile Birlikte, “Yerel Demokrasi ve Kalkınma Bağlamında Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü: Aydın Örneği”, CBÜ Sos. Bil. Ens.” Yerel ve Bölgesel Kalkınma: Küresel ve Yerel Bakış Açıları” KAYSEM 7 Bildiriler Kitabı, 2012, Manisa.
2. Prof. Dr. F. Neval Genç-Ümran Erdoğan “Yerel Demokrasi ve Kalkınma Bağlamında Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü: Aydın Örneği”, (Kitap Bölümü, Ed. Prof. Dr. F. Neval Genç, Yönetişim ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları)
3. Adnan Menderes Üniversitesi İİBF “Tedarik Zinciri Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar” Lisansüstü Yaz Okulu-Katılımcı