



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ KAMU
POLİTİKASI AÇISINDAN ANALİZİ**

Yüksek Lisans Tezi

MERT BEŞKARDEŞLER

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi MELİKE ERDOĞAN

Çanakkale - 2021



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ KAMU POLİTİKASI AÇISINDAN
ANALİZİ

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mert BEŞKARDEŞLER

Tez Danışmanı

Dr. Öğretim Üyesi
Melike ERDOĞAN

TAAHHÜTNAME

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Türkiye’nin E-Devlet Politikasının Kamu Politikası Açısından Analizi” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını, özgünlüğünü ve bir başka mecraya sunulmadığını, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu ve yararlandığım kaynak ve verilerde hiçbir çarpıtma yapmadığımı belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

29/01/2021

MERT BEŞKARDEŞLER



Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Mert BEŞKARDEŞLER'e ait "Türkiye'nin e-Devlet Politikasının Kamu Politikası Açısından Analizi" adlı çalışma, jürimiz tarafından Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bilim dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.

Üyeler

İmza

Prof. Dr.
Mustafa GÖRÜN

Dr. Öğr. Üyesi
Melike ERDOĞAN
(Danışman)

Doç. Dr.
Abdullah TAŞTEKİN

Tez No :
Tez Savunma Tarihi :29/01/2021

O N A Y

Prof. Dr. Pelin KANTEN

..../..../2021

ÖZET

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ KAMU POLİTİKASI AÇISINDAN ANALİZİ

İkinci Dünya Savaşı sonrası ABD’de ortaya çıkan kamu politikası kavramı asıl olarak devletin faaliyetlerini inceleme konusu yapmaktadır. Kamu politikaları genel olarak hükümetlerin verdiği kararlar ya da almadığı kararlardan doğmaktadır. Bu kararların alınmasında çeşitli aktörler rol almaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeyle birlikte internete erişim ve internet kullanım oranları artmıştır. Bu durum kamu yönetimini de dönüşüme ve değişime uğratmıştır. Bu dönüşümün en önemli çıktısı e-Devlet kavramı olmuştur. E-Devlet, kamusal hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak açıklanmaktadır.

Çalışmanın temel amacı; Türkiye’nin e-Devlet politikasını kamu politikası açısından değerlendirmektir. Çalışma nitel araştırma yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, 2003-2019 tarihleri arasındaki kalkınma planları ve strateji belgeleri içerik analizi tekniği ile MAXQDA nitel veri analiz programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada Türkiye’nin e-Devlet politikasının etkinliğini belirleyen faktörler ve bu politikanın karşılaştığı en önemli sorunlar başlıkları çerçevesinde bulgular elde edilmiştir. Türkiye’nin e-Devlet politikasında 2015 yılından itibaren etkinliğe ve karşılaşılan sorunlara yönelik çalışmalarda önemli bir artış yaşanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Politikası, e-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Telekomünikasyon, Altyapı

ABSTRACT

TURKEY'S E-GOVERNMENT POLICY ANALYSIS IN TERMS OF PUBLIC POLICY

Public policy concept which appeared in the United States of America after the World War II mainly examines state's activities. Public policies generally consist of the decisions which governments prefer to take or not to take. Various agencies take part in taking decisions. These agencies are categorized as official and unofficial. Accession to internet and usage of internet has been increased with the development of information and communication technologies. This situation has changed and transformed the public administration discipline. e-Government concept has become the most important outcome of this transformation. e-Government has been explained as the use of information and communication technologies in the provision of public services.

The main purpose of this study is to evaluate Turkey's e-Government policy in terms of public policy. The study was carried out with qualitative research method. In the study, development plans and strategy documents between 2003-2019 were analyzed with content analysis and MAXQDA qualitative data analysis program. In the study, findings were obtained in the topics of factors determine effectiveness of Turkey's e-Government policy and the most important problems faced. As of 2015, studies for effectiveness and problems has been increased significantly in Turkey's e-Government policy.

Keywords: Public Policy, e-Government, Information and Communication Technologies, Telecommunication, Infrastructure

ÖNSÖZ

“Türkiye’nin e-Devlet Politikasının Kamu Politikası Açısından Analizi” adlı çalışmanın hazırlanması sürecinde büyük bir anlayışla bilgilerini ve tecrübelerini benimle paylaşan, değerli vaktini ayıran gerekli yönlendirmeleri yapan ve desteğini esirgemeyen değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Melike ERDOĞAN’a ve lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca bana kattıkları için Prof. Dr. Hüseyin ERKUL’a, Prof. Dr. Erhan GÜMÜŞ’e, Prof. Dr. Pelin KANTEN’e, Dr. Öğr. Üyesi Şermin ATAK ÇOBANOĞLU’na, Prof. Dr. Mustafa GÖRÜN’e, Arş. Gör. Ahmet KURNAZ ve Arş. Gör. İsmail KAYAR hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca tez çalışmam boyunca benden desteğini hiçbir zaman esirgemeyen aileme ve yakınlarıma minnet dolu teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR.....	viii
TABLOLAR.....	xi
ŞEKİLLER.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU POLİTİKALARI KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kamu Politikalarının Temel Kavramları.....	5
1.1.1. Kamu Kavramı	5
1.1.2. Politika Kavramı.....	7
1.1.3. Kamu Politikası Kavramı.....	6
1.1.4. Kamu Politikalarının Genel Özellikleri	8
1.1.5. Kamu Politikalarının Temel Unsurları.....	8
1.1.6. Kamu Politikalarının Tarihsel Gelişimi.....	9
1.2. Kamu Politikalarının Aktörleri.....	10
1.2.1. Resmi Aktörler	11
1.2.1.1. Meclis.....	11
1.2.1.2. Yargı.....	12
1.2.1.3. Devlet.....	13
1.2.1.4. Yürütme	13
1.2.2. Gayri-Resmi Aktörler.....	14
1.2.2.1. Siyasal Partiler.....	14
1.2.2.2. Vatandaşlar.....	15
1.2.2.3. Medya.....	16
1.2.2.4. Uluslararası Kuruluşlar.....	16
1.2.2.5. Sivil Toplum Kuruluşları.....	17
1.2.2.6. Baskı ve Çıkar Grupları.....	18

1.3. Kamu Politikası Süreçleri	18
1.3.1. Problem Tanımı Ve Gündem Oluşturulması	20
1.3.2. Politikanın Formülasyonu.....	22
1.3.3. Politikanın Kanunlaştırılması.....	22
1.3.4. Politikanın Uygulanması	23
1.3.5. Politikanın Değerlendirilmesi	25
1.4. Kamu Politikaları Analizi Ve Analiz Modelleri.....	25
1.4.1. Kurumsal Model	27
1.4.2. Süreç Modeli.....	28
1.4.3. Grup Modeli	28
1.4.4. Elit Model	29
1.4.5. Rasyonel Model	30
1.4.6. Eklemeli (İlaveci) Model.....	31
1.4.7. Kamu Tercihi Modeli	32
1.4.8. Siyasal Sistem Modeli	32

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

2.1. E-Devlet Kavramı	34
2.2. Geleneksel Devlet İle E-Devlet Karşılaştırması	37
2.3. E-Devletin Tarihçesi	39
2.4. E-Devletin Temel Unsurları.....	40
2.4.1. E-Devlet ile Vatandaşlar Arasındaki Etkileşim	41
2.4.2. E-Devlet İle İş Dünyası Arasındaki Etkileşim.....	42
2.4.3. E-Devlet İle Kamu Yönetimi Arasındaki Etkileşim	42
2.4.4. E-Devlet İle Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim	43
2.5. E-Devletin Amaçları.....	43
2.6. E-Devletin Yararları.....	47
2.7. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar	49
2.7.1. Dijital Bölünme (Sayısal Bölünme)	50
2.7.2. Teknolojik Ve Altyapısal Problemler.....	50
2.7.3. Güvenlik Ve Gizlilik	51
2.7.4. Mevzuat.....	53
2.7.5. Kaynak Yetersizliği.....	54

2.8. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler	55
2.9. E-Devlet Ülke Örnekleri	56
2.9.1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)	56
2.9.2. İngiltere	57
2.9.3. Singapur	59
2.9.4. Fransa	60
2.9.5. Kanada	61
2.9.6. Almanya	62

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ ANALİZİ

3.1. Türkiye’de E-Devlet Tarihçesi ve Gelişim Süreci	64
3.2. E-Devlet Organizasyon Yapısı	72
3.3. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları	75
3.3.1. Mernis	75
3.3.2. E-Vergi	76
3.3.3. E-Sağlık Uygulamaları	77
3.3.4. E-Eğitim Uygulamaları	78
3.3.5. UYAP (e-Adalet) Hizmetleri	79
3.4. E-Devlet Bütçesi	79
3.5. E-Devlet Türkiye İstatistikleri	80
3.6. BM Endekslerinde Türkiye’nin Verileri	84
3.7. Türkiye’nin E-Devlet Politikasının Kamu Politikası Yaklaşımı Çerçevesinde Analizi Üzerine Bir Araştırma	88
3.7.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	88
3.7.2. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri	89
3.7.3. Araştırma Soruları	90
3.7.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	90
3.7.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği	90
3.7.6. Araştırmanın Bulguları	90
3.7.6.1. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler İle İlgili Bulgular	91
3.7.6.1.1. Kamu Organizasyonlarının BİT İle İlişkisi	91
3.7.6.1.2. Mali Kaynaklar	92
3.7.6.1.3. Yasal ve Düzenleyici Çevre	92

3.7.6.1.4. Telekomünikasyon Altyapı.....	93
3.7.6.2. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar İle İlgili Bulgular	95
3.7.6.2.1. Kaynak Yetersizliği.....	96
3.7.6.2.2. Mevzuat.....	97
3.7.6.2.3. Güvenlik ve Gizlilik.....	97
3.7.6.2.4. Teknolojik ve Altyapısal Problemler.....	98
3.7.6.2.5. Dijital (Sayısal) Bölünme.....	99
 SONUÇ	 103
KAYNAKÇA.....	108
ÖZGEÇMİŞ	127

KISALTMALAR

AB	:Avrupa Birliği
ABD	:Amerika Birleşik Devleti
AKKY	:Açık Kaynak Kodlu Yazılım
BİT	:Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	:Birleşmiş Milletler
BTYK	:Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CDO	:Chief Data Office (Veri Üst Yöneticisi)
CHS	:Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi
CIO	:Chief Information Office (Bilişim Üst Yöneticisi)
CTO	:Chief Technology Office (Teknoloji Üst Yöneticisi)
Çev	:Çeviren
DDO	:Dijital Dönüşüm Ofisi
Der.	:Derleyen
DPT	:Devlet Planlama Teşkilatı
EBA	:Eğitim Bilişim Ağı
EDSEP	:Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı
EFT	:Elektronik Fon Transferi
FEA	:Federal Kurumsal Mimari
G2B	:Government to Business (Hükümetten İş Dünyasına)
G2C	:Government to Citizen (Hükümetten Vatandaşa)
G2E	:Government to Employee (Hükümetten Çalışana)
G2G	:Government to Government (Hükümetten Hükümete)
GDS	:Government Digital Service (Kamu Dijital Hizmetleri)
GTS	:Government Transformation Strategy
HCI	:Human Resource Indeks

IMF	:International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu)
KamuNet	: Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı
KDDL	:Kamu Dijital Dönüşüm Lideri
KDEP	: Kısa Dönem Eylem Planı
KOBİ	:Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
MERNİS	:Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MHRS	:Merkezi Hekim Randevu Sistemi
ODTÜ	:Orta Doğu ve Teknik Üniversitesi
OECD	:Organisation for Economic Co-operation and Development
OMB	:Bütçe ve Yönetim Ofisi
OSI	:Online Service İndeks
s.	:Sayfa
SEPSİS	:Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi
SGMAP	:Kamu Hizmetleri Modernizasyonu Genel Müdürlüğü
STK	:Sivil Toplum Kuruluşları
TDK	:Türk Dil Kurumu
TII	:Telecommunication Infrastructure İndeks
TUENA	:Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı
TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu
TURKSAT	:Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi
TÜBİTAK	:Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UDHB	:Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
UN	:United Nations
UYAP	:Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
vb.	:ve benzeri
vd.	:ve diğerleri

Vol. :Volume



TABLOLAR

Tablo 2. 1. Geleneksel Devlet / e-Devlet Karşılaştırması.....	388
Tablo 2. 2. E-Devletin Temel Unsurları	411
Tablo 2. 3. E-Devletin Faydaları	49
Tablo 3. 1. Türkiye'nin Seneler Bazındaki Endeks Sıralaması	855
Tablo 3. 2. Kamu Organizasyonlarının BİT ile İlişkisi Temasına Dair Kod Dağılımı.....	91
Tablo 3. 3. Mali Kaynaklar Temasına Dair Kod Dağılımı	92
Tablo 3. 4. Yasal ve Düzenleyici Çevre Temasına Dair Kod Dağılımı.....	93
Tablo 3. 5. Telekomünikasyon Altyapı Temasına Dair Kod Dağılımı.....	93
Tablo 3. 6. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler Temasına Dair Kod Dağılımı	94
Tablo 3. 7. Kaynak Yetersizliği Temasına Dair Kod Dağılımı	96
Tablo 3. 8. Mevzuat Temasına Dair Kod Dağılımı	97
Tablo 3. 9. Güvenlik ve Gizlilik Temasına Dair Kod Dağılımı	98
Tablo 3. 10. Teknolojik ve Altyapısal Problemler Temasına Dair Kod Dağılımı.....	98
Tablo 3. 11. Dijital (Sayısal) Bölünme Temasına Dair Kod Dağılımı	99
Tablo 3. 12. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar Temasına Dair Kod Dağılımı	100

ŞEKİLLER

Şekil 3. 1. Kamu Dijital Dönüşüm Lideri Bulunan Ülkeler	74
Şekil 3. 2. Dijital Dönüşüm Ofisi Organizasyon Şeması	75
Şekil 3. 3. Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımına İlişkin Temel Göstergeler, 2009-2020	81
Şekil 3. 4. 2008-2019 Seneleri Arasındaki e-Devlet Kullanıcı Sayıları.....	82
Şekil 3. 5. E-Devlet Kurum Sayıları	82
Şekil 3. 6. E-Devlet Hizmet Sayıları	83
Şekil 3. 7. Güncel e-Devlet İstatistikleri (Ocak 2021)	83
Şekil 3. 8. e-Devlette En Çok Kullanılan Hizmetler	83
Şekil 3. 9. 2012-2020 Yılları Arasında BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde Türkiye ..	86
Şekil 3. 10. 2012-2020 Yılları Arasında BM İnsan Kaynakları Endeksi'nde Türkiye	86
Şekil 3. 11. 2012-2020 Yılları Arasında BM Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi'nde Türkiye	87
Şekil 3. 12. BM Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nde Türkiye	87
Şekil 3. 13. Türkiye İle Ülkelerin BM e-Devlet Endeks Karşılaştırması.....	88
Şekil 3. 14. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler – Hiyerarşik Kod – Alt Kod Modeli	91
Şekil 3. 15. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler Kod Alt Kod Bölümler Modeli ..	95
Şekil 3. 16. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar – Hiyerarşik Kod – Alt Kod Modeli	96
Şekil 3. 17. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar – Kod Alt Kod Bölümler Modeli	101
Şekil 3. 18. Eylem Planları ve Kalkınma Planları İki-Vaka Modeli	102

GİRİŞ

Kamu genel olarak bir ülkede yaşayan bütün insanları ifade ederken literatürde ise özel kavramının zıttı olan kavram olarak açıklanmaktadır. Arapça'dan Türkçe'ye geçen 'amme' sözcüğü de kamu kavramı yerine kullanılabilmektedir. İngilizce'de ise 'public' sözcüğüne karşılık gelmektedir. Bu kelime İngilizce'de halk, toplum anlamlarında kullanılmaktadır. Politika kavramı ise Yunanca'daki 'politikos' kavramından türemiş ve Türkçe'ye geçmiştir. Türkçe'de politika ya da siyaset olarak geçen kavramların İngilizce'de iki farklı kelimeye karşılık gelmesi anlam karışıklığına yol açmaktadır. Bu kelimeler 'politics' ve 'policy'dir. Politics anlamındaki politika geniş anlamdaki siyaset anlamına gelmektedir. Policy ise takip edilen yollar ve izlenen yöntem anlamında kullanılmaktadır.

Kamu politikası disiplini veya yaklaşımı İkinci Dünya Savaşı sonrasında Amerika Birleşik Devletleri merkezli ortaya çıkarak, asıl olarak devletin faaliyetlerini inceleme konusu yapmaktadır. Kamu politikasının, kamusal istemler veya birbirinden farklı toplumsal grupların çıkarlarından ya da ülkelerdeki sosyo-ekonomik gelişmeler gibi etmenlerden ortaya çıktığı söylenebilir. Kamu politikası olarak karşımıza çıkan kamusal ve toplumsal problemlerin ortaya çıkışı, sosyo-ekonomik yapı ve gelişme ve ülkelerin siyasal sistemlerine göre farklılık gösterebilir (Çevik ve Demirci, 2008: 62). Siyasi karar alıcılar birbirinden farklı toplumsal gereksinimleri karşılayabilmek için farklı politika alanları arasından seçim yapmak zorundadırlar. Kaynakların da kısıtlı olduklarını varsaydığımızda, hükümetlerin devletin kaynaklarını ancak belirledikleri alanlara dağıtabildiği ifade edilmektedir. (Sobacı, 2013: 131).

Kamu politikasının başta kamu yönetimi olmak üzere hukuk, siyaset bilimi, ekonomi ve sosyoloji gibi disiplinlerle ilişkisinin olması, kamu politikası disiplininin tanımlanmasını zorlaştırmaktadır. Kamu politikası, halkın geleceği ve yaşamına yön veren kararlar olarak açıklanabilir. Bu kararları almak için çeşitli aktörler etkili olmaktadır. Bu aktörleri; yasama, yürütme, yargı organları, siyasi partiler, kamu kurum ve kuruluşları, uluslararası kuruluşlar, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları ve çeşitli çıkar grupları olarak sayabiliriz. Bütün bu aktörler toplumu etkileyen kararların alınmasında etkilidir. Yine bu aktörler sadece kararların alınmasında değil aynı zamanda alınan kamu politikası kararlarından da etkilenen taraf olabilmektedirler (Yıldız ve Sobacı, 2013: 17-19).

Yukarıda da söz edildiği gibi kamu politikası çeşitli disiplinlerden etkilenmiştir ve bu durum literatürde kamu politikasının çok fazla tanımı olmasına yol açmaktadır. Bu farklı

tanımların ortak noktaları bulunmaktadır. Kamu politikaları genel olarak, hükümetlerin verdiği kararlar ya da almadığı kararlardan ortaya çıkmaktadır. Kamu politikası alanında çalışmalar yapmakta olan Thomas Dye (2005) kamu politikasını “hükümetin yapmayı ya da yapmamayı tercih ettiği herhangi bir şey” olarak tanımlamıştır. Heywood (2006: 564) ise kamu politikalarını yönetim organlarının açıklanmış kararları olarak değerlendirmiştir.

Kamu politikası Türkiye’de son yıllarda çalışma alanı olarak ilgi gören bir disiplindir (Yıldız vd., 2011: 358). Türkiye’de konuyla ilgili yeni çalışmalar yapılmasına rağmen çalışma sayısı oldukça azdır. Kamu politikası disiplinini genel olarak değerlendirdiğimizde hükümetlerin yapmayı istediği politikalar ve yapmayı tercih etmediği faaliyetlerin tamamı şeklinde açıklanabilir.

Kamu politikasının yanı sıra politika analizi de son yıllarda gittikçe yaygın araştırmalar barındıran, kamu yönetimine göre daha geç bir alan olmasına rağmen günden güne dinamikleşmekte ve disiplinler arası bir yön sunmaktadır (Orhan, 2007: 287; Sezer ve Yıldız, 2009: 45). Kamu politikası, politika analizine nazaran daha kuramsal bir yöne sahiptir. Bunun pratik alana geçirilmesi politika analizi ile mümkündür. Politika analizi, politika yapım sürecini daha iyi anlamak ve politika yapıcılar üzerinde etkili ekonomik ve sosyal problemler hakkında, güvenilir ve siyasalarla ilgili bilgi vermek amacıyla yapılan analizdir (Demir, 2011: 108).

Son yıllarda küreselleşmenin de etkisiyle dünya hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bu değişim süreci toplumu ilgilendiren hemen hemen her alanda hissedilmiştir. Kamu yönetimi de bu değişimi hissedilen alanlardan birisidir. Bu sürecin en önemli sayılan unsuru bilgidir. Toplumun her unsurunun, bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) yaygın olarak kullandığı ve bu durumda mal ve hizmet üretiminin etkinliğinin arttığı ve bilgiye ulaşmanın gitgide kolaylaştığı yapı bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde son yıllarda yaşanan büyük değişim hayatımıza ciddi anlamda etki etmekte ve bu etki alanı zamanla genişlemektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu değişim kamu yönetimini de dönüşüme ve değişime uğratmıştır. Bu dönüşümün en önemli çıktısı e-Devlet kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır.

E-Devlet, kamu hizmetlerinin elektronik bir ortamda, kolay ve hızlı bir biçimde sunumuna imkan tanımaktadır. Ayrıca e-Devlet geleneksel kamu yönetimindeki bürokratik ve hantal yapıya karşı yeni kamu yönetiminde önemli bir yer tutmaktadır (Demir, 2018: 1). Günümüzde bilgi teknolojileri, örgüt yapısını, işleyişini ve performansını etkileyen en

önemli faktörlerdendir. Kamu sektörü ve özel sektör de bilgi teknolojilerinden oldukça etkilenmektedir (IsaacHenry, 1993: 15). 1990'lı yıllardan itibaren devletler yönetim işlerini daha iyi bir hale getirmek için, bilgi ve işlem teknolojilerinden yararlanarak, e-Devlet uygulamalarına dönük adımlar atmaya başlamıştır. E-Devletin kısaca daha kaliteli, etkin ve daha verimli bir kamu hizmeti sunabilmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanılması anlamına geldiğini söyleyebiliriz.

Bu bakımdan bakıldığında Türkiye'de e-Devlet ve bilgi toplumuyla ilgili çalışmalar 2000'lere yaklaşırken ortaya çıkmış ve bu yönde politikalar oluşturulmaya çalışılmıştır. Türkiye'de e-Devlet politika adımlarıyla başlamış, bilgi toplumuyla genişlemiş ve güncel olarak da dijital devlet olarak devam eden çalışmalar aşağıdaki gibidir (dijitalakademi.gov):

- 1993 Bilişim ve Ekonomik Modernleştirme Raporunun Hazırlanması.
- 1996'da TUENA çalışmalarının başlatılması.
- 1998'de KamuNet Teknik Kurulu'nun oluşturulması.
- 1999'da TUENA'nın sonuç raporunun yayımlanması.
- 2001'de e-Türkiye Girişimi'nin başlatılması.
- 2002'de e-Devlet'e Geçiş Eylem Planı'nın hazırlanması.
- 2003'te DPT yapısı içinde Bilgi Toplumu Dairesi'nin kurulması.
- 2004'te Kısa Dönem Eylem Planı'nın hazırlanması.
- 2005'te e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesi.
- 2006'da 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı'nın onaylanması.
- 2014'te politikalara üst düzeyde yön vermiş Onuncu Kalkınma Planı'nın yayımlanması.
- 2015'de 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın yürürlüğe konması.
- 2016'da 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının hazırlanması.
- 2018'de Dijital Dönüşüm Ofisinin Kurulması.

2000'li yılların başında ise Türkiye'de e-Devlet ile ilgili yeni düzenlemeler yapılmış ve 2008'e gelindiğinde birçok kamu hizmeti tek sayfadan www.turkiye.gov.tr 'den sunulmaya başlanmıştır (Demir, 2018: 1). Bu tarihten itibaren e-Devletle ilgili birçok düzenleme yapılmıştır. Birçok kurum ve kuruluş hizmetlerini bu portal aracılığıyla sunmaya devam etmektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öncelikle kamu politikası kavramı açıklanarak kamu politikası oluşturma sürecinden bahsedilecektir. Daha sonra kamu politikalarının oluşturulmasında rol oynayan aktörlere yer verilecektir. Kamu politikası süreçleri ve modelleri açıklanarak kamu politikası analizinden ve kamu politikası analizinde yaklaşımlardan bahsedilecektir. Çalışmanın ikinci bölümünde e-Devlet kavramı, özellikleri, tarihçesi, unsurları, yararları ve e-Devlette karşılaşılan sorunlardan bahsedilecektir. İkinci bölümün sonunda ise e-Devlet konusunda başarılı olan; Almanya, Amerika Birleşik Devletleri, Fransa, İngiltere, Kanada ve Singapur'un konuyla ilgili uygulamaları açıklanacaktır. Bu ülkelerin bu alandaki başarılarını sağlayan faktörlerden ve uygulamalardan bahsedilecektir. Üçüncü bölümde ise Türkiye'de e-Devlet ve tarihsel süreç açıklanacaktır. Türkiye'nin e-Devlet politikasıyla ilgili belgelerinin ve raporlarının analizi üzerine yapılan araştırma ve araştırmadan elde edilen bulgular açıklanacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU POLİTİKALARI KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde kamu politikalarıyla ilgili kavramlar, politika aktörleri ve süreçleri açıklanacaktır. Aynı zamanda kamu politikası analizine değinilerek kamu politikası analiz modellerinden bahsedilmiştir.

1.1. Kamu Politikalarının Temel Kavramları

Bu kısımda kamu politikalarıyla ilgili temel kavramlar açıklanarak, kamu politikasından, kamu politikalarının tarihçesinden ve unsurlarından bahsedilecektir. Sonrasında ise kamu politikalarının aktörlerinden ve süreçlerinden söz edilecektir.

1.1.1. Kamu Kavramı

Kamu politikasının ne olduğunu, nasıl bir süreç içerdiğini anlayabilmemiz için öncelikle ‘kamu’ ve ‘politika’ kavramlarını açıklamamız gerekmektedir. Kamu kavramı, bir ülkede yaşayan bütün insanları ifade ederken alan yazında ise “özel” kavramının karşıtı olarak tanımlanmaktadır. Ancak 1970’lerle birlikte post modernist yönetim anlayışıyla beraber Türkiye’de “Yeni Kamu İşletmeciliği” olarak karşımıza çıkan kavramla birlikte “özel” kelimesinin karşıtı anlamında bir yumuşama olmuştur. Eryılmaz (2015:10) da kamu sözcüğünün genelliği ve resmiyeti anlattığı gibi, açıklığı, özeli, halka ait oluşunu ve görülebilir olanı da temsil ettiğini söylemiştir. Arapça kökenli bir kelime olan “amme” kelimesi ise yine kamu kelimesi yerine kullanılmaktadır (Göçoğlu, 2014: 6).

Türk Dil Kurumu ise kamuyu “Halk hizmeti gören devlet organlarının tümü” şeklinde tanımlamıştır (Tdk.gov.tr, 2020). Antik Yunan’da ise kamu, “şehir (polis), eşit, erkek, özgürlük, açık ve ölümsüz” şeklinde anlatılmıştır (Parsons, 1995: 3-4’ten aktaran Yıldız, 2011). Romalılar ise “res publica” adını verdikleri “kamusal şey”, kamu hizmetlerinin görülebilmesi için gerekli mallar, binalar, kaynaklar ve diğer bazı fiziksel şeyleri açıklamak için kullanmıştır (Yıldız, 2011:1). Kamu sözcüğünün İngilizce’deki karşılığı “public” kelimesidir. İngilizce’deki public sözcüğü kullanıldığı duruma göre halk, toplum gibi anlamlarda da kullanılabilir (Yalçın, 2010: 45-46). Bu çalışmada ise kamu sözcüğü, kamu politikası kavramıyla birlikte kullanılacağı için, vatandaşları ilgilendiren konularda, devletin oluşturduğu politikalar bağlamında kullanılacaktır.

1.1.2. Politika Kavramı

Günlük hayatta sık sık karşımıza çıkan politika kavramı birçok anlam yüklenerek farklı yönlerden açıklanmaya çalışılmıştır. Kelimenin kökenine indiğimizde Yunanca’da “politikos” olarak geçen sözcük “polis” sözcüğünden türetilmiştir ve “polis” devlet ve şehir alanına giren her işi anlatmaktadır. Bu kelime Latinceye “politicus” şeklinde geçmiştir. Ayrıca Fransızcaya “politiques”, İngilizceye ise “politics” şeklinde geçmiştir (Taşkın, 2014: 23-25). Politika sözcüğünde bir karmaşıklığının bulunmasının sebebi olarak da, Türkçe’de politika, siyaset veya yönelti şeklinde kullanılan sözcüklerin İngilizce’de iki farklı karşılığı bulunmaktadır. Bunlardan ilki “politics” kelimesidir ve geniş düzeyde siyaset etkinliğini anlatmak için kullanılmaktadır. Diğer kelime olan “policy” ise, takip edilen yollar ve izlenen yöntem olarak tanımlanabilir (Ergun, 2004: 303).

Heywood’da (2015: 55-62) politikanın farklı özelliklerine vurgu yapmıştır ve şu şekilde açıklamıştır: Policy anlamındaki politikayı bir şirketin, grubun veya kişinin uyguladığı eylem planı olarak açıklarken, politics anlamındaki politikayı ise insanların kendileri aracılığıyla altında yaşayacakları birtakım kuralları koyup, bu kuralları düzenledikleri faaliyet şeklinde tanımlamıştır. Bu konudaki farklı tanımlamalar şu şekildedir; kamu politikası disiplininin önemli yazarlarından olan Harold Laswell “kimin neyi, ne zaman ve nasıl elde ettiğiyle ilgilidir” şeklinde açıklamıştır. David Easton ise “değerlerin otoriteler yoluyla dağılımıdır” şeklinde tanımlamıştır. Politika sözcüğü farklı bilim dallarında da kullanılmaktadır ve önüne gelen kavramla o alandaki tasarıları ve kararları temsil edebilir (Taşkın, 2014: 23-25; Göçoğlu, 2014: 6). Örneğin; dış politika, sağlık politikası, sosyal politika ve eğitim politikası gibi çoğaltabiliriz. Bu çalışmada kullanılacak politika kavramı ise ‘policy’ anlamındaki politika kavramıdır.

1.1.3. Kamu Politikası Kavramı

Kamu politikaları, siyasal iktidarların en önemli görevlerinden olan vatandaşın isteklerini ve beklentilerini karşılamanın bir çıktısıdır. İnsanların ihtiyaçlarına karşılık kamunun elinde bulundurduğu kaynakların azaldığı söylenebilir. Bu insan ihtiyaçlarını, beklentilerini ve isteklerini uzlaştırmının önemli olduğu vurgulanmaktadır. Bu sebep ile kamu politikalarının bu ihtiyaçları, istekleri ve beklentileri uzlaştırdıktan sonra, toplumsal ihtiyaçlara, beklentilere ve sorunlara çözüm üretme fikrini temel aldığını söylemek mümkündür (Yıldız ve Sobacı, 2013: 17-19). Kamu politikası, kamu yönetiminde yapılması gereken hizmet programlarını yapma, uygulama ve değerlendirme sonrasında çıkarılacak

derslerle birlikte tekrardan oluşturmaya kapsayan kavram olarak açıklanmaktadır (Çevik, 2016 :142).

Kamu politikasının birçok tanımı bulunmakta olup ama bütün yazarların ortak uzlaştığı bir tanımı bulunmamaktadır (Çevik, 2016: 142). Kamu politikası Anderson (1994: 5) tarafından “kamu politikası aktörlerinin yürüttüğü faaliyetler veya hareketsizlik durumu” olarak tanımlanmıştır. Malone ve Cochran ise kamu politikası çalışmalarını “toplumun problemlerine çözüm üretmek amacıyla hükümetlerin kararlarına ve uygulamalarına yönelik bir çalışmadır” şeklinde açıklamıştır (2010: 3). Eyestone (1971: 18) ise kamu politikasını “devletin çevresiyle olan ilişkisini ifade eden alan” olarak tanımlarken, Levander (2009: 66) ise kamu politikasını, toplumu etkileyen kararların hazırlanıp uygulanması şeklinde tanımlamıştır. Kamu politikası hakkında en önemli tanım Dye tarafından yapılmıştır. Dye (1987: 1), kamu politikalarını “hükümetlerin yapmayı ya da yapmamayı tercih ettiği şeyler” olarak açıklamıştır. Hükümetler, varolan bir sorunu görmezden gelerek bu sorunun konusunu ele almadan veya bir karar verme sürecine başlamadan da tepkisiz bir şekilde kalabilmektedirler.

Ergun (2004: 302) kamu politikalarını “siyasal iktidarların aldığı kararların bağlayıcı olması durumu” şeklinde tanımlamıştır. Akdoğan (2011: 75) ise kamu politikasını, devletin yasalardan aldığı otorite gücünün de olduğu bir alanda, yetkisi bulunan kamu kurumları veya kamu kurum görevlileri aracılığıyla yürütülen her türlü faaliyetler şeklinde açıklamıştır. Örneğin, Bakanlar Kurulunun aldığı ve tüm vatandaşları etkileyen bir karar kamu politikası olarak kabul edilebilir.

Bir başka yazar Birkland (2015: 8), kamu politikalarını bilimsel yöntemlerle geniş bir kapsamla açıklamıştır. Politikaların dikkat çekici problemlere sahip olması, politikaların kamu tarafından gerçekleştirilmesi yine politikaların belirli bir amaca ya da belirli bir sonuca ulaşması gibi şartları taşımaktadır. Sonuç olarak, politika fikri nereden gelirse gelsin, hükümetin yaptığı politikalar, aktörlerce uygulanan ve yorumlanan politikalar olarak tanımlanmaktadır. Açıklanan tanımlar çerçevesinde, kamu politikalarının sadece karar vermek demek değil, ayrıca politikaların oluşturulmasında baştan sona birçok aktörün yer aldığı bir süreç olduğu görülmektedir (Aktaran Çevik ve Demirci, 2008: 9-14).

Kamu politikalarına yönetim boyutu çerçevesinden baktığımızda vatandaşlara verilen hizmetin eşit olduğu, hukuka uygunluk yönetim ilkesine uyulduğu ve kanunlar önünde eşitliğin sağlandığı yönetim tarzı, meşru bir yönetim şekli olarak kabul edilmektedir

(Sabuktay, 2011: 69). Kamu politikalarının, toplumsal ihtiyaçların değişik politika alanlarıyla ilişkisi bulunması sebebiyle çokça çeşitlilik gösterdiği ifade edilmektedir. Hükümetler, ulusal çıkarlarını ve kamu yararını öne sürerek, eğitim, adalet, sosyal güvenlik, dış ticaret ve ilişkiler, vergi ve sağlık politikaları hakkında tercihlerde bulunmaktadırlar (Yıldız ve Sobacı, 2013: 17).

1.1.4. Kamu Politikalarının Genel Özellikleri

Kamu politikalarının kendine ait bazı özellikleri vardır. Bu özellikleri aşağıdaki gibi açıklayabiliriz (Çevik, 2012: 99-101; Anderson, 2011: 7; Yıldız ve Sobacı, 2013: 18).

1. Kamu politikaları, bir beklenti doğrultusunda, toplumsal sorunlara çözüm olmaya yönelik bir şekilde gelişmektedir. Yani belli bir amaç ve hedef doğrultusunda belirlenmektedir. Bu yönde kamu politikalarının asıl amacı, toplumda bulunan bir problemi ortadan kaldırmaya yönelik çalışmadır.
2. Kamu politikaları genel olarak belli bir süreç itibariyle ortaya çıkmaktadır. Ancak bazı istisnalar bulunmaktadır. Özellikle günümüzde olan virüs salgınları, depremler, büyük yangınlar gibi koşullarda bazı politikalar ani bir şekilde oluşmaktadır.
3. Kamu politikalarının oluşturulup, uygulamaya konması, birbirini izleyen belli aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bu aşamalar iyi bir şekilde izlendiğinde, genellikle ortaya çıkan kamu politikasının başarı ihtimalinin daha yüksek olduğu düşünülmektedir.
4. Kamu politikası oluşturabilmek için devletin yetkili kurumları görev almaktadır. Bu özelliği kamu politikalarını özel sektörden ayırmaktadır (Akdoğan, 2011: 77-78; Özer vd, 2012: 241; Kutlu, 2006: 13-14).
5. Bir kamu politikası ortaya çıktığında ve çıkarıldığında, içinde bulunduğu dönemden izler taşımaktadır. Yine bu politika, ülkeden ülkeye, ülkelerin, ekonomik ve toplumsal gelişmişlik seviyesine göre farklı şekillerde formüleşerek ortaya çıkarılabilir (Çevik, 2003: 138; Demir, 2011: 112; Hekim, 2011: 45; Demirci, 2011: 137).

1.1.5. Kamu Politikalarının Temel Unsurları

Kamu politikalarının temel unsurları bulunmaktadır. Bu unsurlar, “politika istemleri, politika kararları, politika bildirimleri, politika çıktıları ve politika değerlendirilmesi” şeklinde sıralanabilir. Söz konusu unsurları aşağıdaki gibi açıklanmak mümkündür (Yıldız, 2011):

- Politika istemleri, aktörlerin kamu görevlilerinden faaliyette bulunması veya bulunulmamasını istemesidir.
- Politika kararları, kamu politikalarını oluşturmak için kamu görevlileri tarafından onaylama şeklinde verilen kararları ifade etmektedir.
- Politika çıktıları ise, politika söylemleri ve kararların gerçekleştirilmesi sonucunda meydana gelen çıktılardır.
- Politika getirileri ya da sonuçları hükümetin eylemi ya da eylemsizliğinden dolayı alınan ve alınmayan sonuçlara denir (Ergun, 2004: 304).

1.1.6. Kamu Politikalarının Tarihsel Gelişimi

Kamu politikaları çalışmalarının başlangıcına dair kesin olarak net bilgi bulunmamaktadır. Kamu politikaları çalışmalarından 1950’li yıllardan sonra ABD’de sosyal bilimci olan Lasswell’in çalışmalarında bahsedilmektedir. Harold Lasswell yayınladığı “Politika Bilimleri: Kapsam ve Yöntemde Son Gelişmeler” adlı çalışmasıyla kamu politikalarını bir disiplin olarak ele alınmıştır. Lasswell bu çalışmada; bilimsel yaklaşımları kullanmayı tam manasıyla benimsemiş ve yaşanabilecek toplumsal problemlere tarafsız bir şekilde çözümler üretecek “Politika Bilimi” adlı yeni bir disiplinin gerekli olduğunu açıklamaya çalışmıştır (Hekim, 2011: 45-46). Burada bahsedilen kamu politikası kavramının anlamı yönetim ve karar verme aşamalarında bilgiye dayanan yöntemlerin varlığıdır (Pielke, 2004: 211). Ancak bu görüşten farklı olarak kamu politikalarının temellerinin daha eskiye dayandığı görüşünü savunanlar da vardır (Yıldız vd, 2016: 136). Bu görüşe göre de kamu politikalarının kökeni devletin kökeniyle aynı zamanda aranmaktadır (Akdoğan, 2012: 3). Hatta bazı görüşler kamu politikalarının kökenini devletin keşfinden daha da önceye, idarenin karar almasının ortaya çıktığı zamana kadar götürülebileceğinin mümkün olduğunu ifade etmektedirler (Fischer, 2003: 4).

ABD’de Lasswell’in çalışmalarından sonra kamu politikası disiplini, Avrupa’nın diğer ülkelerine yayılmıştır (Köseoğlu, 2013: 4-5). Kavram ilk zamanlarda sadece güvenlik, savunma, adalet, diplomasi gibi devletin zorunlu görevleri olan hizmet alanlarında kullanılmıştır. Ancak refah devlet anlayışının da etkisiyle birlikte, kamu politikası kavramının devletin aktör olarak bulunduğu birçok alanda yaygın şekilde kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Aksoy, 2008: 100). 1980’lerden itibaren kamu politikası disiplininin siyaset bilimi ve kamu yönetimi karşısında güçlendiği ifade edilmektedir (Çelik, 2008: 42). Kamu politikalarının, devletlerin eylemlerini neden ve sonuç bakımından

tanımlamaya çalışması sebebiyle, siyaset bilimine ve kamu yönetimine yeni bir boyut getirdiği belirtilmektedir (Demir, 2011: 107). Usta (2013: 80) “modern ulus devletlerden önce yapılan kamu politikalarıyla, modern kamu politikaları arasındaki en önemli farkın, modern politika çalışmalarında bilimsel araştırma yöntemlerinin kullanılması” olduğunu ifade etmiştir.

Kamu politikalarının disiplininin Türkiye’de ise gelişmiş ülkelere nazaran daha yavaş ve daha farklı bir şekilde geliştiği görülmektedir. Türkiye’de kamu politikaları 2000’li yıllardan itibaren çalışmaya başlanmıştır (Demirhan, 2016: 62). 2002 yılında yürürlüğe giren “Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu” ile birlikte kamu politikaları teknik ve yöntemleriyle ilişkili olan, stratejik planlamalar, bilgi edinme, şeffaflık, yönetim, performans yönetimi gibi tekniklerin devlet kurumları tarafından kullanımı yasal kararlar ile neredeyse zorunlu hale getirilmiştir (Akdoğan, 2011: 75-76). Ayrıca kamu politikalarının gelişiminde hızlandırma, etkinliğin artması ve daha fonksiyonel bir duruma gelmesi hedeflenmiştir (Nacak, 2015: 81).

1.2. Kamu Politikalarının Aktörleri

Karışık bir süreç olan kamu politikalarının oluşması sürecinde birçok çevreden çeşitli aktörler yer almaktadır (Yıldız ve Sobacı, 2013: 19). Aktörler, çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Keeley, aktörleri “toplum merkezli” ve “devlet merkezli” olarak ikiye ayırmıştır. Devlet merkezli olan aktörleri; bürokratlar, devlet çıkarları ve teknokratlar şeklinde açıklamıştır. Toplum merkezli aktörleri de çıkar grupları, sınıflar, seçmenler ve siyasi partiler şeklinde kabul etmiştir. Bundan farklı olarak bazı yazarlar ise “resmi aktörler”, “gayriresmi aktörler” şeklinde sınıflandırma yapmışlardır. Alanın önemli yazarlarından Birkland da böyle bir sınıflandırmaya gitmiştir (Korkmaz, 2014: 3-4). Uluslararası aktörlerinde dahil olduğu çalışmalar bulunmaktadır (Yıldız ve Sobacı, 2013; Eren, 2014: 266-275). Bu çalışmada da aktörler resmi aktörler ve gayriresmi aktörler başlıkları altında açıklanacaktır.

Ülkelerin yönetim biçimleri, kamu politikası aktörlerini inceleme açısından önemlidir. Kamu politikası aktörleri, demokratik ülkeler ve demokratik olmayan ülkelere farklı bir şekilde görünmektedir. Çünkü kimi aktörler demokratik toplumlarda bulunurken, demokratik olmayan toplumlarda bulunmayacaktır (Korkmaz, 2014: 4). Bu çalışmada kamu politikalarını daha iyi anlayabilmek için demokratik ülkeler baz alınacaktır. Bu bağlamdaki aktörler şöyle sıralanabilir: Meclis, yargı, devlet, bürokrasi, siyasal Partiler, vatandaşlar,

medya, uluslararası kuruluşlar ve örgütler, sivil toplum örgütleri ve baskı ve çıkar grupları. Bütün kamu politikaları bir süreç sonucunda ortaya çıkmaktadır. Politika oluşturulmasından uygulanma sürecine kadar devam eden aşamalarda birden fazla aktörün müdahalesi olmaktadır. Bu aktörlerin bir kısmı politikaları oluşturmakla meşgul olurken, diğer kısmı ise bu politikalara etki etme ya da uygulama aşamasında sürece katılırlar (Kahraman, 2018: 38).

1.2.1. Resmi Aktörler

Kamu politikalarının resmi aktörlerinde meclis, yargı, bürokrasi ve devlet bulunmaktadır. Bu aktörler direkt olarak devletle resmi bağlantısı bulunan aktörler olarak ifade edilmektedir.

1.2.1.1. Meclis

Demokratik devletlerde, kamu politikalarıyla alakalı kanunlar, mecliste tartışılıp, düzenlenmekte ve çıkartılmaktadır. Problemler ya da talepler meclisin gündemine gelmektedir. Toplumun istekleri ve talepleri ya da problemlerin gündeme getirilmesi, milletvekillerinin görevlerindendir. Toplumsal bir sorunun bir yasayla ya da düzenleme ile çözülmesi süreci şöyle olur: Önce bir komisyon kurulur ve problem burada incelenir, ardından çıkarılan yasa ile sorunun çözülmesi için uğraşılır ve bu durumda talepler karşılanmış olunur (Korkmaz, 2014: 5).

Meclis, halkların siyasette temsil edildiği en önemli kurumdur. Toplumdaki problemlerin çözülmesinde meclisin kesinlikle rol almasına inanılan düşünce, halk egemenliğinin halkta bulunan bir kurumun kamu politikası oluşturma sürecinde vazgeçilmez olduğunu belirtmektedir (Birkland, 2015: 94). Meclisin, kamu politikaları çalışmalarındaki en önemli rolü, “kanun yapıcı olması ve yapılacak politikayla ilgili projeleri yasal bir zemine oturtturarak, meşruiyet sağlaması” dır (Yıldız ve Sobacı, 2013: 20). Meclisin çıkardığı bir yasayı bir diğer aktör olan ‘yürütme’, politikayı uygulamak zorundadır. Bu bağlamda meclisin kamu politikaları aktörleri arasındaki rolü çok önemlidir (Kahraman, 2018: 39).

Hükümetler, yürürlüğe sokmak istedikleri politikaları kanunlar yoluyla gerçekleştirebilirler ve bu politikalar için de meclisin yasama gücü gerekmektedir. Bu gereklilikle beraber, bir denetim mekanizması ortaya çıkmaktadır. Örneğin, ülkenin gündeminde olan bir konuyla ilgili hükümetin çıkarmak istediği yasalar, meclise teklif ya da tasarı şeklinde geldiğinde kamuoyunun konu hakkında bilgilendiği farz edilmektedir. Meclis

ve yargı organları hakkında bazı konularda anayasal kısıtlılıklar bulunmaktadır. Bu konularla ilgili hükümeti denetleyip, kontrol etmeyi sağlamaktadır (Birkland, 2015: 96).

Demokratik ülkelerde büyük bir oranda kamu politikasının oluşturulmuş olması var olan bir problemin çözümü ile ilgili bir karar almaktır. Ancak bazı politikaların yürürlüğe girebilmesi için yasal düzenlemeler gerekmektedir. Bu durumda da devreye meclis girmektedir. Yasal açıdan düzenlemesi istenen politikalar, meclisi sürecin aktörü haline getirmektedir (Cahn, 1995: 202; Çevik ve Demirci, 2008: 34-35; Durgun, 2005: 24). Öte yandan, bazı politikaların yürürlüğe girmesi için bir kanuna gerek duyulmayabilir. Bu durumda ise kamu politikası meclise gelmez ve meclis kısmi olarak aktörlük özelliğini yitirmektedir. Bu açıdan, meclisin süreçteki rolü, ‘kamu politikasına yasal bir çerçeve oluşturup, ona meşru bir temele dayandırmak gibi şekil şartlarını sağlamaktan ibarettir’ şeklinde ifade edilmektedir (Yıldız ve Sobacı, 2013: 20).

1.2.1.2. Yargı

Kamu politikası oluşturma sürecindeki aktörlerden biri de yargıdır. Günümüz modern devletlerinde, kuvvetler ayrılığı çerçevesinde, yasama, yürütme ve yargı birbirlerinden ayrılmış ve birbirlerine üstünlük sağlamayan üç erk olarak kabul edilmektedir. Ancak bazı durumlarda, her biri, diğerlerine göre daha etkin olmaktadır. Yargının, yasama ve yürütmenin üstünde denetimi bulunmaktadır. Yasamanın veya yürütmenin kamu politikalarıyla ilgili çıkardıkları tüzük, yönetmelik ya da kanunlar yargı tarafından denetlenir, yürütmesi durdurulabilir ya da iptal edilebilir. Buna göre, yapılan bir düzenleme, yargı organları aracılığıyla iptal edilerek yürürlüğe girmeyebilecektir (Korkmaz, 2014: 5).

Yasama organı hakkında yapılan eleştiri, yargı organı için de söz konusu olmaktadır. Çünkü yargı organı da, yasamada olduğu gibi politika oluşturma aşamalarında doğrudan bulunmamaktadır. Ayrıca, yargı organının aktör olarak nitelendirilebilmesi için daha önceden oluşturulmuş bir politikanın yargıya taşınması gerekir. Fakat kamu politikası oluşumunda böyle zorunlu olan bir aşamanın olmadığı ifade edilmektedir. Bu nedenle yapılacak her kamu politikasına yargı organı dahil olmamaktadır. Diğer bir ifadeyle, yargı sadece kendisine başvuru politikalarında görüş açıklayabilir ve politika aktörü olabilir. Yargı organının aktör olarak görülmesinde bazı problemler bulunmaktadır. Çünkü yargı organı sadece yargıya intikal eden politikaları incelemektedir. Yargı organı, kamu politikalarına yön veren aşamalarda kendi fikrini belirtememesi açısından diğer aktörlerden

ayrılmaktadır. Bu sebeple, yargı organı politika oluşumunda doğrudan değil, dolaylı bir şekilde rol oynayan bir aktör olarak sayılmaktadır (Nacak, 2015: 105).

1.2.1.3. Devlet

Devlet, siyasal kurumların en örgütlenmiş halidir. İçerisinde birçok kurum ve kuruluş bulundurulur. Devlet, “kurumların kurumu” şeklinde nitelendirilir (Kapani, 2012: 46). Yasama organı, çıkardığı yasalar sayesinde kamu politikalarında uygulama kısmının ilk ayağını oluşturur ve bu yönüyle politika oluşturmada devletin direkt etkisi gözükmemektedir (Göçoğlu, 2014: 12).

Kamu politikasına etkisi olan bir diğer aktör ise devlet organizasyonunun içinde bulunan kamu bürokrasisidir. Kamu görevlileri, toplumsal sorunları gündeme getirerek sürece katkı sağlamaktadırlar (Çevik, 2007’den aktaran, Korkmaz, 2014: 5).

Yasaları uygulamakla görevli olan kamu yöneticileri ise devlet kavramının somut kısmını oluşturmaktadır. Bu nedenle kamu politikalarının uygulanması aşamasında en önemli aktörlerden birisi de kamu yöneticileridir (Gültekin, 2012: 90).

Yönetim, “hüküm sürme” anlamında kullanılmakta ve hiyerarşik düzende ise bürokratik yönetim kavramını vurgulamaktadır. Yönetişim kavramını ifade edecek olursak; ‘yönetimin süreçlerinde yer alan aktörlerin ve örgütlerin aralarındaki etkileşim ve yönetim sürecine hükümet dışından olan aktörlerin de aktif bir biçimde katılımı’ şeklinde tanımlanmaktadır. (Yüksel, 2000: 145). Yönetim kavramı zaman içerisinde uğradığı değişimler sonucunda yönetişim kavramı ortaya çıkmıştır. Yönetişim kavramı ile bağlantılı olarak devletin rolü de değişime uğramıştır. Yönetişimin yer aldığı ve uygulamaya konduğu ülkelerde, kamu politikası üretimi sürecinde devletin yanında farklı aktörlere de yer verildiği belirtilmektedir. Bu süreç devletlerin küçüldüklerini göstermemektedir ancak iletişim araçlarının kullanımı, küreselleşmenin artması ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasının gelişmesi gibi durumlar, kamu politikaları üretimine farklı aktörlerin katılabilmesinin önünü açmıştır (Yıldız, 2011).

1.2.1.4. Yürütme (Bürokrasi)

Yürütmeden bahsettiğimizde akla devlet başkanı, başbakan ya da bunlara yakın kişiler geldiği düşünülür (Kingdon, 2014: 21). Ancak, bu kişilere ek olarak, bürokrasi kadrosundaki kişiler, bakanlıklar ve kamu hizmetleri de yürütmeden sayılmaktadır. Bürokratik kadrolarda yer alan bütün personelin, kamu politikalarını oluşturmada etkili

oldukları görülmektedir (Kahraman, 2018: 40). Oluşturulmak istenen kamu politikalarının alt yapıları, taslakları, çözüm önerileri gibi ihtiyaçlar olduğu için bürokrasinin aracılığıyla düzenlenmektedir (Yıldız ve Sobacı, 2013: 20). Siyasi kişilerin uzmanlık ve bilgi konusunda eksikliği olması, onları bürokrasiye bağımlı hale getirmektedir (Nacak, 2015: 101).

Bürokraside bulunan bütün personellerin politika oluşturmaya doğrudan bir etkisi bulunması söz konusu değildir. Bu açıdan baktığımızda politika oluşturma sürecine yüksek makamdaki bürokratların daha çok katıldığı ve karar verme sürecinde daha etkili oldukları ifade edilmektedir. Fakat halkla birebir ilişkisi bulunan personeller alt kademedeki kamu personelleri olduğuna göre, bu durumda üst düzey bürokratlar tarafından üretilen politikalara, toplumdan gelen talepler yeterince kendisine yer bulamamaktadır (Aksoy, 2008: 112).

Yürütmenin başı olan devlet başkanları, diğer aktörlerden farklı olarak bazı avantajlara sahiptir. Bu durum ülkeden ülkeye değişmektedir. Bu avantajların ilki olarak, veto yetkisinden bahsedilmektedir. Birçok ülkede devlet başkanlarına, yasamadan gelen politika önerilerine veto yetkisi verilmiştir. Devlet başkanları da bu yetkiyi hala kullanmaya devam etmektedir. Ancak yasama organına, veto edilen politikaya karşı dengeleyici bir koz olarak, aynı yasa önerisini tekrardan yasalaştırabilme hakkı verilmiştir. Ancak aynı yasama sürecini tekrardan başlatmak, birtakım nedenler yüzünden güçlük içermektedir. Bir diğer avantaj ise organizasyon bakımından yürütme tek bir noktadan idare edilmektedir. Üçüncü avantaj ise devlet başkanları yasamaya ve yürütmeye nazaran daha çok kamu ve medya desteği almaktadırlar. Dördüncü avantaj ise, yürütme diğer aktörlerle kıyaslandığında daha fazla bilgi ve belgeye ulaşabilmesidir (Birkland, 2015: 105-107).

1.2.2. Gayri-Resmi Aktörler

Siyasal partiler, vatandaşlar, medya, uluslararası kuruluşlar ve örgütler, sivil toplum örgütleri ve baskı ve çıkar grupları gayri resmi aktörlerdir. Bu aktörler resmi bir aktör olmadan kamu politikası oluşturmamaktadırlar.

1.2.2.1. Siyasal Partiler

Devlet dışı olan kamu politikası aktörlerinin en önemlilerinden; siyasal partilerdir. Demokratik ülkelerde ve çoğulcu demokrasinin uygulandığı ülkelerde bulunan siyasal partiler, benzer düşüncedeki kişilerin örgütlenerek, siyaset yapılmasına imkan tanınan, demokrasilerin en önemli kuruluşlarından birisidir. Siyasal partilerin öncelikli amacı,

halktan desteği alarak, iktidarı ele geçirmektir. İktidarı ele geçirip, sürdürmeye yönelik politikalar hazırlayıp, uygulama amaçları taşırlar ve bu amaçları sürekli devam ettiren topluluklardır. Bu açıklamalar çerçevesinde, politika belirlemek siyasal partiler için en önemli görevlerden birisidir. Öte yandan devlet ise siyasal partileri kullanarak çıkardığı kamu politikaları için toplumdan gerekli desteği sağlamak için uğraşmaktadır (Kapani, 1999: 166). Yine muhalefette bulunan siyasal partiler ise hükümetin politikalarını denetleyen ve aktif bir şekilde izleyen kuruluşlardır (Çam, 1990: 378-379).

1.2.2.2. Vatandaşlar

Gayri resmi aktörlerin en önemlisi vatandaşlardır. Vatandaşların, demokratik ülkelerde, devlet ve kamu yönetimi gibi kavramların varlık sebebi olduğu belirtilmektedir. Bu açıdan baktığımızda, devletler, politikalarını halkın talep ve isteklerine göre uyarlamak zorundadırlar. Bu yüzden vatandaşlar, kamu politikası oluşturma gücüne sahip olan aktörleri belirler ve onları etkilerler. Bunun en güçlü hissedildiği durumlar ise seçimlerdir (Yıldız ve Sobacı: 21). Günümüzde birçok ülkede temsili demokrasi modeli uygulanmaktadır. Bu demokrasi modelinde ise vatandaş kendi başına politika oluşturmaya etki edemez. Ancak belirli zamanlarda yapılan seçimlerde kullanacağı oy ile politika oluşturacak siyasal partileri etkileyebilir (Korkmaz, 2014: 6). Eryılmaz (2013: 133)'a göre hükümetin değişmesi için veya hükümete gözdağı vermek gibi konularda bir sonraki seçimin beklenmesi gerekmektedir.

1980'li yıllardan sonra bilgi iletişim teknolojilerindeki büyük dönüşümün etkisiyle devlet kavramı da değişmeye başlamıştır. Ortaya çıkan yeni düzende halkın talepleri ve istekleri eskiye göre daha ön planda tutulmakta ve devletin de bunları karşılamakta daha istekli olduğu ifade edilmektedir (Eken, 2005: 26). Bu süreçteki teknolojik gelişmelerle beraber bilgiye ulaşmak kolaylaşmış ve kişilerin eğitim düzeylerinde ciddi bir artış ortaya çıkmıştır. Vatandaşlarda eğitim seviyesi yükseldikçe toplumların bilinç düzeyi artmakta ve bu toplumlar devletlerin çıkardığı her politikaya rıza göstermemeye başladığı ve haklarını daha çok aradığı görülmektedir. Bu doğrultuda vatandaşlar, kamu politikası oluşturmada, kendi beklentilerini devreye sokmaya çalışmaktadırlar (Nacak, 2015: 110). Vatandaşların bir şekilde kamu politikalarına katılabilmesi, kamu politikası bakımından çok önemli görülmektedir. Böyle bir durumda hayata geçirilen politikalar, vatandaşlar tarafından sahiplenilir ve desteklenir. Bu sebeple politikanın başarılı olma ihtimali yükselmekte ve geri bildirim daha kolay ve çabuk bir şekilde gerçekleştirilmektedir (Genç, 2012: 54).

1.2.2.3. Medya

Kamu politikası oluşturma sürecinde bulunan aktörlerden birisi de medyadır. Medya, hükümet faaliyetlerini vatandaşlara aktararak onları belirli konularda fikir üretmeye sevk etmektedir. Vatandaşlar, hükümetin faaliyetlerine, medya yoluyla ulaşmaktadırlar. Bu durum, medyanın demokratik sistemde “dördüncü güç” şeklinde sayılması veya demokratik sistemde “bekçilik” yaptığına atıf yapılmaktadır (Birkland, 2015: 144).

Medyanın politika oluşturmada en önemli görevlerinden biri gündem belirleme olduğu ifade edilmektedir. Medya bunu, kimi konulara ilgi çekerek, kimilerinin üzerindeki ilgiyi alarak veya bazı meseleleri gündeme getirerek ve bazı meseleleri gündemden indirmeye çalışarak yapmaktadır. Medyanın kamu politikalarını güçlü bir biçimde etkilemesi için tarafsız ve bağımsız olması en önemli özelliğidir (Birkland, 2015: 144-149). Günümüzde ise televizyon ve gazete gibi araçlarla beraber, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin etkisiyle sosyal medya ağlarında da gelişmeler yaşanmıştır. Sosyal medyanın kullanımı yönetsel, politik alanda artmaktadır. Bu durum günden güne vatandaşlarla hükümet arasında yaşanan iletişimi kolaylaştırmaktadır (Yıldız ve Sobacı, 2013: 22).

1.2.2.4. Uluslararası Kuruluşlar Ve Örgütler

Devletler sadece ülke sınırları içerisinde değil aynı zamanda sınırları dışarısında da kendilerini etkileyen bazı anlaşmalar imzalamakta ve sınırları dışarısında da faaliyet yürütmektedir. Devletler, ülkeleri hakkında farklı konularda başka ülkelerle temas ve ilişki kurabilmekte ve o ülkelerle bir politika yapım sürecine girmektedir. Bu durum uluslararası politikaların doğuşuna sebep olmaktadır. Uluslararası arenada, eğitim, sağlık, açlık, küresel ısınma, insan kaçakçılığı gibi politikalarda birçok ortaklık bulunmaktadır (Kahraman, 2018: 55).

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişim ile başlayan ve küreselleşme ile devam eden süreç hızlı bir şekilde devam etmektedir. Bu açıdan bir takım politikalar, birden fazla devletin girişimiyle meydana getirilmektedir. Diğer bazı devletler ise bu çıkarılan politikaları transfer yoluyla kendi ülkelerinde uygularlar. Bu yöntem, politika transferi ya da politika yayılımı denmektedir (Coşkun, 2003: 39; Gültekin, 2011: 115-116).

Kamu politikası oluşturmada etkili diğer aktör ise uluslararası şirketler, kuruluşlar ve örgütlerdir. Şirketler, maliyetlerini azaltmak ve karlarını arttırmak amacıyla hareket

etmektedirler ve bu şirketler kendi çıkarları için en iyi yeri seçme arayışındadırlar. Şirketler, yatırım kozunu kullanarak ülkelerin çevre politikalarını, vergi politikalarını ve diğer bazı politikalarını etkileyebilmektedirler (Yıldız ve Sobacı, 2013: 23). Birleşmiş Milletler, IMF (Uluslararası Para Fonu), Dünya Bankası, Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası kuruluşlar ve Avrupa Birliği gibi örgütlerin birçok kamu politikasına etki ettikleri belirtilmektedir. AB, Türkiye'nin AB'ye üyelik sürecindeki müzakerelerle birçok kamu politikasının oluşumunda etkili olmaktadır (Yıldız, 2011). Ekonomiyle ilintili kuruluşlar olan Dünya Bankası ve IMF, bazı ülkelerin ekonomi politikalarında doğrudan rol oynamaktadır. Hükümetleri, ekonomik önlemler ve finansal icraatlar hakkında bilgilendirme ve bununla beraber yasal düzenleme çıkarılmasını talep etmektedirler ve bunları denetleme hakkına sahiptirler (Korkmaz, 2014:7-8).

1.2.2.5. Sivil Toplum Örgütleri

Sivil toplum, gruplar ya da yurttaşlar aracılığıyla gerçekleştirilmekte olan bütün toplu sosyal faaliyetleri içermektedir (Dunkerley ve Fudge, 2004: 237). Sivil toplum örgütleri, literatürde “Hükümet dışı örgütler” şeklinde geçmektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde “özel gönüllü kuruluş”, İngiltere'de “gönüllü kuruluş” şeklinde bazı ülkelerde ise “yurttaş örgütleri” biçiminde geçmektedir. Heywood (2002: 368), sivil toplum örgütlerini ‘iktidarı ele geçirme amacı olmadan devletle iletişimde olan gönüllü örgütler’ şeklinde tanımlamıştır. Türkiye’de ise “sivil toplum kuruluşları” şeklinde adlandırılmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti mevzuatında “sivil toplum kuruluşu” adıyla bir ifade bulunmamaktadır. 1982 tarihli T.C. Anayasası dernek ve vakıf kurabilme özgürlüğünden bahsetmektedir. Yine Medeni Kanun'da ise derneklerle ilgili, vakıflarla ilgili ifadeler yer almaktadır. Türkiye’de, sivil toplum kuruluşları olarak, dernekler, vakıflar, sendikalar ve mesleki kuruluşlar sayılmaktadır (Özalp, 2008: 17-19). Bu bakımdan bu kuruluşlar kamu politikası oluşturmada, hükümetle toplum arasında iletişimi sağlamada etkin bir rol oynamaktadır (Korkmaz, 2014: 7).

Yeni kamu yönetimi anlayışıyla beraber, sivil toplum örgütleri çevre konuları, kentli haklar, kültürel haklar ve insan hakları gibi konularda hükümetlerle birlikte etkili olmaya başlamışlardır. Bu durum yönetim tartışmalarına neden olmuştur (Arts, 2002: 29). Bu kavramla birlikte sivil toplum örgütlerinin hareket alanı genişlemiştir (Ateş ve Nohutçu, 2006: 255). Bu bakımdan, politika belirlemede devlet, yukarıdan aşağı bir süreç yürütmemekte, sürecin içinde sivil toplum örgütlerinin, uluslararası örgütlerin ve kuruluşlar

gibi örgütlerin bulunduğu bir süreç haline geldiği görülmektedir (Sabaiter ve Jenkins-Smith, 1993: 2-4). Anderson (2003: 44), ABD’de sendikaların, yönetimin üstünde çok etkili olduğunu söylemiştir.

1.2.2.6. Baskı Ve Çıkar Grupları

Baskı ve çıkar grupları, kısaca ‘belirli bir siyasi amaca erişmek için örgütlenmiş olan insan toplulukları’ şeklinde tanımlanmaktadır (Heywood, 2002: 272). Bu grupların amacı, amaçları doğrultusunda istedikleri politikaların üretilmesi ve bu üretilen politikaların hayata geçtiğinin denetlenmesini yapmak şeklinde açıklanabilir (Kahraman, 2018: 44). Çıkar gruplarının politika sahnesinde güçlü olmasının en önemli nedenlerinden biri, toplumdan topladıkları bilgileri siyasete iletmede hazır bir bilgi tabanına sahip olmasıdır. Siyasal partiler ve sivil toplum örgütleri genellikle bu derecede detaylı bilgiyi sunmakta yetersiz kalmaktadırlar (Birkland, 2015: 135). Toplumdan, devlete ulaştırılan isteklere ve şikayetlere uygun politika üretmek, çıkar gruplarının çıkarını sağlamasına yol açmakta ve bununla birlikte idare de bu durumdan meşruiyet kazanmaktadır. Ancak bu durum toplumun bütününe değil de sadece çıkar gruplarının amaçlarına hitap eder gibi görünmektedir. Çıkar grupları resmi bir aktör olmamasına rağmen politika oluşturmada etkileri çok fazladır (Kahraman, 2018: 45).

Baskı ve çıkar grupları siyasete, en önemli kozu olan lobicilik faaliyetleriyle etki etmektedir. Heywood (2002: 282), lobiciliği ‘sürekli ve organize bir şekilde grupların ve kişilerin çıkarlarını, yasama ve yürütme organlarında izlemesi süreci’ şeklinde tanımlamıştır. Yine bu gruplar çeşitli mecralarda, doğrudan veya dolaylı etki, siyasal tehdit, inandırma veya maddiyat sağlama, kitlesel eylemler, hükümetin çalışmalarını engelleme gibi çeşitli yollara başvurmaktadırlar. Bu gruplar siyasi partilerle açık ya da gizli bir şekilde bağ kurmaktadır ve bu yolla da politika oluşturma sürecine katılmaya çalışmaktadırlar. Bu bakımdan günümüzde, demokratik devletlerde baskı ve çıkar grupları, vatandaşların beklediği istek ve talepleri iktidara aktarmada önemli bir role sahiptir (Çevik, 2012: 118; Öztekin, 2003: 97-103; Kapani, 1999: 196-197).

1.3. Kamu Politikası Süreçleri

Kamu politikası süreci aşamalı bir model olarak bilinmektedir ve bu süreçte problem gündeme gelir, formüle edilir, kanunlaştırılır uygulanır ve değerlendirilir (Sabatier, 1999: 3). Kamu politikası süreci karmaşık bir süreç olarak görülmektedir. Kamu politikası

aktörlerinin çoğu, kamu politikası süreçlerinde etki göstermektedir. Bu sürecin bir problemle başladığı görülmektedir (Akdoğan, 2011: 78). Bu süreç, politikaların üretilmesinde takip edilen adımlar ve kendisini devamlı tekrar eden bir model gibi düşünülebilir (Göçoğlu, 2014: 19).

Kamu politikası sürecinin literatürde ayrı ayrı kısımlarla anlatılmasının nedeni süreci daha anlaşılır kılmasından dolayıdır. Alanın yazarları bu konuyu farklı başlıklarla değerlendirmektedir. Anderson (2003: 27), bu aşamaları şöyle açıklamaktadır;

- Problemin tanımı ve gündem oluşturulması
- Planlama
- Politikayı benimseme ve yürürlüğe koyma
- Politikanın uygulanması ve yönetilmesi
- Değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır.

Dye ise, bu aşamaları, “problemin tanımlanması, politika önerilerinin düzenlenmesi, değerlendirilmesi” olarak belirtmiştir (1981: 24). Bardach (2000: 1-64) ise süreci; “problem tanımlama, bulguları toplama, alternatif oluşturma, ölçüt seçme, sonuçları planlama, karşılaştırma yapma, kararı vermek ve sonuçları açıklamak” basamaklarıyla açıklamaktadır. Alanın Türk yazarlarından Çevik ve Demirci (2011), bu süreci 4 temel basamakta tanımlamaktadır. Bunları “politika sorunun saptanması, politikanın şekillendirilmesi ve hedeflerin oluşturulması, politikanın uygulanması ve politikanın değerlendirilmesi” olarak sıralamaktadırlar. Bazı yazarlar ise politika yapıcılarının bu aşamalara dikkat etmeden işlerini yürüttükleri için politikacılara eleştirilerde bulunmuşlardır. Politikaların üretimi boyunca bazen fırsat kapıları ortaya çıkabildiği için, politika yapıcılar, bu basamakları atlayabilmekte veya hızlı bir biçimde geçebilmektedirler (Cochran vd., 2009: 8).

Kamu politikası aktörlerinde olduğu gibi kamu politikası sürecinde de ülkelerin yönetim biçimleri ve gelişmişlik düzeyleri politika oluşturma sürecinde değişkenlik göstermektedir. Günümüzde modern devletin devamlılığını sağlamak için toplumsal sorunlara yönelik kamu politikaları oluşturulmalı ve uygulanmalıdır (Akdoğan, 2011: 79).

Kamu politikaları, toplumsal bir problemin bulunduğu yerde problemin çözülmesine yönelik ortaya çıkmaktadır (Aksoy, 2008: 117). Bu açıdan da kamu politikası sürecinde, bir

toplumsal problemin ortaya çıkması sürecin başlaması açısından oldukça önemlidir (Kaptı, 2011: 16; Akdoğan, 2011: 78).

1.3.1. Problem Tanımı Ve Gündem Oluşturulması

Parsons kamu politikası sürecinin bir problem olduğunun anlaşılmasıyla başladığını söylemektedir (1995: 87). Anderson'a göre (2003: 27) ise problemin tanımlanması ve gündem oluşturma ilk aşamadır. Sorunların tespiti ve tanımlanması kamu politikası sürecini başlatmaktadır. Birkland (2015: 189) ise, problemin ortaya çıktığı aşamanın, sürecin başlaması için ilk aşama olarak görüldüğünü ifade etmektedir.

Dye (2013: 33) ise çözümün durumunun ne olacağına karar vermektense, problemin durumuna karar vermenin daha önemli olduğunu söylemiştir. Tamzok da (2007: 17-20), “toplumda politika olarak tanımlanmayan problemler ve çözümü için alternatifi olmayan konular asla politika konusu olamazlar” şeklindeki ifadesiyle problem tanımlamanın ne kadar önemli olduğunu göstermiştir. Tamzok, bir problemin gündeme gelmesi için, kamuoyunun ilgisini çeken bir durum olması gerektiğini vurgulamıştır. Bu problemlerin, gündeme gelmesinde etkili olan unsurlar; vatandaşlar, kamu yönetimi, siyasi partiler, çıkar ve baskı grupları, medya olarak sayılmaktadır.

Birkland (2015: 169-171), gündem oluşturma için ‘sorunların ve alternatif çözümlerin önerilmesinin seçkinlerin ve kamunun ilgisini çektiği veya bu ilginin kaybolduğu bir süreç’ tanımını yapmıştır. Gündem oluşturma, hükümetteki her bir kademede oluşarak, yasama aşamasına kadar giden bir süreçtir. Gündem belirleme sürecinin, çeşitli aktörlü karışık bir etkileşim şeklinde düşünülmesi gerekmektedir. Hangi aktör olursa olsun, hiçbir politika aktörün bu süreci tek başına oluşturmaları mümkün değildir. Ancak her bir politika aktörünün kendi çıkarlarını gündemde tutmak istemesi ise süreci daha faydalı kılmaktadır.

Gündemin belirlenmesi adımı medya önemli bir rol oynamakta ve politikanın gündem olmasında büyük bir etkiye sahiptir. Medya bazı konuları gündeme taşıyarak, hangi konunun önemli olduğuna dair bir çerçeve çizmektedir (Terkan, 2007: 563). Günümüzde toplumlarda bulunan bütün problemleri herkesin bilmesi ve bu problemler hakkında bir fikre sahip olması oldukça güçtür. Bu problemlerin büyük bir çoğunluğu toplumun çoğundan uzak yerlerde gerçekleşmektedir. Bu sebeple insanlar ülkelerinin ve dünyanın problemlerini medya vasıtasıyla öğrenebilmektedir (Atabek, 1998: 156-157).

Baskı grupları da gündem oluşturmada önemli bir role sahiptir. Baskı grupları, çok partili devletlerde doğrudan veya dolaylı bir biçimde gündem belirlemede etki sahibi olmaktadır. Bunu da lobi ve propaganda gibi faaliyetlerle yapmaktadırlar (Kapani, 2012: 224-228). Aksoy'a göre (2008: 120), demokrasinin özümsemiği ve kurumsallaştırıldığı devletlerde son dönemlerdeki genel uygulama, kamu politikalarına konu olabilecek toplumsal sorunların vatandaş ya da temsilcisi aracılığıyla gündeme gelmesidir. Bu bakımdan günümüzde gündemi belirleme aşamasıyla sivil toplum kuruluşları ilgilenmektedir (Akdoğan, 2013: 211). Kamu politikası oluşturmada olduğu gibi, bir problemin gündeme gelmesi de ülkeden ülkeye değişiklik gösterebilmektedir. Bu bakımdan ülkelerin politik, sosyal, kültürel ve ekonomik özellikleriyle beraber toplumdaki STK'ların, baskı ve çıkar gruplarının ve medyanın, bir problemin, talebin veya beklentinin gündeme gelebilmesinde oynadıkları rol çok önemlidir (Çevik ve Demirci, 2008: 63-67).

Geleneksel kamu yönetiminin uygulandığı dönemlerdeki uygulamalarda, toplumsal sorunları tanımlamada tek yetkili kurumun devlet olduğu belirtilmektedir. Toplum-devlet ilişkisinin birbirinden kopuk olduğu bu dönemde, devlet ön planda bulunmuştur. 1980'li yıllardan itibaren devlet yapılanmalarında ortaya çıkan değişim, devlet harici diğer aktörlere de kamu politikalarında söz sahibi olma imkanı vermiştir. Kamu politikası oluşturma süreci sadece devletin etkili olduğu bir sistem olmaktan çıkmış aynı zamanda diğer aktörlerin de rol oynadığı bir sisteme evrilmiştir. Bu durum toplumsal sorunları tanımlamada, devletin tek başına egemenliğinin ortadan kalkmasına sebep olmuştur. Örneğin geçmişte Türkiye'nin doğu bölgesinde yaşanan töre olayları ilk olarak güvenlik sorunu şeklinde görülmüş ve buna ilişkin politikalar çalışılmış ancak günümüzde ise diğer politika aktörleri girişimlerde bulunarak, bu durumu sosyal ve eğitimsel bir sorun olarak açıklamış ve bu doğrultuda politikalar üretilmeye çalışılmıştır (Nacak, 2015: 85-86).

Gündem belirlemenin son aşamasında, kamu politikaları ve alternatiflerinin önerilerinin, etkinlik, yasallık, eşitlik ve adalet gibi ölçütlerinin hesaplanması ve belirlenmesinin yapıldığı ifade edilmektedir (Yıldız, 2011: 5). Kamu politikaları sürecinin problem tanımlanması ve gündem oluşturmaya başladığı anlaşılmaktadır. Problemlerin gündeme gelmesinde çeşitli aktörlerin, çeşitli yollarla rol oynadığını görmekteyiz. Ancak bu aktörlerin süreci tek başına yürütmelerinin mümkün olmadığını ifade edebiliriz.

1.3.2. Politikanın Formülasyonu

Problem tanımlanması ve gündem oluşturulmasından sonra gelen aşama, politika formülasyonu aşamasıdır. Formülasyon aşaması, tanımlanmış problem doğrultusunda alternatiflerin ortaya konulduktan ve değerlendirildikten sonra en uygun olanının seçildiği aşamadır (Kulaç ve Çalhan, 2013: 211). Dye (2013: 42), formülasyon aşamasını, problemlere çözüm alternatifleri üretilen yer olarak açıklamıştır. Bu alternatiflerin oluşumu bürokratların, hükümet görevlilerinin, düşünce kuruluşlarının, baskı ve çıkar gruplarının ve mecliste bulunan gruplar gibi birçok aktörün katılımıyla sağlanmaktadır (Dye, 2013: 42-43). Bu aşama, problem çözümü için yöntemler geliştirme aşaması şeklinde açıklanabildiği ifade edilmektedir. Bu aşamada kamu kurum kuruluşlarının, problemi çözmek amacıyla sistemli bir şekilde ya da doğaçlama olarak çözümler geliştirebileceği vurgulanmaktadır (Akgül ve Kaptı, 2010: 82).

Politika oluşturmada önemli noktalardan birisi, bir politikayı formüle etmek o politikanın her zaman politika benimsenmesiyle sonuçlanacağını göstermez. Çünkü bir problemin gündeme gelmesi, o probleme hükümet tarafından etkili bir çözüm bulunacağı kesin değildir. Politika benimseme sürecine katılan aktör sayısı arttıkça, önerilerin kabul olma ihtimali de aynı derece artmaktadır. Kabul edilmenin artması, politikanın meşrulaşması şeklinde yorumlanmaktadır (Thedoulou, 1995: 88-89).

1.3.3. Politikanın Kanunlaştırılması

Politika formülasyonu basamağından sonra, kanunlaşma basamağı gelmektedir. Bu basamakta yalnızca kanunlar değil aynı zamanda, yönetmelikler, tüzükler gibi resmi kurumların hayata geçirdiği bütün kararlar bulunmaktadır. (Akgül ve Kaptı, 2010: 82). Bu aşama politikanın benimsenmesi ya da hayata geçirilmesi olarak adlandırılabilir. Bu basamakta, politika alternatiflerinden en uygun olanına karar verilir veya konuyla ilgili herhangi bir faaliyette bulunulmaz (Anderson, 2003: 27). Genellikle yasamanın faaliyetleri ve kanunlaştırma işlemleri bu aşamada değerlendirilir. Ülkeden ülkeye farklılık gösteren yasama süreci, politikanın kanunlaşmasında etkiye sahiptir. Önerilerin kanuna dönüşebilmesi için gerekli milletvekili sayısı gibi durum örnek gösterilebilir (Kahraman, 2018: 58).

Politikanın kanunlaşması, genel olarak, siyasal partilerin, medya kuruluşlarının, kitlelerin ve seçmenlerin politikalardan haberdar oldukları yasama aşamasını belirtmektedir. (Dye, 2013: 46). Politika önerilerinin yasama aşamalarından geçmesi, o önerilerin üretim

aşamasının sona ermiş olması manasına gelmediği ifade edilmektedir. Çünkü demokratik hükümetlerde, yasama organının çıkardığı yasaları denetleyen mahkemeler vardır. Önerisi yapılan politikanın iptal edilebilme durumu akıllarda bulundurulmalıdır (Kahraman, 2018 68).

1.3.4. Politikanın Uygulanması

Kamu politika yapım sürecinde problem formülasyonu ve kanunlaştırmadan sonra politikanın uygulanması aşaması gelmektedir. Bu aşamada politikayı uygulayacak olanlar, politika hedefleri doğrultusunda gerekli işlemleri yapıp uygulama aşamasına sokmaktadırlar. Kamu politikasının istenen hedefe ulaşabilmesi, politikanın eyleme geçirilmiş olmasına ve uygulama basamağının başarılı olmasına bağlıdır. Uygulama sürecinde ne kadar başarılı olunursa politika hedeflerine ulaşmak da o kadar etkili olmaktadır (Lipsky, 1980: 415; Birkland, 2001; Kaptı, 2011: 33). Alanın yazarlarının en çok odaklandığı aşamalardan birisi uygulama aşamasıdır (Kaptı ve Alaç, 2013: 229).

Uygulama aşaması, politikaların amaçları doğrultusunda beklenen çıktıları tamamıyla etkileyebilecek faaliyetler bütünü olduğu için önemli aşama değerlendirilir. Politika hedeflerinin süreci uygulayıcılar tarafından belirlenmektedir. Bu aşamada ortaya çıkabilecek bir olumsuzluğun, politika çıktısını doğrudan etkileyebileceği söz konusu olduğu için uygulamaya ağırlık verilmiştir (Yıldız vd., 2011: 34).

Politikalar bürokratlar aracılığıyla uygulanmaktadır. Yasama aracılığıyla, yasa durumuna gelen politikalar yürütme aracılığıyla uygulamaya konmaktadır. Bürokratlar, politika uygulamalarında hiyerarşi sınırlarını aşarak yetkin olmadıkları uygulamalara dahil olmaktadır (Dye, 2013: 55). Uygulama aşamasında, oluşturulan politikanın hangi bürokrasi kademesi tarafından hayata geçirileceği önemli bir noktadır. Çünkü bu aşamada istenilen hedefe her zaman ulaşamayabilir. Çünkü uygulamayı yapacak olan bürokrasiden görevliler, güç kazanma ve çıkar sağlama amacıyla politikalara kendi çıkarlarına göre yön vermekte, yorumlamakta ya da uygulamada geciktirme yapabilmektedirler (Yıldız ve Sobacı, 2013: 25).

Kamu politikasının uygulanmasıyla ilgili temel iki yaklaşımın bulunduğu söylenirken, günümüzde üçüncü bir yaklaşımın da olduğu belirtilmektedir. İlk yaklaşım, yukarıdan aşağıya doğru uygulanan modeldir. Bu modelde, politikayla ilgili her araç ve yöntem, üst kademedeki bulunan yöneticiler aracılığıyla belirlenir ve uygulama aşaması tamamen merkez kontrolünde gerçekleşir. Bu modelde, üst yöneticilerden en altta bulunan

kamu görevlilerine kadar bir zincir oluşturulmaktadır. Böylece süreç, üst kademedeki bulunan yöneticiler aracılığıyla yönetilmektedir. Alt kademedeki bulunan yöneticiler ve memurlar hiçbir takdir yetkisine sahip değildirler. Bu görevlilerin yapacağı tek iş üst kademedeki yöneticilerden gelen emirleri yerine getirmektir. Geçmişte çokça kullanılan bu model bazı problemlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu sebeple bu model bazı nedenlerden dolayı eleştirilmiştir. Bu nedenler aşağıdaki gibidir (Çevik ve Demirci, 2008: 71-77; Demir, 2011: 113-116):

-Aşırı merkeziyetçi olması

-Politikaların amaçlarında ve hedeflerinde anlaşılma durumu

-Üst kademedeki yöneticilerle, politikayı uygulayan alt kademedeki memurların ilişkilerinde uyumsuzluğa yol açması olarak sayılmaktadır.

İkinci yaklaşım; aşağıdan yukarı doğru uygulanan modeldir. Bu model ilk modelin eleştirisinden meydana gelmiş ve bu modele göre hiyerarşik yapıda politikaların uygulanmasında, halka en yakın görevliler politikaları uygulamakla yükümlüdür. Bu modelde yereldeki idareciler toplumun problemlerine, merkezdeki yöneticilere göre daha yakın bulunurlar ve problemleri daha iyi tanımlayabilirler düşüncesi hakimdir. İkinci modelde, üst düzey yöneticilerin bulunduğu merkezi yönetim arka planda kalırken, yerel idareler ve alt kademedeki çalışanlar daha çok takdir yetkisi kullanmaktadır. Bu bakımdan alt kademedeki idareciler, uygulama aşamasında inisiyatif almaları için teşvik edilirler. Bu model ise aşağıdaki nedenlerden dolayı eleştirilmiştir. Bu nedenler aşağıdaki gibidir:

-Kararı alanlar aracılığıyla belirlenmiş hedeflere ve amaçlara, uygulamaları yürüten yereldeki idarelerin ve memurların uyum sağlayamayabileceği

-Politika uygulanırken baskı gruplarından daima uygulayıcılara baskı yapılma ihtimalinin fazla olması gibi nedenler olarak sayılmaktadır.

Üçüncü model ise karma model olarak adlandırılmaktadır. Bu model diğer iki modelde bulunan zayıf tarafların çıkarılması ile oluşturulmuştur. Bu modele göre merkezdeki idareciler, yereldeki ve alt kademelerdeki idarecilerin ve çalışanların politika uygulanmasındaki etkinliklerini kabul etmektedir. Yerelde bulunan idareciler ve memurlar ise merkezden gelen emirlere riayet etmektedirler. Eğer bir politika kesin kurallarla yapılmış, amaçları ve hedefleri kesin çizgilerle belirlendiyse, alt kademedeki bulunan politika uygulayıcıları, üstten gelen her direktifi uygulamak zorundadır. Yine merkezde bulunan

idareciler, alt kademelerde bulunan idarecilerin görevlerine olabildiğince düşük seviyede müdahale edeceklerdir (Çevik ve Demirci, 2008: 71-77; Demir, 2011: 113-116).

1.3.5. Politikanın Değerlendirilmesi

Değerlendirme aşaması son aşama olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu aşamada uygulama aşamasından sonra meydana gelen sonuçlar değerlendirilir. Bu kısımda politikaların yapımında bulunan aktörlerin, uygulanmış politikaların amaçlarına erişip erişemediği, amaçlardan hangisinin ya da hangilerinin gerçekleştiği ya da gerçekleşmediği; gerçekleşenlerin hangi etkilere sebep olduğu gibi sonuçlar hakkında bilgi sahibi olma amacı taşımaktadırlar. Bu aşamanın diğer kamu politikalara rehberlik edebildiği ifade edilmektedir (Dye, 2013: 58-63).

Bu aşama ‘geri bildirim’ aşaması olarak da adlandırılır. Burada politika etkinlik, verimlilik ve başarı açısından değerlendirilmektedir. Öte yandan bu aşamayla ilgili, politika uygulaması öncesi durumla, uygulama sonrası durum arasındaki farklılıkların ortaya konması amaçlandığı belirtilmektedir (Nacak, 2015: 93). Bu aşamanın düzgün bir biçimde yapılması için, uygulama basamağı ve bu basamakta bulunan etkiler, karşılaşılan problemler, maliyetler ve yöntemler, değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından iyi ve açık bir şekilde anlaşılmalı ve analiz edilmelidir (Degroff ve Cargo, 2009: 56).

Bu aşamada, en önemli problem değerlendirme yapanların tarafsız olmamasıdır. Çünkü değerlendirme yapanların, bu aşamada, kendi görüş ve düşüncelerinden büyük oranda etkilendiklerinden söz edilmektedir.. Bu sebeple aynı politikaya farklı çevrelerden farklı değerlendirmeler geldiği gözlemlenmektedir (Demir, 2011: 116). Yeni politikanın uygulanmasıyla beraber yaşanan değişikliklerin değerlendirilmesi yapılırken, yeni politikanın getirdiği değişikliklerle yeni problemlerin de analiz edilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Birkland, 2015: 272-273).

1.4. Kamu Politikaları Analizi Ve Analiz Modelleri

Kamu politikası analiz araştırmaları, hükümetlerin faaliyetlerinin nedenlerini ve sonuçlarını açıklamaya çalışmaktadır. Siyasal, ekonomik ve sosyal güçler aracılığıyla kamu politikaları içeriklerine etki yapması nedeniyle siyaset bilimi ve kamu yönetimine farklı bir boyut kazandırma iddiası taşımaktadır (Demir, 2016: 145). Kamu politikası analizi, politikaların yapım sürecini daha iyi anlayabilmek ve politika yapıcı aktörlere sosyal ve ekonomik sorunlarla ilgili bilgi vermek amacı ile gerçekleştirilmektedir. Kamu politikası

analizi, politikada kimin neyi elde ettiğiyle ilgilenmektedir. Elde edilen şeyin neden alındığı ve bununla nasıl bir değişiklik yaratıldığına odaklanmaktadır. Yalnızca hükümetin izlemekte olduğu politikalarla ilgili değil, aynı zamanda bu politikaları niçin izledikleri ve bunların sonuçlarıyla ilgilenen bir çalışma olarak açıklanmaktadır (Dye, 1992: xiii).

Kamu politikası alanında olduğu gibi politika analizinde de kabul görmüş net bir tanım bulunmamaktadır (Yıldız ve Sobacı: 2013: 27). Politika analizi, Wildavsky (1987: 5) tarafından “iktidarı elinde bulundurana doğru olanı söylemek” şeklinde tanımlanmıştır. Dunn (1981, 35), ise kamu politikası analizini şu şekilde tanımlamıştır: “Sorunların çözülmesi amacıyla siyasal alanlarda kullanılabilecek politikalar hakkında bilgi üretimi ve dönüşümü için birçok sorgu yöntemi ve argümanlar kullanmakta olan uygulamalı bir sosyal bilim disiplindir.”

Politika analizi yapmak sadece bir sanat değil aynı zamanda da bir zanaattır. Toplumsal problemlerle ilgilenirken hayal gücü ve yaratıcılığın kullanılması bakımından sanat, ekonomi, siyaset bilimi, sosyoloji, kamu yönetimi ve hukuk gibi alanlardan bilgi gereksinimi olması bakımından zanaat olarak nitelendirilmektedir (Dye, 1992: 17). Kamu politikası analizi, aktörlerin sosyal ve ekonomik sorunlarla ilgili bazı bilgilerle desteklenmesi ve politika yapım aşamalarının daha kolay anlaşılabilmesi için meydana gelmiştir (Demir, 2016: 146). Politika analizinin, yönetimin uyguladığı faaliyetlerin, sebepleri, uygulama basamağı ve uygulama sonuçları bakımından değerlendirilmesini içerdıği vurgulanmaktadır (Erat, 2014: 92-117).

Kamu politikası analizi, politika süreci ve uygulamaları nitel ve nicel yöntemlerle inceleyip, ölçümleyerek, değerlendirerek yorumlamaktadır (Nagel, 2002: 132-144). Politika analizinin, politika aktörlerine ve uygulayıcılara verdiği çözümleme ve verilerin eksiksiz, kullanışlı ve işe yaraması gerekmektedir. Yine bu veriler ve çözümlemeler, güvenilir, geçerli, tutarlı ve orijinal olmalıdır. Bu işleviyle politika analizi, yürürlükte bulunan politikaları ve kararları gözden geçirmeye, gerekli bulunduğunda ise değişiklik yapılmasına imkan sağlamaktadır (Young ve Ryu, 2000: 302-307). Bu durumla beraber, kamu politikalarının daha verimli ve etkin olmasının sağlandığı ifade edilmektedir (Göl, 2015: 10).

Politika analizi alanında yazılan araştırmalar genelde üç amaçla sınıflandırılmaktadır. Bu amaçları aşağıdaki gibi açıklayabiliriz (Dye, 1995: 4-5; Anderson, 1984: 22-25).

Bilimsel Amaçlı: Bu amaçta, kamu politikasının nesnel bir şekilde ne olduğuna dair anlama çabası söz konusudur. Burada politikalar bağımlı değişken şeklinde incelenmekte ve politikaları etkileyen sosyal ve ekonomik faktörlere bakılmaktadır. Kamu politikaları bağımsız değişken kabul edilerek, politikanın sosyal ve ekonomik ve politik sistemdeki etkilerine bakılmaktadır.

Problemleri Çözmek Amaçlı: Bu amacı çalışanlar genelde alanda uzman kimselerdir. Buradaki amacın, problemleri çözmek amacıyla en iyi alternatifleri belirleyerek, üretilecek olan politikalardan daha olumlu sonuçlar almak olduğu açıklanmaktadır.

Politik Amaçlı: Bu amaç da genelde iktidarı ele geçirmek isteyenlerin ya da ülkeyi yönetenlerin toplumdan gelen isteklere uygun olarak politika yapma etkinliği olarak ifade edilmektedir.

Kamu politikaları analizinde temel bazı modeller bulunmaktadır. Bu modeller;

1. Kurumsal Model
2. Süreç Modeli
3. Grup Modeli
4. Elit Modeli
5. Rasyonel Model
6. Eklemeli (İlaveci) Model
7. Kamu Tercihi Modeli
8. Siyasal Sistem Modeli şeklinde sayılmaktadır (Dye, 2013:15-16;Anderson, 2003: 15).

1.4.1. Kurumsal Model

Bu modelde, kamu politikası oluşumu, kamu kurumlarındaki etkinlikler ve ilişkiler ile ifade edilmektedir. Bu modelde, bir problemin politika haline gelebilmesi için, kamu kurumlarının problemi gündeme alması, formüle etmesi ve uygulaması gerekmektedir. Politikalar, kamu kurumları aracılığıyla, yasal işlemler geçirerek tamamlanmakta ve hukuki meşruiyet kazanarak uygulanmaktadırlar (Demirhan, 2016: 64). Bu modelde devletin kurumları ile kamu politikaları yakın ilişkidir ve faaliyetler iki şekilde gerçekleşmektedir. İlk olarak yatay şekilde (yasama, yürütme, yargı), ikinci olarak ise dikey şekilde (merkez ve

yerel) birimler arasında iş bölümü şeklinde incelenmeye çalışıldığı belirtilmektedir (Demirhan, 2011: 15).

Hükümetlerin siyasal kurumlar olarak değerlendirilmesinden kaynaklı olarak, kurumlar politikaları oluşturma süreci açısından ele alınmaktadır. Çünkü politikayla ilgili faaliyetlerin birçoğu hükümetler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Hükümetler aracılığıyla alınan kararları diğerlerinden ayıran üç ayrı özellik vardır. İlk ayırıcı özellik olarak hükümetler politika yapmalarıyla beraber o politikaya meşruluk kazandırır. İkinci özellik ise yalnızca hükümetin aldığı kararlar toplumun bütününe kapsayacak biçimdedir. Son özellik ise hükümetlerin politikalarına uyulmadığı takdirde yaptırım doğmaktadır (Dye, 2013: 18). Kurumların kendine ait refleksleri, davranışları ve tutumlarının üretilmiş politikalarda etkisinin bulunduğu görülmektedir (Anderson, 2003: 19).

1.4.2. Süreç Modeli

Politikalar bir anda meydana gelen kararlar değildir. Politika oluşumu için bazı aşamalardan geçilmesi gerekmektedir. Dye, (2013: 16-17), politikanın “siyasal faaliyetler” bütünü olduğunu ve belli basamaklardan oluştuğunu söylemektedir. Bu yaklaşımda, süreçte bulunan basamakların ve aktörlerin görevlerine dair detaylı bilgiler içerdiğinden bahsedilmektedir (Zittoun, 2014: 117). Bu modelde politikalar, aşamalardan ve aktörler arası ilişki açısından ve süreçlerden geçerek oluşur ve hayata geçer. Sonunda politika, belirli bir süreci geçirdikten sonra tamamlanmaktadır. Bu model, politika sürecini basamaklara ayırarak, daha anlamlı bölümler halinde anlatmaya çalıştığı ifade edilmektedir. (Dye, 2013: 17).

Bu modelde kamu politikalarının oluşumunda rol alan her aktörün etkinlikleri analiz edilmektedir (Demirhan, 2016: 64). Bu model, alanın yazarları tarafından çokça ele alınmaktadır. Çalışmada birinci bölümün üçüncü kısmında kamu politikası süreçlerine değinilmiştir. Bu model hem kamu politikalarını tanımlarken hem de kamu politikalarını analiz ederken kullanılmaktadır (Göçöğlu, 2018: 55-56).

1.4.3. Grup Modeli

Bu modelde kamu politikaları, onları etkileyen ya da etkilemeye çalışan farklı grupların birbirleri arasındaki mücadeleye göre şekil aldığını temel alınmaktadır. Bu modelde, siyasal sistemlerin asli görevinin, grupların arasındaki çatışmaları yönetmek olduğu açıklanmaktadır. Bu yönetim ise bazı kurallar koyularak, bu gruplar arasında dengeyi

sağlayıp, bunları politika haline getirerek, uygulayarak yerine getirmektedir. Bu model kısaca, kamu politikalarının, gruplar arasındaki çatışmada sağlanan dengeyle açıklanabildiğini ifade etmektedir (Anderson, 2003: 16).

Bireyler, siyasal sisteme bireysel olarak yaptıklarından çok, grup halinde yaptıkları baskıyla etkili olmaktadır (Anderson, 2003: 16). Dye'a göre (2013: 22) grupların mücadelesinin kaynağını kontrol etmenin dört görevi vardır. Bunlar;

- 1) Bu mücadelede kuralları koymak,
- 2) Grupların çıkarlarının dengesini sağlamak ve anlaşmaların düzenlenmesi,
- 3) Bu anlaşmaların kamu politikası şeklinde yasal hale getirmek
- 4) Yasal hale gelen bu anlaşmaların zorlayıcı bir şekilde uygulamak.

Bu gruplar arasındaki mücadelede güçlü gruplarla, zayıf grupların etkisi aynı değildir, her bir grup kendine ait gücüne göre bir ağırlığa sahiptir ve bu ağırlık sayesinde politika yapım sürecini etkiledikleri görülmektedir. Yine bazı gruplar hükümetleri etkilemede, sistemin içinde diğer gruplara göre ekonomik gücü, kişi sayısı ve liderlik etmesi gibi özellikler sayesinde daha avantajlı bir duruma sahip olduklarından bahsedilmiştir. Hükümetlerin yaptığı kamu politikalarıyla bu gruplar arasındaki güç dengesinin hangisinin lehine olduğunu gösterir şekilde değişiklik bulunmaktadır. Ancak bu değişikliğin yaşanabilmesi için, siyasal sistemin, grupların ona ulaşımını hangi derecede umursadığı ve kolaylaştırdığı en önemli konudur.

Kamu politikaları bakımından bu modelde tehlikeli olarak düşünülebilecek bir durum vardır. O da hükümetlerin politika yaparken, kurumları, ideolojileri ve personelleri göz önünde bulundurmadan sadece gruplar arası mücadeleyi önemsemesidir. Bu durumda, üretilen politikanın verimsiz olabileceği düşünülmektedir. Bu yüzden belirtilen faktörlerin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Çevik, 1998: 108-111).

1.4.4. Elit Model

Bu model, İtalyan yazarlar Mosca ve Pareto'nun geliştirdiği yönetici elitler yaklaşımına dayandırılmaktadır. Bu modelde kamu politikalarının, yönetimdeki elit kişilerin tercih ve değerleriyle şekillendiği ifade edilmektedir. Bu modele göre politika oluşumunda halkın talepleri ve isteklerinin bulunmasının neredeyse imkansız olduğu ifade edilmektedir. Toplumsal sorunlara bakış yalnızca elitler aracılığıyla belirlenmektedir. Alt kademedeki

alışan kamu görevlileri ise yalnızca elitlerin oluşturduğu politikaları uygulamakla görevlidirler (Demirhan, 2016: 64-65).

Yine bu modelde, elitlerin ürettiği politikalar halka zarar veren politikalar değildir. Halkın yararına politikalar, yine bu elit kesim aracılığıyla gerçekleşmektedir (evik, 1998: 108-11).

Dye (2013: 24) ise elit modelin özelliklerini şöyle sıralamıştır:

- 1) Toplum, yönetime sahip olan elit azınlık ve yönetimden yoksun çoğunluk kesimden oluşmaktadır. Yalnızca ufak bir azınlık toplumu yönetme ayrıcalığına sahip olmakta ve halk politika belirlemede etkin olmamaktadır.
- 2) Elitler toplumun genel özelliklerini taşıyan kesimden değil de daha çok sosyo-ekonomik olarak st sınıftaki kişilerden çıkmaktadırlar.
- 3) Elit kesimden olmayan kişilerin elitlerin arasına katılma süreci ise, sürekli ancak yavaş bir süreçtir. Yalnızca elit olma şartını sağlayan kişiler hükümet ve çevresine dahil olabilmektedirler.
- 4) Elitler, temel değerler ve sistemlerinin korunması konusunda uzlaşıya sahiptirler.
- 5) Bu modelde, politikalar toplumun isteklerinden ziyade elitlerin değerlerini taşımaktadır.
- 6) Toplumun elitleri etkilemesinden ziyade elitler toplumu etkilemektedir.

Elitlerin politikaları kendi değerlerine göre oluşurmaları toplumun değerlerini hiç saymak demek değildir. Çünkü elitler değerlerini toplumun birlik ve refahına, demokratik değerler üzerine kurabilmektedir (Anderson, 2003: 18).

1.4.5. Rasyonel Model

Bu model politikanın en fazla sosyal getiriyi yaptığı model olarak düşünülmektedir (Dye, 2013: 18). Bu yaklaşımda hükümetler herhangi bir politika çıkarmak istediklerinde uyulması gereken bir denge vardır. Bu dengeye göre, politika düşük maliyetle, yüksek fayda getiriyorsa politika hayata geçirilir, ancak bu politika gereken faydayı getirmiyor ve toplumun çıkarlarını sağlamıyorsa bu politika hayata geçirilmemektedir. Bu bakımdan bakıldığında, modelde iki önemli durum vardır. İlk olarak, politika yapımından önce yapılacak harcamalar ve emekler, politikanın olası getirisinden aşağı olmalıdır. İkinci olarak da bu arada ortaya çıkacak faydanın en iyi biçimde muhafaza edilmesi gerekmektedir. Bu

modelde, ekonomik, sosyal ve politik olarak değerlendirme yapıldıktan sonra, en fazla kar oranı getiren politikalar hayata geçirilmektedir (Anderson, 2003: 20).

Bu yaklaşımda, karar alınırken akılcı davranılır, politikaların analizinden gelen bilgileri çözümlenir, refah arttırılmaya çalışılır, elde edilen veriler disiplinlerarası bir biçimde değerlendirilir ve halkın katılımı sağlanır (Andrews, 2007: 161). Bu model pozitivist ve rasyonel kökenlere dayanmaktadır (Leoveanu, 2013: 43). Burada duygular ve değerler arka planda kalmaktadır. Keynesyen politikalardan ve refah devlet eğiliminden etkilenilmiştir (Göçöğlu, 2018: 17).

Simon'un (1957), ortaya koyduğu "sınırlı rasyonalite" kavramıyla beraber rasyonel modele eleştiri getirilmiştir. Simon'a göre karar verici aktörlerin, politikayla ilgili sınırlı bilgileri vardır ve diğer alternatiflerin seçeneklerini aynı zamanda düşünmemektedir. Sonuçta karar verici aktörlerin verdiği karar en iyisi değil fakat en memnun edici karardır (Enserink vd, 2013: 20).

1.4.6. Eklemeli (İlaveci) Model

Bu model, rasyonel modelin eleştirilmesinden yola çıkılarak meydana getirilen "sınırlı rasyonalite" modelinden meydana gelmiştir. Bu modele göre insan, kaynak ve yetenek açısından sınırlıdır ve bu nedenle insan bu sınırlılık içinde olduğu kadar rasyonel olabilir. Rasyonelliğe getirilen bu eleştiriyle beraber Lindblom, eklemeli modeli ortaya koymuştur (Birkland, 2015: 255). Eklemeli modele göre kamu politikaları, geçmişteki hükümetlerce üretilen politikaların değiştirilmesiyle beraber oluşmaktadır. Politika sürecinde yaşanan aşamalara aktörler her zaman imkan bulamayabilirler. Bu nedenle aktörler genelde, daha önceden ortaya konulan politikaları şu anki duruma göre değerlendirerek güncellemektedirler ve tekrardan politika üretim maliyetlerinden kurtulmaya çalışırlar. Böylece zamandan, bilgi toplama zorluğundan ve bütün politika sürecine harcanacak olan maliyetlerden tasarruf etme imkanı olduğu açıklanmaktadır (Dye, 2013: 21).

Politika yapıcı aktörlerin, politika meydana getirdikleri zamanda bu modelin süreci karşılayamadığı yönünde eleştiri bulunmaktadır. Örneğin, ilk politikada hükümetler ekonomik kriz veya savaş gibi süreçlerde politika üretebilir, ikincisinde ise modern olan teknolojik icatlarla ve uzayla ilgili politikalar ele alınabilir (Birkland, 2015: 256). Bu modele verilecek en iyi örnek olarak, parlamentolarda gerçekleşen bütçe yapım süreçleri gösterilmektedir. Genelde bütçe politikaları bir önceki yıla dayanarak yapılmaktadır. Bu

politikalarda gelecek yılın gereksinimleri doğrultusunda küçük çapta eklemeler ve çıkarmalar, artışlar ya da azalışlarla yapılmaktadır (Dye, 2013: 22).

1.4.7. Kamu Tercihi Modeli

Bu model en yalın haliyle, ekonomi yöntem ve teorilerinin politik karar verme süreçlerinde uygulanması olarak açıklanmaktadır. Bu teorinin gelişmesinde Buchanan ile Tullock'un yaptığı çalışmaların etkisi oldukça fazla olmuştur. Bu anlayışa göre kişisel çıkarlar ön planda tutulmakta ve kamu yararının yok sayıldığı ifade edilmektedir (Durna, 2016: 154).

Bu modelde, ekonomide yapılan piyasa temelli açıklamaları politikaya taşıyarak toplumdaki gelen talep ve isteklere bu açıdan cevap vermeye çalışılmıştır (Birkland, 2015: 302). Diğer bir ifadeyle, insanların kendi çıkarlarını savunarak rasyonel bir şekilde hareket edeceği savunulur. Bu nedenle serbest piyasa ekonomisi görüşü siyasete yansımıştır ve bireylerin piyasayla eş tutularak sosyal alanlarda kendi çıkarını koruyacak biçimde hareket edeceği ifade edilmektedir. Bu model, siyasi partilerin seçim zamanlarında neden şeffaf bir politika ajandasına sahip olmaması durumuna açıklama olmaktadır. Siyasal partilerin seçmenlerden gelecek en yüksek oy potansiyelli politikanın peşinden gitmekte ve bu politikayı tercih ettikleri görülmektedir (Dye, 2013: 25-27).

Bu modele göre, bürokratlar da çıkarlarını göz ederek hareket etmektedirler. Bu yolla kendi konumlarını korumak ya da yükselme amacı taşımaktadırlar. Yine bu görüşe göre hantal bürokraside verimliliği arttırmak amacıyla piyasa ekonomisi anlayışının uygulanmasının önerildiği açıklanmaktadır. Böylelikle özelleştirme, sözleşme ve kamu kurumlarının arasındaki rekabetin artırılması uygulamalarıyla bürokraside verimlilik artacaktır (Durna, 2016: 155-156).

1.4.8. Siyasal Sistem Modeli

Easton, siyasal oluşumları sistem yaklaşımıyla ifade etmeye çalışmıştır. Bu yaklaşımda asıl kural, karışık yapıların incelendiği sırada, bu yapıları daha ufak ve daha az karışık bölümlere ayırarak incelemektir. Sonrasında elde edilecek bulgularla sistemle ilgili bir düşünceye sahip olunabileceği açıklanmaktadır (Duran, 2016: 322).

Easton (1953)'in ortaya attığı bu modelde, insanlar ve gruplar, sisteme karşı politika istemlerinde bulunurlar. Bu modelde sistem ve onun çevresi bir bütün gibi düşünülmekte ve politikaların sistemin çevresinden gelen isteklere verilen tepkinin sonucunda ortaya

ıkabildiği düşünülmektedir. Bu açıdan istemler sisteme girdi şeklinde girer ve çıktı olarak da kamu politikaları çıkmaktadır. Bu modelin açıklamaları basit ve genel olarak görülmüş ve kamu politikalarını detaylı incelememekle eleştirilmektedir. Bu modelde, kararın nasıl alındığı, karar almada hangi aktörler ve faktörlerin etkili olduğu, politikaların sistemde nasıl geliştirildiğiyle ilgili soruların cevabı bulunmamaktadır (stner, 2003: 54-55).

Siyasal sistemin, bir ülkede devlet ve hükümeti ortaya çıkaran kurumların hepsini kapsayacak şekilde nitelendirilmesi gibi bir olgu vardır. Siyasal sistemin aslında karışık bir kavram olduğu belirtilmektedir. Hükümet bakımından bakıldığında, parlamenter sistem, yarı başkanlık ve başkanlık yapılarının karşımıza çıktığı ifade edilmektedir. Öte yandan devlet açısından bakıldığında ise federal ve üniter sistem ayırımı yapılmaktadır. Bu kavram, modern politika biliminde hala temel uğraşlardan bir tanesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Duran, 2016: 323).

Bu modellerde genellikle kararlar hükümetler tarafından alınmaktadır. Ancak grup modelinde karar almada güç sahibi gruplar etkilidir, elit modelde seçkin kişilerin tercihi etkilidir ve siyasal sistem modelinde kararların nasıl alındığının bir cevabı bulunmamaktadır. Bazı modellerde politika bir süreçten geçmektedir. Bazısında ise geçmiş kararların üzerine eklemeler yapılmaktadır. Bu modellerde ortak amaç halkın yararına politikalar oluşturabilmektir.

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

Çalışmanın bu bölümünde e-Devlet kavramı ve özellikleri açıklanarak e-Devlet çalışmaları konusundan başarılı olan ülke uygulamaları hakkında bilgi verilecektir.

2.1. E-Devlet Kavramı

İnsanlığın geçmişten günümüze bir takım karakteristik özellikler taşıyarak farklı sosyal süreçlerden geçtiği bilinmektedir. Bu süreç şöyle sıralanabilir: ilk olarak avlanma ve doğaya dayanan “ilkel toplum”, ardından “tarım toplumu” ve sonrasında buhar gücü kullanılarak başlayan “sanayi toplumu” ve en son da kaynak olarak bilginin kullanılmasıyla ortaya çıkan “bilgi toplumu” dur. Bilgi toplumunda, öncelikli olarak bilgiye değer verilmesi, bilginin kullanmasının bilinmesi, bilginin üretilmesi ve paylaşılması önemlidir. Bilgi toplumunda, BİT’den işlek bir şekilde faydalanmasını bilmekte ve sanayi toplumlarında öncelikli olan maddi ürünlerden ziyade BİT kullanılarak bilginin üretilmesine değer verilmektedir (Pamukoğlu ve Ocak, 2007: 55).

E-Devlet, BİT’in kullanılmasıyla beraber kamu hizmetlerinde etkinliğin, hızın, şeffaflığın, vatandaşa, özel sektöre ve diğer bazı kamu kuruluşlarına maliyetlerden kısılarak sunulması olarak ifade edilmektedir. E-Devlet, özellikle devletin, vatandaşlarla, özel sektörle ve sivil toplum kuruluşlarıyla ilişkilerinde yaşanabilecek sorunları en aza indirme amacı taşımaktadır (Şahin, 2008: 45-46).

E-Devlet uygulamalarının yoğun bir şekilde yaygınlaşmasının en önemli nedeni, kamu yönetimindeki hantallık, karışıklık ve verimliliğin düşük olması gibi bir yapıya sahip olması ve bu özelliklere karşı halk tarafından meşruluk tartışmalarının gündeme getirilmiş olmasıdır. Devletlerin fazla büyümesi, kamu açıklarının artması, yolsuzluk ve ekonomide yaşanan israflar gibi nedenlerin ekonomik krizlerin temellerinden birini oluşturduğu gözlemlenmektedir. BİT’in kamu yönetiminin kullanımına dahil edilmesi, yönetim maliyetlerini düşürmüş ve vatandaşa verilen hizmette daha kaliteli bir hal alınması sağlanmıştır. Bu durumda vatandaşlar bakımından daha düşük maliyetle vatandaşların daha memnun olacakları, daha katılımcı ve daha etkin olacakları bir yapı oluşacağı ifade edilmektedir (Uçkan, 2003: 45-46).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu denli değişim, insanlığı da bir dönüşüm sürecine sokmuştur. Yeni düzende bilginin yeri çok önemlidir. Sanayi toplumunda “maddi ürünlerin üretilmesi” ön plandayken, bilgi toplumunda ise “bilgi üretimi” ön plandadır (Öğüt, 2003: 39). BİT alanında yaşanan yenilik ve gelişmeler, insanların sosyal ve ekonomik hayatlarında, kamu yönetimi ve özel sektörde ciddi değişikliklere sebep olduğundan bahsedilmektedir (Güreler, 2011: 93). Bilgi toplumu döneminde, bilgiye hemen ulaşılabilecek ve güncelliği sağlayabilecek bir yapı olan elektronik yönetim sisteminin yürürlükte olması bir ihtiyaç olmuştur.

E-Devlet kavramıyla ilgili ortak bir tanım bulmak oldukça zordur. E-Devlet ile beraber başka kavramlarda bu yapıyı belirtmektedir. Bunlar, “dijital devlet, sanal devlet, online devlet” olarak sayılmaktadır ancak alanda e-Devlet kavramı daha baskın gelmektedir (Sobacı, 2012: 6). E-Devletin bazı tanımları aşağıdaki gibidir:

E-Devlet, internetin ve BİT’in kullanılmasıyla, kurumların ve vatandaşların, hizmetlere ve bilgilere ulaşması şeklinde tanımlanmaktadır (AbuShanab ve El- Azzam, 2012).

E-Devlet “yurttaşlara hizmet ve bilgi sunumu amacı ile internetten yararlanmak” olarak açıklanmaktadır. E-Devlet, “yönetimin daha kaliteli bir hale gelebilmesi amacıyla BİT’in ve internetin kullanıldığı model” şeklinde tanımlanmaktadır (OECD, 2003: 1).

Yine e-Devlet, demokrasi açısından daha katılımcı bir model, halka daha iyi yönetim sağlama ve daha etkin hizmetler verildiği bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Meydanlı, 2010: 58).

TURKSAT’ın tanımında e-Devlet “yurttaşlara, devlet aracılığıyla yapılan hizmetin elektronik ortamda sağlanması demektir. E-Devlet bürokrasinin yoğun olduğu klasik devlet anlayışının yerini almakta ve burada her birey ve kurumun BİT kullanarak devlete ulaşması amaçlanmaktadır (Turksat.com).

Dünya Bankası ise e-Devleti, hükümetlerin kurumları aracılığıyla BİT kullanılarak kamu kurumları, özel sektör ve yurttaşlar arasındaki ilişkileri dönüştürebilmesi şeklinde tanımlamıştır. Dünya Bankasına göre, e-Devletle beraber yolsuzluğun azaldığı, şeffaflığın arttığı, maliyetlerin azaldığı gibi çıktılar meydana gelebildiği ifade edilmektedir (worldbank.org).

Bu tanımlamalardan şu anlam çıkartılabilir: E-Devlet, devlet yapısının “elektronikleşmesi”dir. Bu BİT ile sağlanır. Amaç, devletin ihtiyaçlara çabuk yanıt veren bir yapıya kavuşmasıdır. Devletin dijital duruma ulaşmadan “Bilgi Çağı’nı” yakalayabilmenin mümkün olmadığı ifade edilmiştir (Çakal, 2003: 3-6).

Bu tanımlardan anlaşılacağı üzere, e-Devlet, hizmetlerin BİT aracılığıyla dağıtılması olarak düşünülse de, içerisinde sadece hizmet sunumuyla ifade edilmeyecek kadar karışık süreçler içermektedir. e-Devlet teknik yanı sıra öne çıkmaktadır. Kişisel verileri elektronik bir şekilde depolayarak, altyapılar kurarak, daha şeffaf, verimli ve demokratik bir yapı meydana getireceği iddia edilen e-Devlet, sadece hizmet verme işleminin çokça ötesinde kamu yönetimine reform, dönüşüm getiren bir yaklaşıma işaret ettiği belirtilmektedir. Bu sebeple e-Devletin, kamu yönetimine düşünsel bir değişim kattığını söyleyebilmek mümkündür (Yıldız ve Karakaya, 2012: 1).

Balcı’ya göre e-Devlet, sadece teknolojik imkanlar çerçevesinde değerlendirilmemeli, aynı zamanda bundan öte insan gücü, iş süreçleri ve hizmet kullanıcıları gibi kesimin potansiyellerini yükseltmeyi hedefleyen bir anlayış değişimi içerdiği de belirtilmelidir (Balcı, cankatan.org).

E-Devlet modeline giden süreçte aşamalar şöyle sınıflandırılmaktadır (Leigk, Atkinson, 2011: 6-7):

Aşama 1: Bilgi Paylaşma Amacı ile İnternet Kullanımı (1993-1998)

Kamu kurumlarının internet siteleri, internetin ortaya çıkmasıyla beraber doksanların bitimine kadar vatandaşlara bilgi sunma amacıyla hizmet vermiştir. Buradaki hizmet pek de etkileşimli olmamıştır.

Aşama 2: Online İşlemlerin Yapılması ve Hizmetlerin Sunumu

Kurumların internet siteleri, doksanlı yılların bitiminden sonra bilgi sunma modelinden daha işlem yapan bir modele doğru evrilmişlerdir. Hükümetlerin, yurttaşların online bir şekilde işlemlerini yapacakları yapıya doğru yol aldıkları görülmektedir.

Aşama 3: Sitelerin Bütünleştirilmesi (2001-Günümüz)

E-Devlet, kamu kurumlarının birbirinden farklı bir şekilde kullanılan web sitelerinin vatandaşlara hizmet edebilmek için tek bir ortak siteye geçme gereksinimini barındırır. Bunun için devletin farklı aşamalarında (mahalli-merkezi) ve bu aşamalarla da özel sektörle

işbirliği gerekmektedir. Web sayfalarını bütünleştirebilmek için yetkililer, devletin klasik yapısının görmezden gelinmesi gerektiğini ifade etmektedirler.

2.2. Geleneksel Devlet İle E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel devlet modeli, 19. yüzyıldan 20. yüzyılın sonlarına doğru süren kamu yönetimine hakim olan düşüncedir. Weber'in bürokrasisine dayanmaktadır ve içerisinde güvenliği, adaleti, kamu hizmetlerini ve sınırlı seviyede de olsa sağlık ve eğitim hizmetlerinin barındığı görülmektedir (Bilgiç, 2003: 26). Geleneksel devlet görüşünde hükümetlerin verdiği hizmetlerde, yurttaşların bürokrasiyle çok fazla karşı karşıya kaldığı belirtilmektedir. Kolay işlemler, personeller için uygulanışı zor karışık yapı durumuna gelmekte ve sonuç olarak, işlerin yürüyebilmesi için ise personel sayısında artış yaşanmaktadır. Öte yandan bu işlemlere gereksiz form ve imzalar gerekmektedir ve bu işlemlerin süresinin ayları bulabileceği gözlemlenmektedir (Yıldırım ve Karakurt, 2004). 20. yüzyılın sonlarıyla beraber, ekonomik baskılar ve bürokrasiden duyulan hoşnutsuzluk, yeni bir düzene geçiş için arayışlara neden olmuştur. Bu zamanlarda yaşanan ekonomik krizlerin yanı sıra memurların daha iyi performans göstermeleri için politikalar uygulanması mecbur kılınmıştır ve özelleştirme ile ilgili politikalar yapılmıştır. Kamu yönetimi alanında yaşanan dönüşümün temel etkeni BİT yaygınlaştıkça geleneksel devlet anlayışından, elektronik devlet anlayışına geçiş sağlanmaktadır. Bilgi toplumu ortaya çıktıktan sonra ve BİT'te yaşanan gelişmeler devletin yeniden bir yapılanmaya gitmesine neden olmuştur. E-Devlet'ten yapılacak hizmetlerle beraber yurttaşların işlerini kolaylaştırmak, uzun kuyrukların önüne geçmek gibi faydalar amaçlanmıştır (Çevikbaş, 2009: 74-75).

Günümüzde ise BİT, kurumların yapılarını, işleyişlerini, performans ve değişimlerini etkileyen ana etkindir ve kamu ve özel sektör BİT'den yoğun bir biçimde etkilenmektedir (IsaacHenry, 1993: 15). Personeller kağıt parçası yerine byte'ları kullanmakta ve dosyalar için kullanılan dolapların yerine ise veri tabanı gelmektedir (Bennet, 1998: 92). Hükümetler ise bu dönemde "e-Devlet"e geçerek hizmetlerinin kalitelerini arttırıp performanslarını yükseltmeye çalışarak, geleneksel devlet yapısından uzaklaştıkları belirtilir (Demirel, 2006a: 83).

Tablo 2. 1. Geleneksel Devlet / E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Vatandaşlık	Aktif Müşteri-Vatandaş
Kağıt Yoluyla İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Bir Yapı	Yatay/Eşgüdümlü Bir Ağ yapısı
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Çalışan Yanıtı	E-Posta, Çağrı Merkezi vs.
Çalışan Yardımı	Uzman Yardımı / Self Yardım
Çalışan Temelinde Denetim	Otomatik bir şekilde Verilerin Güncellenmesiyle Denetim
Nakit Para Akışı / Çek	EFT
Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış / Kişiselleştirilmiş Hizmet
Bölmelere Ayrılmış / Kesintili Biz Hizmet	Devamlı / Bütünsel Bir Hizmet
Yüksek Maliyet	Düşük Maliyet
Verimsiz Bir Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönde İletişim	Etkileşim Esaslı
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: (Uçkan, 2003: 47)

Elektronikleşmeyle birlikte devletin çok daha verimli ve etkin bir yapıya kavuşturulması amaçlanmaktadır. BİT kullanılmasıyla devlet kademelerindeki işleyiş daha düzenli bir hal almaktadır. Bu durumla hantal, ağır yapıdan da kurtularak performansı daha yüksek bir devlet anlayışına geçilmektedir.

E-Devlet, her ne kadar içerisinde “elektronik” kavramını barındırsa da aslında “devlet” kavramının klasik yapısını koruduğu açıklanmaktadır. E-Devlet tamamıyla bir

devlet anlayışı getirmemiş, devlet organizasyonunun yurttaşlara karşı kullanılan aşamasında kullanılan teknikler, araçlar, sistem farklı olsa bile fonksiyonları geleneksel devletin özünde bulunan fonksiyonlarla aynıdır. Burada önemli olan nokta, e-devlet fonksiyonlarını hangi araçlarla nasıl yerine getirebildiği olarak ifade edilmiştir. E-Devletin geleneksel devletle rakip olmadığı belirtilmiştir ancak geleneksel modeldeki hizmetlerin sunum biçimini değiştiren bir modeldir (Baştan ve Gökbunar, 2004: 73).

2.3. E-Devletin Tarihçesi

Çok fazla bir geçmişe sahip olmayan e-Devlet politikaları için çok da eskiye dönmeye gerek olmamaktadır. Çünkü e-Devlet, teknolojiyle bağlantılı olmasıyla yakın çağa ait bir yapıdır (Demirhan, 2011: 24). İçerisinde bulunduğumuz dönem ‘bilgi çağı’ şeklinde açıklanmaktadır. E-Devlet’in bilgi çağında meydana gelmesi ve kullanımının artması tarihsel olarak bir zorunluluk şeklinde değerlendirilmektedir. Öte yandan devletin tanımı ‘geleneksel ve modern aşamaların birleşmesinden oluşmuş kurum ve kurallar bütünü’ şeklinde yapılmıştır (Delibaş ve Yiğit, 2005).

E-Devlet’in öncelikle gelişmiş olan ülkelerde meydana geldiği görülmektedir. Teknolojik olarak gelişmiş ve teknolojiyi etkin bir şekilde kullanan ülkeler, e-Devlet uygulamalarına ön ayak olmuşlardır. E-Devlet’in ABD’de ortaya çıkması, devlet ile vatandaşlar arasında elektronik bir ortamda etkileşim ihtiyacı doğmasından kaynaklanmaktadır. Sonrasında ise e-Devlet anlayışı hükümetleri tekrardan yapılandırmak hedefiyle yaygın bir şekilde onay almıştır. Bu durumdan sonra ise “FirstGov” adlı portal kurulmuştur ve hükümetin reformu olarak adlandırılmıştır. FirstGov adlı sitenin asıl hedefi dijital ortama geçirilen kamusal hizmetleri tek bir yerden sunmak olduğu belirtilmektedir (Uçkan, 2003: 74-75). Teknolojik anlamda da ileride bulunan ve gelişmiş ülkelere birisi olan İngiltere de e-Devlet’i tam manasıyla kullanan ilk ülkelere bir tanesidir. 2004 yılında İngiltere güncel teknolojisini e-Devlet anlayışı için kullanmıştır. ABD ise bunu e-ticaret ile kullanmıştır. (Kızıldağ, 2011).

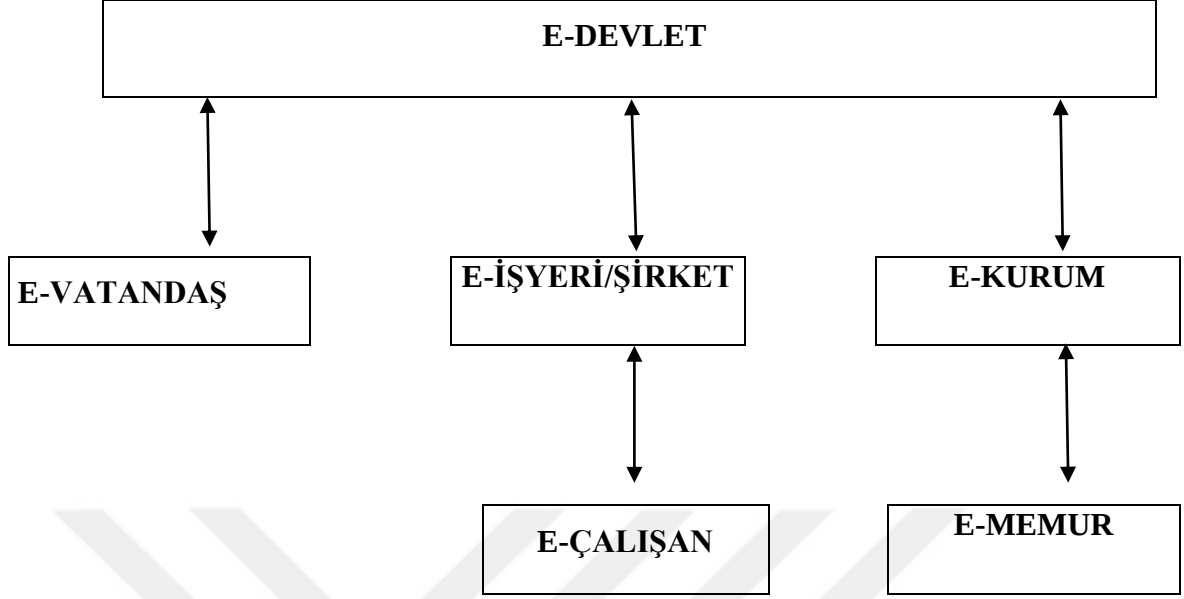
ABD ile İngiltere’nin ardından bazı gelişmiş ülkeler de çabuk bir biçimde e-Devlet yapısına geçiş yapmaya başlamışlardır. İnterneti yoğun bir şekilde kullanan bazı uzak doğu ülkeleri; Filipinler, Singapur ve Malezya, e-Devlet’e uyum sürecini çabuk bir biçimde gerçekleştirmişlerdir (Tuncer, 2019: 30).

ABD'nin e-Devlet denemelerinden faydalı sonuçlar alınıp bu sonuçların düzgün bir biçimde tanıtılmasıyla beraber AB gibi bazı uluslararası örgütlerin kabulünü görmüş ve kamu politikası şeklinde benimsenerek diğer üye olan ülkelere de önerilmesi sağlanmıştır (Akgural, 2003: 131). E-Devlet ABD ve AB'de kabul edildikten sonra birçok dünya ülkesine de yayılmıştır. Yine e-Devlet AB'nin yanı sıra OECD, BM ve Dünya Bankası'nın teşviklerini ve desteğini de almıştır. Bu örgütler belli dönemlerde konuyla ilgili raporlar hazırlayıp, çalışmalar yapmaktadırlar (Demirhan, 2011: 25).

Batıda, vatandaşlarla devletler arasında bulunan ilişki güven esası dayanmakta ve bu etken e-Devlet modeline geçişi kolaylaştırmaktadır. Dünyadaki gelişmelerle bağlantılı olarak Türkiye'de de 2000'lerin başından itibaren e-Devlet doğrultusunda girişimlerde bulunulmuştur (Ulusoy ve Karakurt, 2002; Arifoğlu vd., 2002, Erdem, 2014). Bu konu çalışmanın son bölümünde detaylı bir şekilde incelenecektir.

2.4. E-Devletin Temel Unsurları

BİT'in devlet içerisinde kullanılmasıyla devletin unsurları arasındaki etkileşim gittikçe yaygınlaşmaktadır. Geleneksel yönetimde hizmet yüz yüze gerçekleştirilmekteydi ancak BİT'in gelişmesiyle beraber aktörler 7/24 etkileşimdedirler. Aslında geleneksel yönetimde bulunan unsurlar e-Devlette de geçerli olduğu görülmektedir (Kırçova, 2003: 17). Buna karşın alanyazında e-Devlet unsurlarıyla ilgili farklı görüşler olduğu belirtilmektedir. Kimi kesim, devlet, vatandaş ve özel sektör olarak değerlendirirken kimi kesim ise bu unsurlara e-Devlet personellerini de eklemiştir (Demir, 2018: 10-11).

Tablo 2. 2. E-Devletin Temel Unsurları

Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu (2002: 4).

Devlet ile vatandaşlar arasındaki etkileşim “Government to Citizen: G2C”, devlet ile işletmeler arası etkileşim “Government to Busniess: G2B”, kamu yönetiminde birimler arası etkileşim “Government to Government: G2G”, devlet ile kamu çalışanları arasındaki etkileşim ise “Government to Employee: G2E” olarak belirlenmiştir (Erdal, 2004: 4).

2.4.1. E-Devlet ile Vatandaşlar Arasındaki Etkileşim

BİT’nin gelişmesiyle birlikte internet, öncelikle yurttaşlar ve iş dünyası (özel sektör) ile devletin etkileşimde bulunmasına katkıda bulunmuştur. Yurttaşlar, bilgi paylaşımının artmasıyla beraber gelişmelerden daha çabuk bir şekilde haberleri olur ve devletin çalışmalarına karşı daha iyi değerlendirmeler yapabildikleri belirtilmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle sağlanan imkanlardan kaynaklı devletler, yurttaşların ve özel sektörün beklentileri talep ve ihtiyaçları karşısında ilgisiz kalmalarına mani olmakta ve etkileşim amaçlı yapılara yönelmektedirler (Yıldırım’dan aktaran Demir, 2018: 11-12). E-Devlet hizmetlerinin en fazla faydasının yurttaşlara olduğu belirtilmektedir (Jeager, 2003: 324). Devletten vatandaşlara yönelik uygulamaların, devletin ve vatandaşların etkileşimini kolaylaştırma amacıyla tasarlandığı ifade edilmektedir (Yong ve Koon, 2003: 15). Devletin yurttaşlara yönelik yaptığı uygulamalar, yurttaşlara verimli ve etkin bir biçimde hizmet etmek arzusunda olan devletin en yoğun uğraş verdiği alanlardan birisi olarak sayılmaktadır (Kırçova, 2003: 56). Devlet ile yurttaşlar her zaman etkileşim durumundadır. Yargı hizmetleri, tapu hizmetleri, eğitim hizmetleri, vergi işlemleri, askerlik işlemleri, nüfus

işlemleri gibi hizmetlerde devlet ile yurttaş etkileşimde bulunmaktadır (Şahin, 2007: 73). E-Devlet yapısının asıl amacı, kamusal hizmetlerin daha etkin, verimli ve kaliteli bir biçimde verilmesini ifade etmektir. Kamu hizmetlerinde kalitenin artması, toplumun farklı sınıflarında eşit bir şekilde yapılması, şeffaf bir yönetim anlayışı ve yurttaşlarını umursayan bir devlet anlayışının olmasının devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi güçlendireceği ifade edilmektedir (Arifoğlu, 2004: 105). Devletin hizmetlerinin temel odak noktası olan vatandaşlar, e-Devlet hizmetlerinin sunumunda da devletin odak noktası olmaktadır. Bu bakımdan e-Devlet etkileşiminden en çok yararlanan unsur da vatandaşlardır.

2.4.2. E-Devlet İle İş Dünyası Arasındaki Etkileşim

Devletler, ekonomi alanına bazı müdahalelerde bulunarak onları destekleyen ya da önleyen politikalar oluşturabilmektedir. Liberal ekonomilerde yapılan müdahale çok fazla değilken, devletçi ekonomilerde ise bu müdahalenin daha yoğun olduğu ifade edilmektedir. Bu bakımdan ekonominin en temel ögesi olarak görülen şirketlerin devletler ile ilişkileri çok önemlidir. Bu şirketlerin kuruluşu, denetlenmesi, vergi işlemleri, gümrük işlemleri gibi faaliyetleri devletin görevleri arasında bulunmaktadır (Kırçova, 2003: 54). Devletin iş dünyası için geliştirdiği uygulamaların, kamu ve özel tüm ticari ilişkileri ve STK'ları da kapsadığı düşünülmektedir (Uçkan, 2003: 47-48). Bu uygulamaların önemi ticari faaliyetlerde maliyetleri düşürme potansiyeli taşımasıdır (Yong ve Koon, 2003: 14). Bu uygulamalar, iş dünyasında etkin bir işleyiş sağlamak ve devletlerle iş dünyası arasındaki bilgi değişimini sağlayarak, iktisadi gelişime katkı sağladığından bahsedilmektedir (Demir, 2018: 24).

2.4.3. E-Devlet İle Kamu Yönetimi Arasındaki Etkileşim

Devletin hizmet verdiği ayrı alanlar açısından beraber çalışmaları zorunlu bulunan birimler için ortak bir bilgi havuzu paylaşımlarının zorunlu olduğu belirtilmektedir. Bu açıdan devletten devlete yapılan uygulamalar, özel sektöre ve yurttaşlara yapılan uygulamaların başarılı olmasına direkt etki ettiği ifade edilmektedir. Kamu yönetiminde kurumların kendi aralarında bilgi alışverişini ve uyumu sağlamaları gerekmektedir. Devletin birbirinden farklı kamu kurumlarının arasındaki işbirliğini ve koordinasyonu sağlamak için gerekli olan sistem 'Devletten Devlete' (G2G) etkileşim şeklinde isimlendirilmektedir (Kırçova, 2003: 51). Kısaca bu uygulamalar, verilerin paylaşılması ve devletin aktörleri içerisindeki bilgi transferini içerir (UN, 2003: 9). Bu uygulamalarla, hizmetler, yurttaşlar ve özel sektör için tek bir noktadan verilebilir duruma gelmektedir (Bhogle, 2008: 15). G2G

uygulamaları hem devlete hem de vatandaşlara bazı faydalar sağlamaktadır. Bu faydalar, kurumlar arasında iletişim artışının kolaylaşması, kamuda görevli memurların işlemler için harcadığı zamanın azalması, bilgi paylaşımının daha çabuk ve etkili bir biçimde paylaşımına olanak verilmesi olarak sayılmaktadır (Jeager, 2003: 323). Böylece e-Devlet uygulamalarıyla, kamu kurumlarının etkinliğinin ve verimliliğinin tekrardan yapılandırılıp, kurumların yetersiz ve karışık görünümünden kurtarılabileceği ifade edilmektedir (Yıldırım'dan aktaran Demir, 2018: 14). Bu uygulamalarla devletin hantal yapısından kurtularak daha etkin ve verimli bir yapıya kavuşması sağlanmaktadır. Bu bakımdan e-Devlet ve kamu yönetimi arasındaki ilişki çok önemli bir yere sahiptir.

2.4.4. E-Devlet İle Kamu Çalışanları Arasındaki Etkileşim

E-Devletin en önemli öğelerinden birisi de kamu çalışanlarıdır. Uygulamaların başarılı olabilmesi için kamu çalışanlarının sürecin içinde olması çok önemlidir. Uygulamalarda çoğunlukla ileri teknoloji önemli olsa dahi, hizmetlerin üretilmesi, sunulması ve denetlenmesi gibi süreçlerde kamu görevlilerinin katkılarının önemi büyüktür. Bu sebeple e-Devlet uygulamalarıyla beraber, kamu çalışanlarının daha eğitilmiş, bilgili, inisiyatif alan, teknoloji kullanmasını bilen kişilerden olması amaçlanmıştır. Devletin kamu çalışanlarının niteliklerini arttırarak çağımızın ihtiyaçlarına göre uyarlaması gerekmektedir (Kırçova, 2003: 60). Kamu görevlilerini eğitmek verimliliği arttıracak bir hamledir. E-Devlet ile birlikte kamu çalışanlarının kamusal işlemlerdeki yetkisi azaltılarak, rüşvet ve yolsuzluğu azalmaya gidilebilecektir (Örselli ve Taşpınar, 2016: 16). E-Devlette teknolojinin yanında kamu çalışanlarının ne kadar önemli olduğu vurgulanmaktadır. İyi teknolojinin yanında gerekli kalifiyede personellerin bulunması e-Devlet için önemli bir konudur.

2.5. E-Devletin Amaçları

E-Devlet'i uygulayan ülkeler, genelde şu amaçlara sahiptir: "yurttaşların, devlet ile olan işlemlerini daha çabuk bitirebilmesi; şeffaf devlet anlayışına erişilmesi; kamu kurumlarının aralarında bilgi bütünlüğünü sağlaması ve kötüye kullanma ihtimalinin bitirilmesi; hizmet sunumunun daha verimli bir şekilde sağlanabilmesi; yurttaşların, hizmetlerden 7/24 yararlanabilmesinin sağlanması; kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve ulaşılabilir duruma getirilmesi; vatandaşlar için katılımcılığın artması ve kurumlarda rasyonelliğin ve verimliliğin işlenebilir hale gelmesi (Meydanlı, 2010: 31).

İşlemler Ve Harcamalarda Tasarrufun Sağlanması: Devletler varlıklarını sürdürürken sürekli kayıt ve işlemlerle uğraşmaktadırlar. Bu işlemler için yapılan harcamalar devletin üstünde büyük bir yük oluşturmakta, e-Devlet uygulandığında bu harcamalarda büyük bir oranda azalma yaşanacaktır. E-Devletten önce etkileşimin belgelere dayalı olduğu söylenmekte ve e-Devlet ile beraber bu etkileşim elektronik ortamda sağlanacaktır. E-Devlet uygulamalarıyla beraber birçok işlem internet üzerinden sağlanacak ve pek çok kolaylık yaşanacaktır (Demirel, 2006a: 87).

Bilgiye Ulaşmanın Sağlanması: E-Devlet, kamusal hizmetleri yurttaşlara daha kaliteli ve çabuk bir biçimde ulaştıran ve yurttaşların hizmetlere istediği zaman, istediği yerden ve istediği biçimde erişebilmesi için lazım olan altyapıya sahip ve gücü teknolojiye dayanan bir yapıdır. Bu yapı sadece yurttaşların bilgiye ulaşma isteklerini karşılamakla kalmamakta aynı zamanda kamusal hizmetlerin elektronik ortamda görülmesi, yurttaşların kendileriyle ilgili bilgileri diğer birimlere aktarmasını da içerdiği açıklanmaktadır. E-Devlet'te vatandaş ve kurumlar birebir şekilde karşı karşıya gelmemektedirler. Bundan ziyade, “kamu bilgi otoyolu” ile kamu bilgisi sitemine ulaşarak, bu sistemin de yönlendirmesi ile istenilen hizmete erişilebilmektedir (İnce, 2001: 26). Böylelikle bilgiye ulaşma internet ile beraber gayet kolaylaşmakta ve ucuzlaşmaktadır. Bilgilerin dış çevre ile paylaşıyor olması, etkileşimli bir hizmet verilmesi, sorunların iletimi, yurttaşlara verilen hizmetlerin duyurulması, farklı görüşlerin karşılıklı sunulup tartışılması sonucunda kamusal kararları verme merciine yurttaşların katılmasını artırma hizmetlerde e-Devletin etkili örnekleri olarak sayılmaktadır (Moon, 2002: 423-433).

Kamusal Hizmetlerde Verimliliğin Ve Etkinliğin Artırılması: Yurttaşların devlet ile olan ilişki ve işlemlerinde istenilen güvenlik, hız ve istikrar gibi bazı özellikleri yapısında bulunduran bir model etkin devlet anlayışı olarak ifade edilebilir (Demirel, 2006b: 113). Bu yaklaşıma göre etkin devlet, yurttaşlar ve özel sektörle olan işlem ve ilişkilerde BİT'den faydalanarak çabuk ve güvenli bir biçimde bağlantılar kurabilen, maliyetleri düşük olan bir devlet biçimidir. E-Devlet modeli için gerekli projeler hedefine ulaştığı zaman, hizmetler taşraya daha güvenli ve çabuk bir biçimde ulaşabilecektir. Öte yandan, bütün vatandaşlar için kolay ulaşılır ve eşit bir devlet yapısı, uluslararası arenaya da uygun, çağdaş bir anlayış meydana getirecektir. Böylelikle etkin bir yönetim anlayışı sağlanmış olacaktır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 13).

Kayıt Dışı Ekonomiye Kontrol Altına Almak: E-Devlet, devletin vereceği bilgi ve hizmetleri tek bir noktada toplayan ve bütün ülkeye aynı şekilde yayan, yurttaşların devlete erişebilmesi, sorular sorabilmesi, taleplerini bildirebilmesi, internetten gerçekleştirilen ve yapılan tüm işlemlerin kaydını alan ve istenilen zamanda sorgulanması yapılabilen sistemler bütünü olarak açıklanmaktadır. Bu durumda, bilgi ve işlemler daha güncel bir şekilde istenilen bir anda ve daha çabuk bir şekilde kontrol edilecektir. Özel sektörün devlet ile olan ilişkisinde, amaca uygun olan formlarının, internet üzerinde doldurularak işleme konmasının yeterli olacağı belirtilmektedir. Devlet tarafından ise, izinler ve denetlemeler yine internet üzerinden gerçekleştirilebilecektir (Denker, 2001: 7). E-Devlet ile birlikte artacak olan hizmet kalitesi ve devletin yurttaşlara daha yakın olması durumunda devlete olan güveni artıracak ve vergileri toplamak kolaylaşacaktır. Bu durumda ise kayıt dışı ekonomi kontrol altında tutulacaktır (Özsağır ve Küllük, 2002: 574).

Kamu Kurumlarında Saydamlığı Sağlamak: Bilgiye ulaşma hakkını koruma altına almak ve kamu yönetiminde bulunan gizlilik geleneğini kaldırmak gibi etkenler saydamlığın, açıklığın ve hesap verilebilirliğin oluşturulabilmesinde önemli öğelerdir. Bu öğelerin, hukuksal ya da yönetsel değişiklikler ile değil de teknoloji aracılığıyla gelen değişimlerden, kısmen ise AB ile uyum çalışmalarından kaynaklandığı belirtilmektedir. İnternet üzerinden bilgiye erişilmesi “saydam devlet” yapısını da yanında getirecektir. Saydamlığın, yapılan hizmet ve işler ile alakalı olarak gizliliğin olabildiğince en alt sınıra indirerek, bilgi edinme hakkının kullanılmasını da kolaylaştırdığı ifade edilmektedir (Kösecik ve Karkın, 2004: 99).

Bürokrasiyi Azaltmak, Rüşveti Ve Yolsuzlukları Engellemek: Bürokrasi kelimesi kökeninde “beurau” ve “craie” kelimeleri bulunmakta ve bu kelimeler “büro” ve “egemenlik, iktidar” anlamlarına gelmektedir. Genel olarak bürokrasi denilince akla “kırtasiyecilik, kurumların yavaş işlemesi, yurttaşın beklediği, kaynak israfı olan bir yönetim anlayışı” gelmektedir. (Eryılmaz, 2002: 11). Kurumların ya da vatandaşların, ilgili kamu kurumlarıyla bire bir görüşmesinde isteklerde bulunmaları, bürokrasi esaslı devlet anlayışına dayanmaktadır. Gittikçe daha da bürokratikleşmiş devlet daireleri, üzerlerindeki yükü taşıyamamaktadırlar. Görev ve hizmetlerin yürütülebilmesi için gerekli kağıt gerektiren iş ve işlemlerin, hem işlem sürelerini uzatırken bir yandan da maliyetleri arttırdığı ifade edilir. Bu artış sürekli artmaktadır. Bunun sonucunda ise yolsuzluk, rüşvet gibi kavramlar ortaya çıkmaktadır. E-Devlet ile bunların azaltılması amaçlanmıştır (İnce, 2001: 11).

Kamu Kurumları Arasında Koordinasyonu Sağlamak: Devletler, yurttaşlara daha etkili hizmetler verebilmek için ve görevlerini yerine getirebilmek için verilere-bilgilere gereksinim duymaktadırlar. Veriler ve bilgiler, devamlı bir şekilde güncellenmelidir. Öte yandan, e-Devlet içerisinde olan kamu kurumları arasında sağlanacak ilişkinin tamamıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesi gerektiğine değinilmektedir (Bennet, 1998: 92). Bu sebeple kamu kurumlarından altyapılarının hazırlıklarını tamamlamaları, personellerini ise BİT’nden faydalanmaları açısından eğitmeleri beklenerek bu bakımdan güçlü bir sistem oluşturabilmeleri amaçlanmıştır (Meydanlı, 2010: 36).

Sonuç olarak e-Devletin amaçlarını genel hatlarıyla aşağıdaki gibi açıklayabiliriz (Şahin, 2007: 519-520):

- Kamuda hizmetler yurttaşların ihtiyaçlarına göre düzenlemek ve hizmetin kalitesi arttırmak,
- Kamu kurumlarında güvenilirliği arttırmak,
- Hizmetleri 7/24 sunabilmek,
- Bilgi ve iletişim maliyetlerini düşürmek,
- Kamu hizmetlerini ve eylemlerini devamlı bir şekilde denetlemek,
- Hükümetin çalışmalarını her yerden izlemek,
- İşlem sahiplerinin aralarındaki mesafeyi azaltmak,
- Yurttaşların yönetim süreçlerine katılımını arttırmak,
- Rüşveti ve yolsuzluğu önlemek,
- Daha hızlı kamu hizmeti vermek,
- Yurttaşların kamu ile ilgili bilgilere daha rahat bir şekilde erişebilmesi,
- Bürokrasiyi azaltmak,
- Kamu kurumları arasındaki koordinasyonu sağlamak,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki iletişimi daha etkili bir hale getirmek,
- Devletin kurumlarının daha verimli ve faydalı bir şekilde çalışmasını sağlamak,
- Şeffaflığın ve hesap verilebilirliği uygulamak,
- Yurttaşların ihtiyaçlarına ve isteklerine çabuk cevap veren bir yönetim oluşturmak,
- Esnek bir yönetim anlayışı oturtmak olarak sayılmaktadır.

E-Devletin sahip olduğu bu amaçlar devletlerin hizmet performansını arttırmaya yöneliktir. Bu amaçlar ülkelerin gelişmişlik seviyeleri doğrultusuyla amaçlara erişilmesi konusu ile doğru orantılıdır.

2.6. E-Devletin Yararları

E-Devlet ülkelerin işleyiş biçimlerine çeşitli konularda katkılarda bulunmaktadır. Başarılı bir e-Devlet modelinin, ülkelerin ekonomik kalkınmalarından, sosyo-kültürel gelişimlerine, katılımcı demokrasi modellerinin güçlenmesinden, yaşam kalitelerinin artmasına kadar birçok faydası vardır. Bunların başlıcaları şöyle açıklanmıştır (Kırçova, 2003: 23):

Ekonomik Gelişmelere Olan Katkısı: Uluslararası ve yerel ağ sistemleriyle beraber meydana gelen iş modellerinde ekonomilerin küçük bilimleri olarak ifade edilen, karlılık, etkinlik ve verimlilik gibi kavramların problemlerini büyük oranda çözdüğü belirtilmektedir. Teknolojik gelişmelerin özel sektöre adapte edilmesiyle beraber şirketler yeni pazarlar bulmakta, yeni müşterilere ulaşmakta ve bulunduğu ülkelere döviz kazandırdıkları açıklanmaktadır. Ticari işlemlerin düzenlenmesinin, hem devlet hem de mevzuat açısından gerekli olduğu görülmüş ve elektronik ortamda bunun daha kolay gerçekleşerek ekonominin gelişmesine faydalı bir etki yapacağı ifade edilmektedir. E-Devlet ile beraber devlet fonksiyonlarını yerine getirerek masraflardan kısarak kazanç elde edilebilecek, bürokrasiyle yavaşlayan devlet modeli, e-Devlet ile iş dünyasının n açılacaktır. Yatırımlara daha çabuk adaptasyon sağlanacak ve destek verilecektir. Sonuç olarak devlete güven artacak ve vergi toplamak daha da kolaylaşarak kayıt dışı ekonomi kontrol altında tutulabilecektir (Demirel, 2006a: 92, Cantekinler, 2002: 12; Özsağır ve Küllük, 2002, 574).

Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi: E-Devletin sağladığı imkanlar ile birlikte kamusal hizmet ve mallar daha hızlı ve daha ucuz temin edilir (Bilen ve şanver, 2002: 111). E-Devlet yapısında çabuk sonuç alınması ve çabuk bir şekilde hizmet verilmesi gibi durumların zamanla rüşvet ve yolsuzluğu en aza indireceğinden bahsedilmektedir (şentürk, 2002: 51). Bilgilerin vatandaşlarla paylaşılması, etkileşimli bir şekilde hizmet sunulması, sorunların çözümü, hizmetlerde şeffaflığın olması ve katılımcılığın artması gibi nedenler e-Devlete güzel örnekler olmuştur (Moon, 2002'den aktaran: Nohutçu, 2002: 7).

Devlet Etkinliğinin Artması: E-Devlet, zamanı, mekanı ve maliyet etkenlerini en uygun biçimde bir araya getirerek devletin etkinliğini artırır. Böylelikle, karmaşık, baskıcı,

kırtasiyeci yönetiminde çalışanlar disipline edilirken, yurttaşlar kendi işlemlerini kendileri yaparak daha fazla memur istihdamını önlemektedir (Ulusoy, 2004; Akın, 2004). E-Devlet, özel sektörde kullanılan yöntemlerden faydalanarak, kamuda az olan verimliliği arttırmada etkili olmuştur (Sağsan, 2001: 97).

Yurttaşların Katılımının Sağlanması: E-Devlet anlayışında yurttaşlar belirli bir sosyal topluluğun parçası değil de farklı bütünler şeklinde görünen bir yapıdır. Bu bakımdan e-Devlet, yurttaşların gücünün ve yeni bir anlayışın sembolü olarak görülmüştür (Menteş, 2004). E-Devlet ile devletin bilgi akışını sağlaması toplumu demokratikleştirmekte ve yurttaşların yönetim süreçlerine katılması beklenmektedir (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 138). Elektronik oylar sayesinde halkın bazı konularla ilgili görüşüne başvurulur, “sanal lobiler” kurularak proje geliştirilir ve bu projeler gelişime ve kalkınmaya fayda sağlayacak duruma getirilir (Altıntaş, 2002: 23). Sonuç olarak yurttaşlar elektronik ortam vasıtasıyla yönetimde daha aktif bir katılım göstereceklerdir (Altınok, 2001: 150).

Yurttaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması: Geleneksel yönetimde yurttaşlar hizmetleri sadece kamu kurumları aracılığıyla alabiliyorken e-Devlet anlayışında ise 7/24 hizmetlere ulaşılmakta ve mekan fark etmeksizin hizmetlere ulaşılmakta ve bu durum memnuniyeti arttırmaktadır (Meneal vd; 2008: 214). İnternet vasıtasıyla hizmetler standart bir şekilde yurttaşlara ulaştırılmaktadır (Şeyhanlioğlu, 2007: 92). E-Devlet iletişim problemlerini ortadan kaldırmaktadır. Geleneksel yönetim anlayışında kurum içi iletişimde bürokratik engellere takılabiliyordu. Ancak e-Devlet anlayışında ise daha erişilebilir, katılımcı ve şeffaf bir yönetim biçimi ortaya çıkmakta ve bu yöntemle vatandaşlar hizmetlerden daha etkin bir biçimde yararlanabilmektedirler (Odabaş, 2009: 12-13).

Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi: Devletlerin kurumlarına ve kuruluşlarına 7/24 ulaşabilen, isteklerini dile getiren ve kendilerine sunulan hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmekte olan yurttaşlar politika oluşturma süreçlerinde daha çok bulunmaktadır (Kırçova, 2003: 20). Alttaki tabloda e-Devlet ile yurttaş ve kamu çalışanları için faydaları özetlenmiştir.

Bu açıdan e-Devletin faydalarını “Türkiye Bilişim Şuarası Raporu” (2002) göz önünde bulundurularak şöyle açıklanabilir: Hizmetlerde memnuniyet artmakta, yaşam kalitesi artmakta, vatandaş katılımı artmakta, bilgiye ulaşım kolaylaşmakta, çabuk kararlar alınmaktadır. Yurttaşların istekleri ön plana çıkmakta, yurttaşlar ile devlet arasındaki ilişki güçlenmekte ve güvenli bir ortam oluşmakta, yurttaşların bilgiye çabuk erişmesi devlete olan

güveni arttırmaktadır. Teknolojik altyapının kurulmasının maliyetinin yüksek olmasına rağmen, bu maliyet zamanla düşmekte ve kamusal hizmetler daha çabuk, daha şeffaf ve düşük maliyetle verilmesi hizmetlerin internet aracılığıyla verilmesi için iyi bir sebep olmaktadır.

Tablo 2. 3. E-Devletin Faydaları

YURTTAŞLAR İÇİN	KAMU ÇALIŞANLARI İÇİN
Kendi kendine bilgiye ulaşım	Dış görevlerde ve iletişimde azalış
Bilgiyi bulma ve onu kullanmada kolaylık	Bilgi temin etmede klasik yöntemlerin azalması
Hızlı çözüm ve hızlı sonuç	Gecikmelerde azalma
Yurttaşın devlete olumlu bakacak olması	Daha iyi hizmet sunulması sonucu olarak vatandaş memnuniyetinin artması
Artan hesap sorma ile beraber yurttaşların yönetime daha aktif bir şekilde katılması	İletişimde yöneticilerle ve diğer kurumlarla daha çabuk ve daha etkin haberleşme
İstenilen yerden, istenilen zamanda bilgiye erişebilme	İş yapma şekillerinde değişim yaşanması

Kaynak: uni-yaz.com

Sonuç olarak e-Devlet birçok alanda hem ülkelere hem vatandaşlara hem de kamu personellerine pek çok konuda katkıda bulunmaktadır. İşlemlerin hızlı yapılması, katılımcılığın artması, klasik yöntemlerde azalma olması gibi nedenler, hem vatandaşların hem de kamu çalışanlarının işlerini kolaylaştırmaktadır.

2.7. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar

Kamusal hizmetlerinin BİT aracılığıyla verilmeye başlanması hizmetleri daha verimli, etkin bir hale getirmiştir. Hizmetlerin e-Devlet vasıtasıyla verilmesi devlet ile yurttaşlar arasındaki ilişkiler bakımından yeni bir dönem başlamıştır ve hizmetlerin daha ucuz ve daha çabuk sağlanmasıyla beraber kaynaklarda tasarruf edilmesine imkan olmuştur. Fakat e-Devletten faydalanma konusu vatandaşlar açısından ele alınmalıdır. Bu durumda e-Devletten faydalanma konusunda bazı problemlere değinmek gerekmektedir (Güreler, 2011: 189). Bu sorunlar aşağıdaki başlıklar altında açıklanmaktadır.

2.7.1. Dijital Bölünme (Sayısal Bölünme)

Dijital bölünme (Digital Divide), genelde teknolojiye sahip olma durumunu ve teknolojinin kullanımında olan eşitsizliği ve dengesizliği belirtmektedir. Teknolojik ürün sahipliği konusunda ülkelerin, bölgelerin, şirketlerin, kurum ve kuruluşların ve vatandaşların ürünü kullanım durumları birbirlerinden farklıdır. Yurttaşlar, ekonomik durumlarına, eğitim durumlarına, yaşlarına, medeni hallerine göre ayrılarak dijital bölünmenin belirlenmesinde önemli rol oynamaktadırlar (Küçükçınar vd'lerinden aktaran Demirhan, 2011: 46). E-Devletten faydalanabilmek için kullanıcılar, enerji, elektrik, sabit hat ya da mobil hat, bu hattı kullanılabilmesi için bir telefon ya da bilgisayar, bilgisayardan internete erişebilmek gibi imkanlara sahip olmalıdır (Uysal'dan aktaran Demirhan, 2011: 46).

BİT, mesafeleri ortadan kaldırabilir, bilgi kaynağının daha eşit bir şekilde dağıtılabilir ve özel ihtiyaçları bulunan yurttaşlara yeni hizmetler üretilmesi için aracılık etmektedir. Bu sebeple, kamusal olan BİT'lere herkes tarafından erişim sağlanabilecek ekonomik, hukuksal, teknolojik ve sosyal şartların sağlanması gerektiği ifade edilmektedir. Bunun için ise (Baştan, 2008: 16):

1. Hanelere kadar gelen ağ bağlantılarının ücretlerinde indirimde gidilmesi ve satın almayı kolaylaştırabilecek teşvikleri uygulamak,
2. Ülkenin geneline yayılan geniş bantta bir bilgi ağının ülkede kısmen geri kalan bölgelere veya doğal şartlar bakımından zorlukları bulunan bölgelere ulaşması için gerekli tedbirleri almak,
3. Ülkede bilişim kültürünü yayabilmek için çalışmalar yürütülmelidir. Bu çalışmaların süreci, e-Devlet yapılanma sürecine yavaşlatıcı bir etki yaptığı gözlenmektedir.

2.7.2. Teknolojik Ve Altyapısal Problemler

Altyapı; elde bulunan bilgileri işlemeye, depolamaya, iletmeye ve lazım olduğunda bilgilere erişmeye imkan veren teknolojileri ve politikaları içermektedir (dpt.gov.'dan aktaran Meydanlı, 2010: 37). Elektronik hizmetlere geçiş yaparken, teknolojik altyapı işlemleri gerçekleştirilerek, hızlı bir şekilde uygulama planı hazırlanması gerekmektedir. Yurttaşların hizmetlerden en çok verim alabilecekleri biçimde teknolojiler belirlenmelidir ve gerekli altyapının da buna göre oluşturulması gerektiği ifade edilmektedir (Demirel, 2006a: 100).

E-Devlet uygulamalarında en başta gelen problemlerden birisi teknolojik ve altyapısal problemlerdir. Gelişmekte olan pek çok ülkede e-Devlet için gerekli altyapı bulunmamaktadır (Ndou, 2017: 13). Bu nedenden dolayı birçok e-Devlet girişimi başarısızlıkla sonuçlanabilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde, başka ülkelerde tasarlanan e-Devlet sistemi denendiğinde, yine kısmen ya da tamamıyla başarısızlık görülmektedir (Heeks, 2003: 1-17). E-Devlet uygulamaları büyük oranda altyapı harcamaları istemektedir. E-Devlet, kamu kurumlarının az miktarda faks, bilgisayar vb. gibi teknolojik cihazlarla donatılmaktan ibaret olmadığına değinilmektedir (Sobacı, 2012: 29).

E-Devlette altyapı kadar sistem kullanımı ve kullanımın kolaylık durumu da göz önünde bulundurulması gereken faktörlerden biridir (Gil-Garica ve Pardo, 2005: 190). Yurttaşlara odaklanan uygulamalar hem e-Devletin toplum tarafından benimsenmesine katkı sağlar hem de engelleri olan grupların internet aracılığıyla siyasal katılımına katkıda bulunmaktadır. Öte yandan, kamu kurumlarının bilgi sistemlerini birleştirmesi e-Devleti daha etkin yapmaktadır. Bu sebeple, e-Devlet yapısında başarıya ulaşabilmek için, hükümetin kullanıcılara güvenilir bir erişim sağlayarak yeterli BİT altyapısını kurmaktır (Ebrahim ve Irani, 2005: 603).

2.7.3. Güvenlik Ve Gizlilik

E-Devlet girişiminin planlanmasından uygulanmasına kadar geçen bütün süreçte özen gösterilmesi gereken durumların başında güvenlik kavramı geldiği belirtilmektedir. E-Devlet, yurttaşların, kamu kurumlarının ve özel sektörün de bulunduğu bütün faktörlerin önemli ve özel olan işlemlerini gerçekleştirir ve bu süreçte bu faktörlerin kendilerini rahat hissettikleri zaman başarılı bulunduğu ifade edilmektedir (McClure, 2000: 12-13). Güvenlik ile ilgili problemler sadece e-Devlet işlemlerinde değil internet üzerinden yapılan birçok işlemde de görülebilmektedir. Öte yandan, gelişmiş ülkelerde karşılaşılan güvenlik zorluklarıyla, gelişmekte olan ülkelerde karşılaşılan güvenlik zorlukları pek de farklı değildir (Basu, 2004: 126). E-Devlette bilginin ve verinin güvenliği çok önemli ve öncelikli özelliklerden birisidir. Elektronik ortama olan güveni sağlamak gerekmektedir. Bu sebeple tarafların arasında bilgi ve verilerin gizliği, kimliklerin doğru olması, altyapıyla taraflara garanti edilmelidir. E-Devletin en mühim işlemlerden biri elektronik imzadır. Bu işlem, elektronik noterin de köklerini atmaktadır (Dix, 2002: 34).

E-Devlet uygulamalarında güvenlik zafiyeti sebebiyle önemli sorunlarla karşılaşılmaktadır. E-Devlette karşılaşılan güvenlik riskleri genellikle şöyle açıklanabilir:

Bilgi engellenmesi, yurttaşların ya da üçüncü şahısların e-Devletten bilgileri ya da birbirlerinden bilgileri ele geçirmesi manasına gelmekte olduğu söylenir.

Bilginin değiştirilmesi, veri ve bilgilere zarar vermek amacıyla değişik yöntem ve tekniklerle bilgilerin değiştirilmesi olarak ifade edilmektedir.

Hizmetin engellenmesi, belirli bir zaman diliminde ağ sistemlerinin ya da sunucularının tamamıyla geçersiz hale getirilmesi olarak ifade edilmektedir.

Sistem kaynaklarında çalınma, ağ sisteminde, sistemin kaynaklarının çalınma durumu çok yaygın bir durumdur.

Bilgi uyuşmazlığı, üçüncü şahısların bilgilerini çözünce, asıl kullanıcıların yerine geçmiş gibi yapması ya da öbür kullanıcıları dolandırabilmek amacıyla doğru olmayan bilgilerin paylaşılmasını ifade etmektedir (Zhou ve Hu, 2008: 209).

E-Devletin olası faydalarından birisi de kamu kurumlarında güvenin artacağı yönündedir. Çünkü burada e-Devletin, kamu yönetimine şeffaf ve hesap verilebilir bir anlayışı getireceği düşünülmektedir. Burada e-Devlet, yurttaşların bürokrasi nedenli negatif olan algıyı pozitifte çevirmektedir. Böylelikle yurttaşlar, bilgiye erişimin kolay olduğu ve özel bilgilerinin güvence altında tutulduğu bir yönetim yapısına güven duyabilmek istemektedirler. Bu bakımdan e-Devletin kullanımını arttırabilmek için güvenlik önlemlerini almak çok önemlidir (Şahin, 2007: 89).

E-Devlette diğer bir problem olarak da gizlilik görülmektedir. Gizliliğin demokratik ülkelerde temel bir hak olduğundan bahsedilmektedir. Gizlilik hakkı yalnızca bir düzenleme değil uluslararası anlaşmalar, insan haklarıyla ilgili sözleşmeler ve pek çok ülkenin anayasası gibi belgelerde temel hak şeklinde düzenlenerek bulunmaktadır. Vatandaşların, internet ortamında işlem yaparken, şahsi bilgilerini kimler tarafından görüleceği ve hangi şekilde kullanacağı noktasında ufacık bir endişeye kapılması bile temel bir hakkını kaybettiği anlamına gelmektedir. Öte yandan, üçüncü şahısların başka bir şahsın hayatıyla ilgili bilgilere sahip olması, o şahsın yapacağı seçimleri etkileyebilir ve hakkında yargılama yapılabilir (Basu, 2004: 123).

BİT alanında yaşanan gelişmelerle beraber bilgileri korumada, denetlemede ve işlemede yeni problem alanları olduğundan bahsedilmektedir. E-Devlet politikalarının bu alanda toplumun beklentilerini karşılayacak şekilde sağlayabilmek, güven inşası açısından

çok mühim bir araç olduğu belirtilmektedir. OECD kişisel veri ve bilgilerin korunmasıyla ilgili bazı prensipler benimsemiştir. Bu prensipler şöyle özetlenmektedir(OECD.org):

- Şahsi veriler kanuni bir amaç için toplanmalı,
- Şahsi veriler doğrudan ilgili kişilerden alınmalı,
- Şahsi veriler hukuka uygun bir şekilde toplanmalı,
- Şahsi veriler uygun güvenlik sistemlerince korunmalı,
- Vatandaşlar, kendileri için tutulan şahsi verilere erişebilmeli ve bunlarla ilgili düzenlemeler isteme hakkına sahip olmalı,
- Şahsi veriler doğru, güncel, tam olmadığı sürece kullanılmamalı,
- Kurumlar şahsi verileri gereğince uzun süre tutmamalı,
- Şahsi verileri, toplanılma amacı dışında başka bir amaç için kullanılmamalıdır.

2.7.4. Mevzuat

Günümüzde yaşanan teknolojik, ekonomik, siyasal ve yönetim anlayışında yaşanan değişimler, mevcut hukuk prensiplerini de zor duruma sokmakta, BİT içeren yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. E-Devlet açısından yapılan hukuki düzenlemelerin amacı; alanda duyulan hukuki altyapı eksikliğinin giderilmesi amacıyla gerekli olan yasaları ve düzenlemeleri hazırlayabilmek ve hazırlanmasına yardım ederek, ilgili makamlara göndermektir. Bu düzenlemelerin yasalaşmasıyla beraber maliyetlerde düşme ve verimlilikte yükselme amaçlanmakta, zamandan tasarruf, vatandaş memnuniyeti, ekonomik gelişme, devlette şeffaflığı arttırmak gibi hedeflerden getiri beklenmektedir (Başbakanlık, 2002: 30).

Hukuksal altyapıyı hazırlarken şu konulara özen gösterilmesi önemlidir (Çetin vd, 2002: 6):

- Yapılacak olan düzenlemelerin içeriğinde düşünce ve ifade özgürlükleri korunmalıdır. E-Devlet, toplumu internet üzerinden kontrol edebilen bir baskı aracına dönüştürülmemelidir. Bu bakımdan hukuki düzenlemelerin tartışmalı ve katılımlı bir süreç geçirdikten sonra gerçekleştirilmesi gerektiği açıklanmaktadır.
- Bu düzenlemelerin teknolojinin gelişimini engellememesi gerekmekte, getirilecek kuralların esnek olması gerekmektedir.

- Uluslararası kuruluşların geliştirdiği ve üzerinde uzlaşmanın sağlandığı uluslararası sözleşmeler ülke çıkarları göz önünde bulundurularak özen gösterilmeli ve bu doğrultudaki çalışmaları takip etmek gerekmektedir.
- Yargı sürecinde görevli çalışanlara ve hukuk alanındaki personellere temel BİT eğitimi verilmeli ve üniversitelerin hukuk ile ilgili bölümlerinde temel BİT ile internet hukuku ile ilgili eğitim verilmelidir.

2.7.5. Kaynak Yetersizliği

BİT’de yaşanan gelişim yaşamın birçok alanını etkilemekte ve bu etkileşim kamusal hizmetlerinin veriliş şeklini de dönüşüme uğratmıştır. Gelişmiş ülkelerde veya gelişmekte olan ülkelere bu dönüşüme ilgi alaka gösterilmiştir ve BİT alanına gerekli yatırımlar yapılmış ya da yapılmaktadır. Gelişmiş ülkelerin hem ekonomik hem de BİT üretme konusundaki becerileri gelişmekte olan ülkelere kıyasladığımızda gelişmiş ülkeler daha avantajlı bir konuma sahiptir. Bu açıdan baktığımızda e-Devletin ABD’de ortaya çıkması ve elektronik hizmetlerde ilerlemiş ülkelerin teknolojik ve ekonomik bakımdan güçlü olmaları örnek verilebilir. Ancak bu ülkeler ne kadar çok avantaja sahip olursa olsun e-Devlet politikalarına ayrılan kaynağın yetersiz olması bütün devletlerin ortak bir problemi olarak görülmektedir. E-Devlette gelişmiş altyapıyı ve güvenliğini sağlamak için teknolojik gelişmişlikte ileri olunmalıdır. Bu sebeple kamu kurumlarının altyapı maliyeti, yazılım ve donanım maliyetleri büyük problemdir. Öte yandan, yapılmış yatırımların onarım ve bakımları da ek bir maliyeti beraberinde getirmektedir. Bu sebepten kamu kurumları maliyetleri yarara göre değerlendirmektedir ve genelde maliyet bakımından daha düşük görülen teknoloji benimsenmektedir. Yine kamu kurumları e-Devleti uygulayabilmek için kaynakların yetersiz bulunduğu durumlarda dış kaynakların kullanılmasına karar verebildiği ifade edilmektedir (Ebrahim ve Irani, 2005).

Sonuç olarak e-Devletin birçok alanda katkısı olsa da bazı alanlarında da sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunlar sadece devlet çapında değil aynı zamanda vatandaşlar çapında da yaşanabilmektedir. Devletlerin gelişmişlik düzeyleri ve vatandaşların bağlı oldukları sosyal gruplara göre bu sorunların seviyeleri değişmektedir. Teknolojik ve ekonomik yönden gelişmiş devletler bu sorunlardan daha az etkilenmektedirler. Yine vatandaş düzeyinde ise ekonomik ve sosyal sınıfsal yönden iyi bir düzeyde bulunan vatandaşların bu sorunlardan daha az etkilendiğini söyleyebiliriz.

2.8. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler

E-Devletin ne kadar etkin olduğunun anlaşılmasında rol oynayan faktörleri; ülkelerin telekomünikasyon altyapıları, yasal düzenleyici çevreleri, mali kaynakları ve kamusal organizasyonlarının BİT ile olan ilişkisi şeklinde dört ana başlık altında toplanmaktadır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 139-140).

Telekomünikasyon Altyapı: Ülkelerin telekomünikasyon altyapıları; e-Devlet etkinliği konusunda en önemli unsurlardan birisidir. Ülkelerin altyapısı düzgün bir biçimde işlemediği durumda e-Devlet uygulamalarının faaliyette olmasından bahsedilemez. Bu altyapının bulunması kadar, düzgün ve kaliteli bir biçimde olması da önemli bir durumdur. Bu sebeple, tamamıyla düzgün çalışmakta olan bir internet sistemi ve yer altı ve yer üstü donanımında ise iyi bir sisteme sahip olunmalıdır.

Yasal Ve Düzenleyici Çerçeve: E-Devlet uygulamalarını faaliyete geçirmek için sadece devletlerin yatırımları yeterli olmamaktadır. Özel sektör de gerekli yatırım ve desteği sağlamalıdır. Çünkü telekomünikasyon altyapısı yatırımları günümüzde maliyeti en yüksek yatırımlardan biri olarak görülmektedir. E-Devlet projelerine katkı sunabilecek, yatırım yapılmasına imkan verecek yasal zemin hazırlanmalı ve bu çalışmalarda rekabetin teşvik edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Mali Kaynaklar: Kamu kurumlarınca sağlanan kamusal hizmetler online bir şekilde sağlanırsa, kamu kurumlarının kendilerini ekonomik anlamda güvende hissedebilmeleri için hazinenin desteğini almaları gerekmektedir. Elektronik hizmete yeterli fon ayrılmazsa, kamu kurumları hizmet sunarken ücret talep edebilir veya hizmetler özel sektör aracılığıyla yerine getirilebilir. Kamusal ve özel düzenlemelerin, e-Devletteki olumlu etkiyi devam ettirebilmek amacıyla güçlendirilmesi gerekmektedir.

Kamu Organizasyonlarının BİT İle İlişkisi: E-Devlet etkinliğini anlayabilmek, kamu organizasyonlarının BİT ile olan ilişkisine de bağlı olduğu söylenmiştir. Bu organizasyonlardaki etkinlik ise, yönetimlerinin kalitesine ve organizasyonun çalışanlarının performansına bağlı olduğu ifade edilmektedir. Özdemir (2004'den aktaran Demirel, 2006a: 96); online hizmetlerde başarıyı sağlayabilmek için her yurttaşı kapsayacak bir biçimde tasarlanmasının gerektiğini belirtmektedir.

2.9. E-Devlet Ülke Örnekleri

Tek bir yerden eşit, basit, karmaşık olmayan bir hizmet sunmak gibi imkanlar e-Devlet aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Dünyada birçok ülke e-Devlet uygulamalarında öncü konumda bulunmaktadır. Bunların başında da ABD, Almanya, İngiltere, Singapur, Fransa ve Kanada gelmektedir (Tuncer, 2019: 30).

Dünya’da e-Devlet ile ilgili uygulamaların ilk önce yerel yönetimlerde başladığı görülmektedir. E-Devletler uygulamalarına olan ilgi sadece gelişmiş ülkelerde değil aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de ilgi gösterilmektedir. Ancak bunların arasında uygulamalar bakımından amaç olarak ayrılıklar bulunmaktadır. Örnek verilecek olursa gelişmekte olan bir ülkede uygulanan e-Devlet girişiminin amacı yolsuzluğu önlemek iken, gelişmiş ülkelerde ise bu devletlerin arasındaki rekabeti arttırmak, halka yüksek teknolojiyle hizmetler sunmak gibi amaçlara sahip olmaktadır (Demirel, 2006a: 101).

2.9.1. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

BİT konusunda lider ülkelerden olan ABD, e-Devlette de dünyada önemli bir yere sahiptir. Bu alanda birçok yatırım yapan ABD e-Devlet araştırmalarına 1993’te Bill Clinton döneminde başlamıştır. “Access America” adlı bir proje ile e-Devlet için bir başlangıç yapılmıştır. 2001 yılında ise “firstgov” adlı portal ile beraber ABD halkına tek bir yerden hizmet sunulması sağlanmıştır. Bu portal sonraları “usa.gov” şeklinde kullanılmıştır. Bu uygulamada “resmi kurumlar, bağış ve yardımlar, işsizlik, meslek, seyahatler ve hizmetler” olarak çeşitli uygulama bölümleri vardır. Bu portalın bir özelliği de geliştirilecek olan diğer uygulamaların altyapısının temelini oluşturmasıdır. Ülke 2009 harcamalarından %10’luk bir payı, 2011 harcamalarından ise %12’lik bir payı e-Devlet uygulamaları için kullanmıştır. Bunun gibi gelişmelerin ABD’yi dünyada öncü ülke haline gelmesinde etkili olmuş ve endekslerde üst sıralarda bulunmasına neden olmaktadır (Tuncer, 2009: 52).

ABD bütçe ve yönetim ofisince hazırlanmış ve 2003 yılında yürürlüğe konmuş olan “e-Devlet Stratejileri Raporu” e-Devlet strateji ve çalışmalarını geliştirme amacıyla ortaya konmuştur. Raporda strateji üç ana madde üzerinde kurulmuştur. Bunlar vatandaş odaklılık, sonuç odaklılık ve yeniliği destekleyerek pazar odaklılık maddeleridir. ABD’de e-Devlet politikasıyla ilgili olan “Dijital Devlet Stratejisi” adlı belge 2012 yılında yayınlanmıştır. Bu belgede stratejinin üç temel hedefi bulunmaktadır. Bunlardan ilki kaliteli kamusal hizmetlere ve bilgilere 7/24 ve mekan farketmeksizin halkın ve iş dünyasının her çeşit cihazlarla erişimi sağlayabilmesidir. İkincisi devlet kurumlarının dijital çağa adapte olmasının güvencesini

sağlamak için; devletin cihazlarını, uygulamalarını ve verilerini güvenli, makul ve cazip yöntemlerle sağlaması ve yönetilmesinin de sağlanmasıdır. Son olarak ise, ülke çapında reformist mekanizmaları çoğaltmak ve ABD halkına verilen hizmetin kalitesini arttırabilmek amacıyla kamusal verilerin yararlarının meydana çıkarılmasıdır (Kırçova, 2003: 126-128).

ABD’de başkanlığa bağlı olan “bütçe ve yönetim ofisi(OMB)” e-Devlet politikasından görevli idaredir. OMB’nin altında bulunan “e-Devlet ve BİT Ofisi” ise federal seviyede sistemle ilgili olan araştırmaları düzenlemektedir. E-Devlet ve BİT Ofisi’nin tepesinde Federal Chief Information Office (CIO) bulunmaktadır. Federal kuruluşların CIO’larından oluşmuş bir “CIO Kurulu” vardır. E-Devlet politikaları araştırmalarında eşgüdüm ve uygulamaya ilişkin politikaları uygulamak bu kurul aracılığıyla yapılmaktadır (dijitalakademi.gov).

2.9.2. İngiltere

İngiltere’nin e-Devlete çok çabuk bir biçimde adaptasyon sağladığı görülmektedir. İngiltere’de e-Devletin fazla kullanılmasının en önemli nedeni ise internet kullanıcılarının sayısının fazla olmasıdır. Ülkede e-Devlet projelerine Blair döneminde başlanmıştır. Başlangıçtan sonra geliştirilen “Office of e-Envoy” ile birlikte çalışmalar iyice hızlanmıştır. Yine bu dönemde e-ticaret ile ilgili raporlar hazırlanmıştır ve e-ticaretin de önü açılmıştır. Bu gelişmeyle birlikte e-imza sisteminin de e-Devlette bulunmaya başladığına değinilmektedir (Tuncer, 2019: 52).

2000 senesinde İngiltere “e-Devlet: Bilgi Toplumlarda Kamu Hizmetleri İçin Stratejik Bir Çerçeve” isimli raporu yayınlamış ve bu stratejik rapor bütün kamu kurumlarında e-Devlet anlayışını oturtmayı amaç edinmiştir. Aynı yıl içinde “ukonline.gov.uk” portalıyla beraber hizmetleri tek bir yerden sunmak amaçlanmıştır. 2005’te “Etkin Teknolojiyle Dönüşen Devlet” adında yeni bir stratejik rapor yayınlanmıştır. Bu belge, hizmetlerin BİT aracılığıyla hizmetlerin dönüştürülmesini içermektedir. 2006 yılına gelindiğinde ise cep telefonu aracılığıyla “direct.gov” adlı siteden kamusal hizmetlere erişim sağlanabilmektedir. 2009 senesinde ise “Dijital Britanya Ara Raporu” yayınlanmıştır. Bu raporda, İngiltere e-Devlet çalışmalarındaki konumunu korumalıydı ve bunun için ise yirmi önemli tavsiye verilmiştir. Bunun yanı sıra raporda İngiltere’nin önündeki on yıl boyunca takip edeceği strateji belirlenmektedir (Avrupa Komisyonu, 2014: 6-10). Bu rapora uygun bir şekilde takip eden yıllarda yurttaşların yönetime daha çok katılımını

sağlayabilecek ve yurttaşların fikirlerini kamusal otoritelere ulaştırabilmesini kolaylaştırabilecek uygulamaları yürürlüğe koymuştur (Şahin, 2007: 180).

İngiltere’de e-Devletle ilgili çalışmaların Bakanlar Kurulu için “Verimlilik ve Reform Grubu” aracılığıyla kontrolü sağlanmaktadır. Burada ön planda olan bakanlıkların Bakan seviyesinde temsil edildiği belirtilmektedir. Kabineye bağlı bir şekilde “Kamu Dijital Hizmetleri” (GDS) adlı birimi oluşturmuşlardır. Bu birimin öncelikli görevi “gov.uk” adlı sitenin gelişimini sağlamaktır. İngiltere’de e-Devletten mesul olarak “Veri Üst Yöneticisi” (CDO) sorumludur. Bu konum GDS biriminin de başı olarak sayılmaktadır. 2012 senesinde “Dijital Liderler Ağı” (DLN) kurulmuştur. Bu ağla beraber bütün yüksek kurumların dijital liderleri bir araya gelmekte ve GDS sekreterliğinde işlemler yapmaktadırlar. Buradaki görev, kullanıcılarla kurumlar arasındaki online tecrübeyi en iyi kalite seviyesine getirmektir. 2012 yılının sonuna doğru “Teknoloji Üst Yöneticisi” (CTO) adlı birim oluşturulmuştur. Bu pozisyon da GDS’ye bağlı çalışmaktadır. CTO’ların alanlarında uzman temsilciler olduğu ifade edilmektedir. Teknolojik danışmanlık ve projelere danışmanlık işlemlerini yürütmektedirler (gov.uk). İngiltere’de 2012’de e-Devlet politikalarının boyutunu belirleyen Sivil Hizmetler Reformu adlı üst bir strateji ortaya koyan belge yayınlanmıştır. Bu reformun bir üst rapor olarak görüldüğü ve genellikle kamu modernizasyonu hedeflenmektedir. İngiltere’de en yeni e-Devlet strateji belgesi olarak “Kamu Dönüşümü Stratejisi” (GTS) 2017-2020 seneleri için yürürlüğe girmiştir ve beş temel amacı aşağıdaki gibidir (dijitalakademi.gov):

- Elektronik hizmet sunumlarına ve kamunun dönüşümüne üst düzey standartlarda devam edebilmek,
- Liderlerle halk arasındaki becerileri ve kültürü doğru bir şekilde geliştirebilmek,
- Kamu personellerinin çalışmasından daha çok verim alabilmek amacıyla daha düzgün iş süreçleri ve araçlarını oluşturabilmek,
- Verilerin daha iyi kullanılmasını sağlayabilmek,
- Ortak paylaşılan platformlar geliştirmek, işletmek ve bunların kullanılmasını sağlamak.

Ülkede yakın tarihte kamu verilerinin paylaşımında odaklılık ve açık data odaklı yaklaşımların öne çıktığı görülmektedir. Yine yakın zamanda e-Devlet organizasyonunda birçok önemli değişiklik yaşanmıştır. Yeni yaklaşımlarda kurumların içerlerinde yetkin

gruplar oluşması doğrultusunda amaçların ortaya konulduğunu söylemek mümkündür. İngiltere 2016 BM Endeks ölçümlerinde ilk sırayı alan ülke olmuştur. Birleşik Krallık adı altında 2018 BM Endeks ölçümlerinde birinciliği Danimarka'ya kaptırarak dördüncü olmuştur. 2020 senesinde ise yedinci sırayı almışlardır. İngiltere BM tarafından yapılan ölçümlerin hepsinde kendisine ilk 15 sıradan yer bulmuştur. En düşük sıralamayı yakaladığı sene ise 10. sırayla 2008 senesi olmuştur (UNeGovSurvey).

2.9.3. Singapur

Singapur, e-Devlet konusunda ilk girişimi yapan ülkelerden bir tanesidir. Buna neden olarak, Singapur'da BİT'in çok kapsamlı bir alanda kullanılması, düşük bir nüfusa sahip olması, eğitim düzeyinin ve gelir ortalamasının iyi bir seviyede olması gibi nedenlerle bağlantılı olarak idarenin problemlere çözüm üretebilmesi kolaylaşmaktadır (Demirel, 2006a: 107).

Singapur'da e-Devletle ilgili anlayış 1980'lerin başlarında başlamıştır. Öncelikle BİT'in etkin bir biçimde kullanılabilmesi için kamunun yönetiminde iyileştirilme yapılmasına odaklanılmıştır. Singapur'un günümüze kadar ulaşmış ve dikkat çekici stratejik planları şunlardır (dijitalakademi.gov):

- Kamu Hizmetlerinde Bilgisayarlaşma Programı (CSCP) (1980-1999)
- eGAP 1st (2000-2003): Birinci e-Devlet Eylem Planı
- eGAP 2nd (2003-2006): İkinci e-Devlet Eylem Planı
- iGov2010 (2006-2010): Entegrasyonu Yapılmış Devlet
- eGov2015 (2011-2015): E-Devlet: En son hazırlanmış bu plan hala daha yürürlüktedir. Bu planla amaçlanan şey devlet, yurttaş ve iş dünyasının aralarındaki ilişkileri geliştirmek ve etkileşimi kolaylaştırmaktır.

Singapur'un en önemli e-Devlet projesi olarak ise e-Citizen gösterilmektedir. Sitede 7/24 hizmet sunulmaktadır. Bu projedeki asıl hedef, değişik yönetim hizmetlerini tek bir portaldan sunmaktır. Bu uygulama kamusal hizmetlerin vitrini olarak görülmektedir. Portalda yurttaşların çevrimiçi işlemlerini yapabilmeleri için kullanıcı dostu bir sistem ve iyi düzenlenmiş bir görünümü olduğu belirtilmektedir. Portalda bulunan hizmetler askerlik, eğitim, sağlık, sağlık sigortası, yerleştirme, istihdam ve ulaşım hizmetleri olarak sıralanmaktadır (Minges vd'den aktaran, Çelikkol, 2008: 65).

Singapur'un dijital dönüşümüyle ilgili çalışmaları devam etmektedir. Ülke bilgi ekonomisi amaçları ile uygun bir biçimde BİT sektöründe kolaylaştırıcı politikaları yürütmektedir. Data odaklılık, şeffaflık ve açıklık Singapur'un yakın geçmişte uyguladığı yaklaşımlar olarak karşımıza çıkmaktadır. 2016 BM Endeks ölçümlerinde Singapur, dördüncü sırada yer almıştır. 2018 yılı ölçümlerinde ise yedinciliğe gerilemişlerdir. 2020'de ise 11. sırada yer almışlardır. Singapur, BM'nin yaptığı on ölçümün dokuzunda kendisine ilk 15 sırada yer bulmuştur. 2008 senesinde ilk 15 sırada bulunamamıştır. En başarılı olduğu sene ise üçüncülük ile 2014 senesi olmuştur (UNeGovSurvey).

2.9.4. Fransa

Fransa'nın e-Devletle ilgili çalışma ve projeleri 1998 senesinde başladı. Bu çalışmalara 1 milyar \$'lık bir kaynağın ayrıldığına değinilmektedir. Çalışmaların koordine edilebilmesi için hükümetin MTIC ve DIRE adlı kurumları kurduğu belirtilmektedir. Bu kurumlara, kurumlar arasındaki uyumları ölçme, koordinasyonu ve hizmetleri sağlama gibi yetkiler verilmiştir (fonction-publique.gouv.fr/; Güreler, 2011: 126).

Fransa'da e-Devlet çalışmaları ana merkezi "Kamu Hizmetleri Modernizasyonu Genel Müdürlüğü" (SGMAP) aracılığıyla yürütülür. Bu yapı başbakanlığa bağlıdır ancak stratejiyi, 'Ekonomi, Endüstri ve Dijital Sektör Bakanlığı' düzenlemiştir. Bu bakanlık doğrultusunda ortaya koyulan hedeflere göre faaliyetler yapılmaktadır. İş dünyasından oluşan "Ulusal Dijital Konseyi" de e-Devlet stratejisi belirlemelerinde katkıda bulunmaktadır. Bu konseyin fikirleri stratejileri belirleme aşamasında göz önünde bulundurulmaktadır. Ülkede e-Devlet konusunda kamu-özel işbirliğinin esas alındığı saptanmaktadır. Fransa, e-Devlet politikalarını belirlemede idari bakımdan Türkiye'ye en benzer ülke olarak görülmektedir. Ülkede, 2012 sonlarına kadar e-Devlet politikasını belirleme süreci Cumhurbaşkanlığınca "Kamu Politikaları Modernizasyonu Konseyi" aracılığıyla yürütülmesi sağlanmıştır. Bu konseyin toplanma konuları şunlardır: e-Devlet, kamu reformları, hizmet kaliteleri vb. Kamu reformu olarak nitelendirilen e-Devlet projeleri için başbakanlık gerekli desteği sağlamaktadır. Yakın tarihte ülkenin en mühim kamusal girişimi açık veri odaklılıktır. Kamusal veri gibi girişimleri daha iyi yönetebilmek amacıyla 2014'te Avrupa'nın ilk "Veri Üst Yöneticisi" (CDO) bölümünü oluşturmuşlardır (dijitalakademi.gov)

E-Devlete ayrılan fonların kullanımının kontrolü Sayıştay'ın elindedir. Sayıştay, mali denetim ve idari denetimden sorumlu ve meclis ve hükümete de yardımcı olma görevi

bulunmaktadır. Yerel yönetimlerin bu fonları kullanımında ise Sayıştay'ın bölgelerdeki idareleri kontrolden sorumludur (Orelli vd.; 2009: 25-26).

Fransa, yakın zamanda genellikle katılımcı ve açık data odaklı yaklaşımlar ön planda olmaktadır. Bütün kamu hizmeti veren sitelerde bunu görme imkanı vardır. Ülkede kurumların gerekli teknolojik birikiminin artmasıyla beraber teknik desteği sağlamak için de gerekli olan merkezi koordinasyon da artmaktadır. Fransa, ulusal seviyede “veri üst yönetici” departmanının bulunduğu ilk Avrupa devletidir. Fransa 2016 senesinde yapılan BM Endeks ölçümlerinde kendisine 10. sırada yer bulmuştur. 2018 yılında ise 8. olmuşlardır. 2020 yılında ise kendilerinde ilk 15 sırada yer bulamamışlardır. Fransa 2003, 2004 ve 2005 yıllarında yapılan endeks ölçümlerinde kendisine ilk 15 sırada yer bulamazken, en yüksek sıralamasını 2014 senesinde dördüncü sırayı alarak yapmıştır (UNeGovSurvey).

2.9.5. Kanada

Kanada'nın e-Devlet stratejisinin, mevcut kamusal hizmetlerin vatandaşlar, özel sektör ve uluslararası müşteri gereksinimleri göz önünde bulundurularak tekrardan dizayn edilmesine dayandığı ifade edilmektedir (Uçkan, 2003: 79). Kanada, e-Devlet sistemini oturtabilmek için stratejik bir temel atmayı amaçlanmaktadır. Ülkenin iletişim fiyatlarının düşük olması ve nüfusun birçoğunun internete erişebilmesi gibi etkenler teknolojinin yaygın bir biçimde kullanıldığını göstermektedir (Canada's SchoolNet).

Kanada'daki bazı e-Devlet uygulamalarından şöyle bahsedilmektedir: “**Community Access**” ve “**SchoolNet**” adlı uygulamalar Kanada'yı internet üzerinde dünyada üst sıralara taşımıştır. “Schoolnet” programında ülkedeki bütün okulların internete erişimini sağlamak ve “CommunityAccess” programında ise bütün kütüphanelerin ve sivil toplum kuruluşlarının internete erişmesini sağlayabilmek hedefiyle geliştirildiği açıklanmaktadır (Canada's SchoolNet). Bu programlar çerçevesinde, 8800 kamusal erişim noktaları, şehirlerde ve taşrada ve yine ülkenin coğrafyası yüzünden erişilmesi zor olan bölgelerde hizmete sunulmuştur. Bu programlarla birlikte, bütün federal kamusal hizmetleri elektronik ortama taşımak amacıyla 2000-2002 seneleri arasında 280 Milyon Dolarla (Kanada Doları) bir yatırımı gerçekleştirmişlerdir ve tek bir noktadan hizmet veren federal portalı yürürlüğe sokmuşlardır. Bu portalın birçok dil seçeneği bulunmaktadır çünkü Kanada, fazla göç alan ve çeşitli etnik yapıya sahip bir ülkedir. Portalda göçmenler için ayrı, Kanada vatandaşları için ayrı başlıklar mevcuttur (Uçkan, 2003: 78).

Kanada 2016 BM Endeks ölçümlerinde kendisine 14. sıradan yer bulmuştur. Kanada 2018 senesinde 23. sıraya kadar gerilemiştir. Kanada 2020 yılında da kendisine ilk 15 sırada yer bulamamıştır. Kanada BM'nin yaptığı on ölçümün sekizinde ilk 15 sırada bulunmuştur. Endeks sıralamasında en başarılı olduğu sene ise üçüncülükle 2010 senesi olmuştur (UNeGovSurvey).

2.9.6. Almanya

Almanya, ar-ge sistemlerinin iyi durumda olması ve imalat sanayisindeki gücü sayesinde dijital teknoloji kullanımında ve gelişiminde öncü devletler arasında kendine yer bulmaktadır. Almanya, hızlı bir şekilde sanayide önde gelen şirketlerden oluşmuş Endüstri 4.0 adlı bir platform oluşturmuştur ve “2025 Dijital Stratejisi” belgesini çıkarmışlardır. Bu stratejiye göre “geleceğe yönelik on adım” adlı on amaç belirlenmiştir. Bunlar şöyle sıralanmaktadır (Almanya Ekonomi İşleri ve Federal Bakanlığı, 2017):

- 2025'e kadar olan süreçte Almanya'nın gigabit fiber geniş ağı oluşturabilmek.
- Yeni kurulan şirketlere, gençlerin girişimlerine ve yeni kurulan şirketlere destek olmak.
- Yatırımları ve yenilikleri artırabilmek için düzenleyici yasalar çıkarmak.
- Ekonomide ticari altyapı için akıllı ağa yönelmeyi teşvik etmek.
- Bilgi güvenliğini sağlamlaştırarak bilgiye dayanan bir özerklik geliştirmek.
- KOBİ'lere yeni iş formları geliştirebilmek.
- Almanya'yı üretim merkezi şeklinde tasarlayabilmek için “Endüstri 4.0” uygulamasından yararlanmak.
- Dijital teknolojilerde ar-ge ve yenilik çalışmalarında mükemmelliyetçi olmak
- Yaşamın her aşamasında dijital eğitimin tanıtımının yapılması.
- Modern bir biçimde mükemmelliğin merkezi haline gelen Dijital bir ajans meydana getirmek.

Almanya'daki ‘Government Agency For Germany’ adlı portaldan Almanya'nın her noktasında bulunan yönetim hizmetlerine bilgisayar üzerinden tek bir adres aracılığıyla ulaşılabilmektedir (behoerdenfinder.de).

Almanya'nın 2016 BM Endeks ölçümlerinde kendisine 15. sırada yer bulduğu görülmektedir. 2018 senesinde ise 12. basamağa yükselmişlerdir. 2020 senesinde ise

kendisine ilk 15 sırada yer bulamamıştır. Almanya'nın BM Endeks ölçümlerinde kendisine en üst sırada yer bulduğu sene 2003 yılında dokuzuncu sıra ile olmuştur. Almanya BM Endeks ölçümlerinde 2008, 2012 ve 2014'te ilk 15 sırada kendisine yer bulamamıştır (UNeGovSurvey).

Ekonomik ve altyapısal olarak gelişmiş statüde bulunan bu ülkeler, e-Devlet politikasında başarılı olabilmek için ciddi bir bütçe ve altyapı yatırımı yapmaktadırlar. Bu ülkeler, BİT kullanımında öncü ülkelerden olmuşlardır. Bu durum, bu ülkelerin e-Devlet politikasındaki başarılarına da yansımıştır. Bu ülkelerinde e-Devlet politikasına olan ilgilerinde bir azalma yaşandığında endekslerdeki sıralarında gerileme yaşanabildiği görülmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’NİN E-DEVLET POLİTİKASININ ANALİZİ

Bu bölümde Türkiye’deki e-Devlet politikasından, sürecinden ve bu süreçte yayınlanan belgelerden bahsedilecektir. Ayrıca, e-Devletin organizasyon yapısından, e-Devlet uygulamalarından, e-Devlet bütçesi, istatistikler ve endekslerden söz edilerek, çalışmanın bulguları verilecektir.

3.1. Türkiye’de E-Devlet Tarihçesi ve Gelişim Süreci

Türkiye’nin e-Devlet uygulamalarının temeli ilk olarak, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğünde 1970’li senelerin sonlarında ortaya çıkan “Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi”(MERNİS) uygulamasıyla atılmıştır. Bu uygulamayla birlikte kimi nüfus verilerinin elektronik ortama aktarılması sağlanmıştır. Böylelikle e-Devlet uygulamaları başlamış olarak kabul edilmiştir. Fakat gerçek anlamda e-Devlet’in uygulanması tek yönlü bilgilendirme amacı taşıyan bir internet sitesi kurulduktan sonra başladığı ifade edilebilir. Bu bakımdan, 1993 senesinde ODTÜ aracılığıyla ilk internet sitesi kurulduktan sonra e-Devlet uygulamaları başlamıştır.1990’larda Türkiye ülke çapında bir bilgi altyapısının kurulması, kamu kurumlarında mevcut olan verilerin, kurulması planlanan bir ağ sistemi aracılığıyla bilgi alışverişini düzenlemesi ve kamu hizmetlerini elektronik ortamdan verebilme düşüncesi üzerine yoğunlaşmıştır. Bu düşünce gün geçtikçe somut hale gelmiştir. 1998 senesine gelindiğinde TUENA adlı projeyle beraber e-Devletle ilgili çalışmalar sistemli bir biçimde ele alınmaya başlanmış ve Türkiye’de e-Devlet politika anlamında resmi bir şekilde yürürlüğe girmiştir. Bu planda “Türkiye’yi bilgi çağı toplumlarından birisi yapmak” hedef olarak benimsenmiştir. E-Devlet politikasını ortaya çıkaran aynı amacı taşıyan başka çalışmaların da yapıldığı ifade edilmektedir. Süreç, sonrasında Kamu-Net (Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı)’in çalışmalarıyla devam etmiştir. E-Avrupa girişimine uyum sağlanması açısından e-Türkiye girişimi uygulamaya konmuştur (TUENA, 1999: 5; Güreler, 2011: 130; Genç, 2019: 43).

Türkiye’de özellikle 1990’larda internetin ve bilgisayarın kullanımının artmasıyla beraber ‘bilgi toplumu’ çalışmalarında bir dönüşümün başladığı gözükmektedir. “Türk Bilim Politikası (1983-2003)” adlı belge bu dönüşüme öncülük etmiştir. Bu belge ve bu dönüşüm süreci içerisinde hazırlanmış raporlarda Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu

(BTYK)'nın kurulma düşüncesinin ortaya atıldığı ifade edilmektedir. Bu belge “bilgi toplumu dönüşümü” için yaptığı katkılar sayesinde politika başlangıcı olarak sayılmaktadır. BTYK'nın kabul ettiği “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası (1993-2003)” adlı belgede teknolojiyle beraber kamu yönetiminin dönüşümünden söz edilmekte ve kamusal hizmetlere uzaktan ulaşımdan ilk defa bahsedilmektedir. 1995 yılına gelindiğinde “Bilim ve Teknolojide Atılım” projesi hazırlanmıştır (Güngör, 2020: 46). Sonrasında 1998 senesinde TUENA'yla beraber e-Devletle ilgili çalışmalar sistemli bir şekilde yürütülmeye başlanmıştır

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı 1998 (TUENA)

Bu rapor, kamudan, özel sektörden, üniversitelerden ve STK'lardan görüşler toplanarak 14 farklı çalışma grubuyla 70'ten fazla uzman ekibi ve hane halkı anketlerinin sonuçlarının dikkate alınmasıyla oluşturulmuştur. TUENA, e-Devlet anlayışı çerçevesinde hazırlanmış ilk rapor olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu raporda “onlive government” kavramının da ilk kez kullanıldığı ifade edilmektedir (edevlet.gov.tr'den aktaran, Demir, 2018: 45; İnce, 2002: 74). Ancak bu rapor, siyasal iktidar tarafından uygulamaya konmamıştır (Uçkan, 2003:193).

Kamu-Net

Türkiye’de e-Devletle ilgili olarak atılan adımlardan birisi de 1998’de Kamu-Net konferansı sonrası oluşan Kamu-Net Üst Kuruludur. Kurul, Başbakanlığa bağlı oluşturulmuştur. Kamu-Net, “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılan Yapılandırılması (2000) adlı projenin bir parçası şeklinde düşünülmüştür. Bu projeyle beraber Başbakanlıkla, Merkez Teşkilat yapıları arasında bir ağ oluşumu amaçlanmıştır. Bu ağ sisteminde kamu kurumlarının verilere erişmesi kolaylaşacak ve ortak bir biçimde kullanılması sağlanacaktır. Böylelikle Başbakanlık tarafından daha verimli ve etkin bir yönetim biçimiyle birlikte kamu hizmetlerini sunmada kaliteyi arttırmak amaçlanmıştır. Kamu-Net bu hedefler doğrultusunda ilerlemiş olsa da amaçlarını tamamlama fırsatı bulamamıştır (Benshgir, 2000: 48).

E-Avrupa Girişimi

Bu girişim, Türkiye’nin e-Devlet politikasının gelişiminde önemli bir role sahiptir. E-Avrupa adlı girişim sadece AB üyesi ülkeleri değil aynı zamanda aday ülkeleri de içermesi sebebiyle e-Avrupa+ başlatılmıştır. Bu girişim, Türkiye’nin e-Devletle ilgili çalışmalarını

bir düzene sokan en mühim raporlardan birisi olarak kabul edilmektedir. Çalışmada e-Devletle ilgili temel altyapıyı oluşturma çabasında yoğunlaşmıştır. Bu girişime adaptasyon sağlayabilmek için Türkiye’de siyasi manada düzelme sağlayan e-Türkiye adlı girişim başlamıştır (Balcı, 2008: 285).

AB Konseyi tarafından 1999 senesinde Helsinki şehrinde bir toplantı düzenlenmiştir. Burada, Avrupa’nın ‘bilgi toplumu’ konusunda gelişebilmesi için e-Avrupa girişimi başlatılmıştır. 2000 senesinde ise AB tarafından ‘Lizbon Stratejisi’ ortaya atılmıştır. Bu stratejide e-Avrupa girişimi desteklenmiş ve Avrupa’nın gelecekteki 10 senesi için daha fazla istihdam, istikrarlı iktisadi büyüme ve rekabet açısından güçlü bir bilgi ekonomisinin hedefi güdülmektedir. Sonrasında Haziran 2000’de Fieria’da düzenlenen toplantıda e-Avrupa girişimiyle Lizbon Stratejisini kapsayan e-Avrupa Eylem Planı (2002) hazırlanmıştır (Yaşa ve Çolak, 2011: 6-8).

E-Türkiye Girişimi

Bu girişim 2001 senesinde Başbakanlık tarafından başlatılmıştır ve 13 çalışma grubu tarafından taslak eylem planı hazırlanmıştır. Fakat siyasi istikrarsızlığın getirdiği ekonomik istikrarsızlıkların da etkili olması nedeniyle bu eylem planı uygulanma fırsatına erişememiştir. Bu girişim, e-Dönüşüm raporunun kabul edilmesiyle birlikte sona erdirilmiştir. 2001-2003 senelerini içeren e-Türkiye girişimiyle e-Avrupa Eylem Planına adaptasyon sağlanmıştır. Bu süreç içerisinde e-Devlet politikasını geliştirebilmek için Türkiye Bilişim Şuraları başlatılmıştır (bilgitoplumu.gov.tr).

Türkiye Bilişim Şuraları

E-Devlet politikasını geliştirebilmek için iki tane bilişim şurası başlatılmıştır. Bu şuralar aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir (Demirhan, 2011: 108-111):

Birinci Bilişim Şurası (2002): Bu şurada iki önemli sonuca değinilmektedir. Birincisi, mecliste bilişim ile ilgili bir komisyonun kurulması önerilmiştir. İkincisi ise, meclis genel kurulunda “Türkiye Bilişim Stratejileri ve e-Türkiye” adlı bir konunun genel görüşmesinin gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu görüşmeyle e-Devletin üst düzey bir öneme sahip olduğunun kanıtlandığı ifade edilmektedir.

İkinci Bilişim Şurası (2004): Türkiye’yi rekabeti yüksek bilgi toplumları ve ekonomilerinden birisi haline getirebilmek amaçlanmıştır. “E-Dönüşüm Türkiye Projesi”nde başarılı olabilmek için ulusal bir seferberliğin duyurulması, bütün aktörlerin

politikalarla birlikte projede yer alması, verimliliğin ve yurttaş memnuniyetinin odak alındığı ve e-Devlet konusunda başarılı olabilmek gibi pek çok konudan bahsedilmiştir.

E-Dönüşüm Türkiye

2003-2005 senelerini içine alan bu proje, e-Devlet politikasının detaylı bir şekilde incelendiğini açıklamaktadır. Kamusal hizmetlerin internet üzerinden verilmesi ve karşılıklı etkileşimin sağlanmasını hedefleyen e-Devlet, bu projenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Projeye yapılanma açısından bakıldığında, karşımıza “Danışma” ve “e-Dönüşüm İcra” kurulları çıkmaktadır. Danışma kurulunda kamudan üst düzey yöneticiler ve STK yöneticileri bulunmaktadır. E-Dönüşüm İcra Kurulunda ise üst düzey bürokratlar ve bakanlar bulunmaktadır. Önceki dönemlerde başlatılmış olan girişimler, stratejik planlar kapsamlı bir biçimde incelenememiştir. E-Türkiye girişiminde de aynı durum yaşanmış ve Avrupa’ya göre geride kaldığı ifade edilmektedir. Bu açıdan e-Dönüşüm Türkiye projesinde, geçmişteki yapılmış hataları telafi ederek kayıpları karşılamak amacı güdülmüştür. Bu projenin uygulanması aşamasında geçmişteki deneyimlerden faydalanma görüşü kabullenmiştir. Bu görüş açısından, eski çalışma ekiplerinde düzenlemeye gidilerek yeni çalışma ekipleri oluşturulmuş ve 2003 senesinde Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) (2003-2004) hazırlanmıştır (bilgitoplumu.gov.tr; Genç, 2019: 52).

Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)

Bu planla birlikte teknoloji üretimi ve bilim üretimi odak noktası olmuştur. Bu strateji, devamlı teknoloji ile bilgiyi kullanarak, kararların alınmasında bilgiyi temel almaktadır. Değerlerin daha çok üretilmesini sağlar, küresel arenada rekabetçi olmayı hedefler aynı zamanda da refah seviyesinin artması vizyonunu taşımaktadır. Bu stratejiyle beraber toplumun bütün aşamalarında dönüşüm amaçlanmıştır. Bu bakımdan, toplumun bütün muhataplarının güncel durumları ve ülkenin 2010 senesinde sahip olabileceği BİT potansiyeli değerlendirilerek belirlenen önceliklere göre hedef ve amaçlar belirlenmiştir (Erdem, 2014: 738).

Bu süreç içerisinde kamusal hizmetlerin tek bir noktadan verilebilmesi amacıyla e-Devlet kapısı yürürlüğe girmiştir. E-Devlet kapısı kurulduktan sonra, işletimi ve yönetiminden Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı görevli ve sorumlu olmuştur. Böylelikle, yurttaş odaklı kamusal hizmetlerin online bir şekilde verilmesi amacıyla iş aşamalarının yeniden düzenlenmesi, bütünleşmeyle ilgili olan kurallar ve hukuki düzenlemelerle ilgili uğraşlar TÜRKSAT aracılığıyla yapılmaktadır. Bu durum 2006/10316 sayılı Bakanlar

Kurulu kararıyla gerçekleşmiştir. TÜRSAT'a bu yetki Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından verilmiştir (turkiye.gov.tr). 2008 senesinden itibaren kamusal hizmetlere tek bir adresten (www.turkiye.gov.tr) erişilebilmektedir. Sadece kamusal hizmetler değil aynı zamanda, e-Devlet kapısı tarafından mevcut kamusal duyurular yapılmakta ve kamu kurumlarıyla ilgili olan verilere de ulaşılabilir (TÜBİTAK, 2017: 21).

Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)

Bu plan 2006 senesinde parlamentoda kabul edilen kanunla beraber çıkarılmıştır. Bu plan, gelecekte olan seneler için sosyal alan, kültürel alan ve ekonomik alanlarda Türkiye'nin gerçekleştirmeyi planladığı dönüşümü gösteren asıl politika belgesi olarak görülmektedir. Kamusal hizmetlerin internet aracılığıyla verilmesinde en çok kullanılan ve getiri bakımından fazla olan hizmetlerin önceliği sağlanarak tek bir adresten sunulabilmesi temin edilmiştir. İş süreçlerinde etkinliğin sağlanabilmesi için kullanıcıların gereksinimleri yönünde tekrardan yapılanmaya gidileceğine değinilmiştir (DPT, 2009: 11).

Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)

Bu plan, Türkiye'nin 2023 hedeflerine göre, toplumun refah seviyesini yükseltme yönünde mühim bir plan olarak görülmektedir. E-Devletle ilgili olan bölümde hedef şöyle ifade edilmiştir: Saydam, hesap verilebilir, katılımcılığın olduğu ve etkin bir kamu yönetimi modeli sağlanması amaçlanmıştır. Bunun için toplumun her kesiminden kullanıcıların gereksinimleriyle orantılı olarak tasarlanmış hizmetlerin, şahsi bilgilerin dokunulmazlığı ve veri güvenliğinin sağlandığı, farklı alanlardan, yurttaş odaklı, birlikte işlerlik ve güvenli bir biçimde verileceği bir e-Devlet modeli oluşturmak amaçlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 54).

Bu planda şunlar hedeflenmiştir:

- E-Devletle ilgili çalışmaların kurumların arasında ve kurumlar üstü seviyelerde etkinleştirilmiş yönetim yapılarına kavuşulması,
- Esas bilgi sistemleri tamamlanarak, ortak altyapı sistemleri kurulması,
- Kamu kurumların ortak uygulamaların yaygınlaştırılması,
- Hizmetlerin e-Devlet kapısına taşınmasının arttırılması,
- Yeni kimlik kartlarının e-Devlette kullanılmasının ve e-yazışma projesinin yaygınlaştırılması,
- Kamu bilgi sistemlerinde beraber çalışabilirliğin sağlanması,

- Online hizmetlerde kullanıcıların istek ve gereksinimleri doğrultusunda mobil uygulamaların desteklenmesi ve e-katılıma gereken önemin verilmesi,
- Kamu kurumlarında BİT’de strateji hazırlanmasının desteklenmesi,
- Açık kaynak kodlu yazılımların, büyük verinin, bulut sisteminin, mobil platformun ve yeşil bilişim gibi teknolojik yeniliklerin, yenilikçi çözümlerle birlikte değerlendirilmesi.

Türkiye’de e-Devletle ilgili politikalarda günden güne küresel ölçüde kamu yönetimi ve dijital yönetim reformları yönünde ciddi değişiklikler yaşanmıştır. 2011 senesinde bakanlıkların tekrardan yapılandırılmasıyla beraber Türkiye’nin, e-Devlet politikalarını biçimlendiren iki ana strateji raporu düzenlenmiştir. Bunlardan ilki “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”dır ve belge Türkiye’nin kalkınma hedefleriyle uyumlu bir biçimde düzenlenmiştir. Bu belge Kalkınma Bakanlığı’nca hazırlanıp yürütülmüştür. İkinci plan ise “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı(EDSEP)”tir ve Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı aracılığıyla yürütülmüştür (dijitalakademi.gov).

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı

Plan 2015 senesinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Planın odaklandığı amaç istihdamın yaratılması ve büyüme olarak açıklanmaktadır. Plan, 8 hedefe ve 72 eyleme sahiptir. Bu planla beraber, bilişim sektöründe rekabetçi ve güçlü bir model oluşturulması amaçlanmaktadır. BİT, farklı sektörlerde kullanımda daha etkili olmalı ve internetle ilgili girişimlerin gelişimlerinde elverişli bir ekosistem oluşturulmak hedeflenmiştir. Böylelikle ekonomik büyümeyle beraber istihdam artışı da sağlanacaktır. “Bilgi Toplumu” politikaları çerçevesinde belirtilen “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” ekseninde, e-Devletle ilgili projelerin genel kapsamını belirlediği ifade edilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018).

Hükümet tarafından gerçekleştirilen bu planda bilgi toplumuna dönüşümle ilgili e-Devletin dönüşümünün tamamlanması ve yurttaşların devletle olan işlerini istedikleri yerden yapmalarını temin etmek hedeflenmektedir. Böylelikle 4.5G telefon hizmetlerinin yayılmasının sağlanması, Ar-Ge çalışmalarının özendirilmesi, yerel yönetimlere kamusal hizmetlerle ilgili bilişim desteğinin verilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, üniversiteler ve meslek liselerinde BİT alanında verilen eğitimle ilgili ders içerikleri düzenlenerek eğitim

kurumları ve iş dünyasıyla ortak işler yaparak programların geliştirilmesi gibi bazı amaçlar bulunmaktadır (64. Hükümet Programı, 2015).

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

EDSEP, Türkiye'nin ilk defa bütünsel ve ayrıntılı bir şekilde ele alınan planı olarak ifade edilmektedir. Türkiye'deki güncel şartları, yurttaş merkezli dijital dönüşümü, yönetişimi, sosyal ağları, şeffaflığı ve hesap verebilirliği ön plana alarak, e-Devlet konusundaki politika yapım, uygulama aşamalarında rol alan bütün aktörlerle devlet arasında olan ilişkinin tekrardan tanımlanması gerektiği ifade edilmiştir. Bu planın şekillendirme ve uygulanma aşamalarında sürdürülebilir ve bütüncül "e-Devlet ekosistemi" görüşünün benimsendiği belirtilmektedir. Plan, bütün paydaşların dahil olmasıyla beraber bilimsel bir görüş açısıyla hazırlandığı açıklanmaktadır. Oluşturulan planla, ülkenin 2023 hedefleri yönünde gereken adımların atılıp ülkenin refah seviyesini arttırıcı etki yapması hedeflenmektedir. Bu yönde planın vizyonu şöyle tanımlanmaktadır: "Etkin e-Devletle yurttaşların hayat kalitesini yükseltmek." Bu dönemde e-Devletin odak noktasının "Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif, Nitelikli" bir sistemin sağlanması olacağı açıklanmıştır. Bu ekosistem, bilgi toplumu ve sürdürülebilirlik konularında destekçi bir hal alacaktır. EDSEP vizyon yönünden 4 stratejik amaca, 13 hedefe ve 43 eyleme sahiptir. Bu amaçlar şöyle açıklanmıştır (EDSEP, 2016):

- Amaç 1: Ekosistemde etkinlik ve sürdürülebilirlik kavramlarını sağlamak.
- Amaç 2: Altyapısal ve yönetsel hizmetlerde ortak bir sistemi yürürlüğe koymak.
- Amaç 3: Kamusal hizmetlerde e-Dönüşümü sağlamak.
- Amaç 4: Katılımı, kullanımı ve şeffaflığı arttırmak.

Bu planın uygulanma aşamasında sistemli bir biçimde değerlendirme ve izleme etkinlikleri yapılmaktadır. Üstelik planın şartlarında değişim olursa uyumu düzenleyebilecek bir model de yürürlüğe konmuştur. Değerlendirme ve izleme etkinliklerinin etkili bir biçimde yürütülebilmesi için "Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi"nin (SEPSİS) geliştirildiğine dikkat çekilmektedir. SEPSİS'e bütün ilgili kurum ve kuruluşlar e-Devlet aracılığıyla ulaşabilmektedir. Planın güncel şartlara göre güncellenebilir ve dinamik bir yapıya sahip olmak gibi özellikleri olması amaçlanmıştır (bilgem.tubitak.gov; dijitalakademi.gov).

Cumhurbaşkanlığı sistemi öncesi e-Devletle ilgili yayımlanmış bazı Bakanlar Kurulu kararlarını şöyledir:

- E-Devlet Kapısına İlişkin Karar (2005)
- E-Devlet Kapısına İlişkin Karar (2006)
- E-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine ilişkin kararda değişiklik yapılması hakkında karar (2006)
- Ulusal Siber Güvenlik Çalışmalarının Yürütülmesi, Yönetilmesi ve Koordinasyonuna İlişkin Karar (2012).

Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı (2019)

Bu programın e-Devlet uygulamalarıyla ilgili kısımda ‘Dijital Dönüşüm Ofisi (DDO)’nin kurulacağından bahsedilmiştir. Programa göre DDO kurulduktan sonra elektronik devletle ilgili çalışmaları yönetebilmek için kurumsal ve hukuksal bakımdan tekrardan düzenlemelere gidileceği açıklanmaktadır. E-Devlet konusuyla ilgili kurumsal yapıyı oluşturmak, bütün kurumların bir bilişim stratejisine sahip olması, insan kaynaklarının yönetiminin iyileştirilmesi gibi modelleri üretmek gibi konulara öncelik verildiği vurgulanmaktadır (Cumhurbaşkanlığı, 2018: 152).

Programın amacı: Kamu yönetiminde etkinliği sağlayabilmek için, yurttaşların ve özel sektörün internet üzerinden alacakları kamusal hizmetlere başta e-Devlet kapısı olacak şekilde farklı noktalardan güvenli bir biçimde ulaşabilecekleri, kullanıcı gereksinimlerine odaklı, hesap verilebilir ve saydam bir e-Devlet modelinin oluşturulabilmesi asıl amaç olarak ifade edilmektedir (Cumhurbaşkanlığı, 2018: 153). Bu bakımdan EDSEP uygulanmaya devam edecek, DDO kurulduktan sonra e-Devlet organizasyonu yapısı oluşacak ve kamu kurumları e-Devlet alanında kapasite bakımından geliştirilecektir. Ayrıca bilişim konusundaki insan kaynakları sağlamlaştırılacak, hizmetlerin sunulması bütünsel bir şekilde değerlendirilecek, bulut sistemi göz önünde bulundurulacak, açık kaynak kod yazılımına (AKKY) destek olunacaktır. Sonrasında ise hizmetlerin sunulmasında kullanıcılar odak noktası olacak, katılımcılığın desteklenmesi sağlanacak ve kamusal verilerin üçüncü şahıslarla paylaşılması sağlanarak katma değer ortaya çıkmasının teşvik edileceği ifade edilmektedir (Genç, 2019: 59-60).

3.2. E-Devlet Organizasyon Yapısı

2011’de bakanlıkların tekrardan düzenlenmeleri sonucunda birlikte e-Devlet konusunda 3 bakanlık ve Başbakanlık söz sahibi olmuştur (dijitalakademi.gov):

- Başbakanlığın içerisindeki ‘İdareyi Geliştirme Başkanlığı’nın görevi kamu yönetimini geliştirme, idarenin işlem ve usullerini kolaylaştırmadan ve mevzuat çalışmalarında eşgüdüm sağlanmasından,
- Kalkınma Bakanlığı’na bağlı ‘Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı’nın görevi ise milli amaçlarla uyumlu olarak bilgi toplumuyla ve bilgi ekonomisiyle ilgili politikaların hazırlanıp, düzenlenmesi ve kamusal yatırımların planının yapılmasından,
- UDHB’nin Haberleşme Genel Müdürlüğü’nün görevi ise BİT’in altyapısal gelişimi, düzenlemesi, siber güvenliğin sağlanması ve e-Devlet eylem planlarına ilişkin faaliyetlerde eşgüdüm sağlanmasından
- Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’na bağlı Bilim ve Teknoloji Genel Müdürlüğü’nün Ar-Ge çalışmalarıyla ilgili politikaların, teşviklerin ve standartların sağlanmasından sorumludur.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi(CHS)’ne geçilmeden önce e-Devletle ilgili politika gündemlerinde, kamu kurumlarının kurumsal süreçleri internet ortamına taşımayı ve kurumların örgütsel yapılarını güçlendirmeleri bulunurken, günümüzün şartlarında ise, planın yapılması, kararın verilmesi ve uygulanması aşamalarında rol alan bütün aktörlerle devlet arasında olan bağın tekrardan tanımlanması gerekli görülmüştür. CHS’ye geçişle beraber çabuk, saydam ve etkili bir yönetim şekline erişilmiş, siber güvenlikle e-Devlet alanlarının aynı kapsamda olması için gerekli adımların atıldığı ifade edilmektedir. Teknolojinin gelişmesi, toplumdan gelen talep ve istekler ve kamuda yaşanan reform isteklerine göre, birbirinden ayrı kurumlarda farklı şekillerde yürütülen e-Devletle, siber güvenlikle, milli teknolojilerle, büyük veriyle ve yapay zekayla ilgili olan çalışmaları tek bir noktadan yürütebilmek için 2018 senesinde 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle beraber T.C. Cumhurbaşkanlığına bağlı, kamu tüzel kişiliğine sahip olan Dijital Dönüşüm Ofisi’nin kurulmasına karar verilmiştir (Cumhurbaşkanlığı, 2018).

DDO görevleri şöyle açıklanmaktadır:

- Cumhurbaşkanlığı aracılığıyla belirlenmiş stratejiler, amaçlar ve politikalarla uyumlu bir biçimde kamusal dijital dönüşüme önyak olmak, e-Devletle yapılacak hizmetlerin verilmesinde aracı olmak, kurumların arasındaki işbirliğinin artmasında rol oynamak ve eşgüdümün sağlanması.
- Kamunun dijital dönüşümünde yol haritasının hazırlanması.
- Dijital dönüşümde ekosistemi oluşturabilmek için kamu, iş dünyası, üniversite ve STK'lar arasında işbirliğinin geliştirilmesiyle bütün bu aktörlerin dijital hizmetlerde dizayn ve hizmet verme süreçlerine katılımlarının teşvik edilmesi.
- Siber güvenlik ve bilgi güvenliğinin artmasıyla ilgili projelerin geliştirilmesi.
- Kamuda büyük verinin ve gelişen analiz çözümlerini etkili bir biçimde kullanmaya dönük stratejilerin geliştirilmesi, eşgüdümün sağlanması ve uygulamalara önyak olunması.
- Kamuda yapay zekanın uygulanmasına önyak olunması.
- Yerli teknolojinin kamuda kullanılmasının artmasına yönelik projelerin geliştirilmesi.
- Kamu kurum ve kuruluşlarına temin edilecek dijital teknoloji hizmet ve ürünlerinin maliyet etkin biçimde olmasına yönelik stratejinin belirlenmesi.
- Görev alanıyla ilgili uygulama ve projelere gerekli desteğin sağlanması.
- Devletin herhangi bir kademesinde bulunan kurumların ve kuruluşların merkezi, taşrayı ve yurtdışı birimlerini internet üzerinden tanımlanması ve paylaşılmasıyla ilgili çalışmalarda eşgüdümün sağlanması.
- Görev alanıyla ilgili stratejiler ve politikalar önermesi.
- Cumhurbaşkanı tarafından verilecek farklı görevlerin yapılması (cbddo.gov.tr).

Kamu Dijital Dönüşüm Lideri

Dijital dönüşümün yürürlüğe geçirilebilmesi için süreci alandan bir lider önderliğinde yürütmek çok önemli bir durumdur. Bu açıdan 2019 senesinde Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi aracılığıyla DDO'nün görevleri ve örgütsel yapısı detaylandırılmıştır. Kamu Dijital Dönüşüm Lideri(KDDL) aynı zamanda DDO'nün başkanıdır. KDDL, kamu kurumlarında performanslarda ve hizmetlerde verimliliğin artırılmasını sağlamak ve kamuda dijital dönüşüme önyak olmak hedefiyle kamudaki

dijital dönüşümün stratejilerini oluşturan ve uygulayan süreçler başta olacak şekilde dijital dönüşümde yol haritasının hazırlanıp düzenlenmesinden sorumlu olmaktadır. Bu bakımdan KDDL bir pozisyon olarak değil de fonksiyon şeklinde değerlendirilmektedir. Dijital dönüşüm konusunda başarılı sayılan ülkeleri incelediğimizde “Bilişim Üst Yöneticisi (CIO, Chief Information Officer) pozisyonunun kamu yönetimi disiplinine uyarlamasının yapıldığı görülmektedir. Yine Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’yle birlikte Türkiye’de de yürürlüğe konan KDDL, uluslararası endeks araştırmalarında başarılı sayılan devletlerin hepsinde bulunduğu görülmektedir (Akman ve Çetin, 2019: 228; cbddo.gov.tr).

Şekil 3. 1. Kamu Dijital Dönüşüm Lideri Bulunan Ülkeler



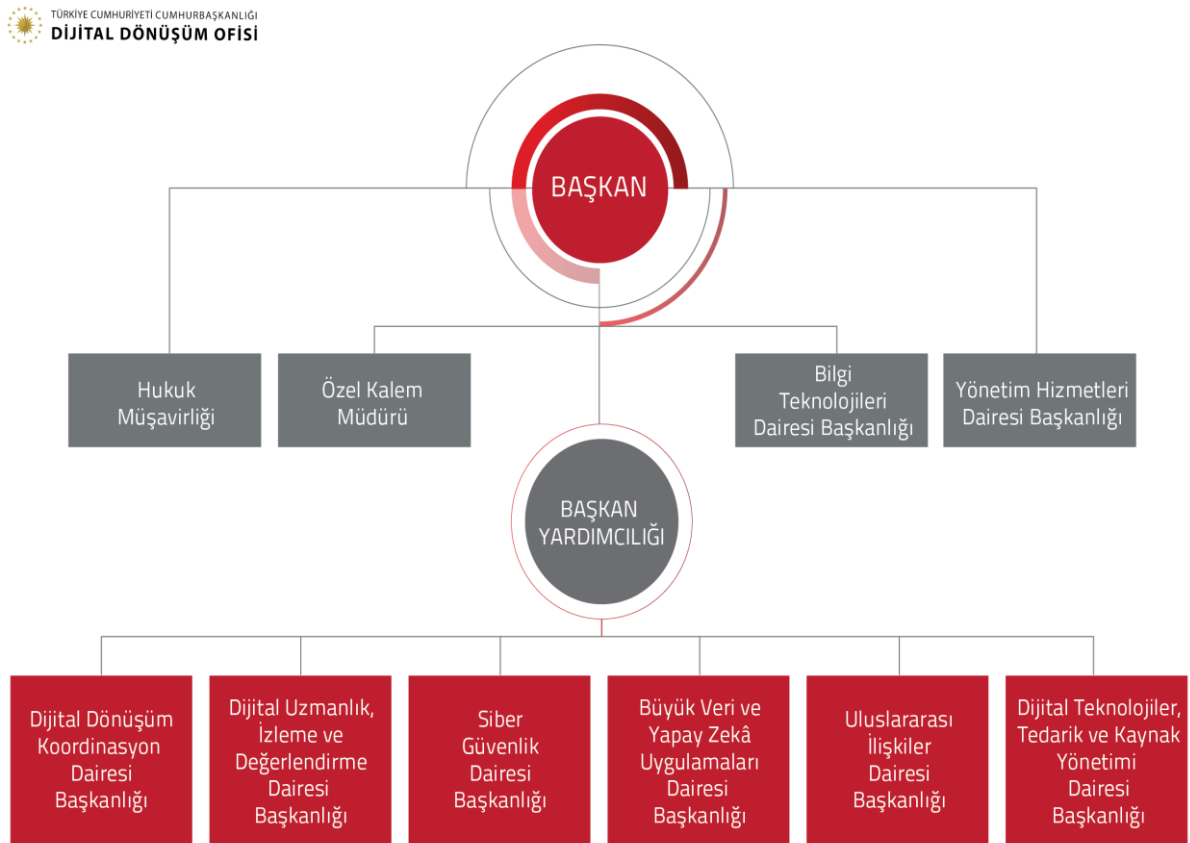
Kaynak: Dijital Devlet Endeksi 2018, Waseda Üniversitesi

Şekil 3.1.’den de görüleceği üzere uluslararası arenada başarılı ve gelişmiş bulunan ülkelerin tamamında KDDL fonksiyonu bulunmaktadır. Geç de olsa Türkiye’nin de

yürürlüğe koyduğu Kamu Dijital Dönüşüm Lideri adlı fonksiyonun Dijital Devlet gelişmişliğindeki yeri çok önemli olarak görülmektedir.

Dijital dönüşüm ofisinde farklı birimler bulunmaktadır. Bu birimler aşağıda şekilde gösterilmektedir.

Şekil 3. 2. Dijital Dönüşüm Ofisi Organizasyon Şeması



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

3.3. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Ülkede 2000’lerden itibaren aktif bir biçimde kullanılıp gelişimi devam ettirilen önemli elektronik hizmetler bulunmaktadır. Çalışmanın bu kısmında, farklı kamu kurumları aracılığıyla yürürlüğe konan bazı elektronik hizmetlerin örnekleri açıklanacaktır.

3.3.1. Mernis

1972 yılında Nüfus Kanunu’yla birlikte Mernis ile ilgili başlangıç yapılmıştır. 1976’da Mernis DTP aracılığıyla projelendirilmiş ve 1980 senesinde ODTÜ’ye ihalesi yapılmıştır. Bundan iki sene sonrasında başlatılan projeyi uygulama çabaları 1996 senesine

kadar devam ettiğine değinilmiştir. 1996 senesinde Dünya Bankası aracılığıyla özelleştirmesi ve Sosyal Güvenlik Ağına katılarak uygulanabilirlik denemeleri yapılmıştır. Proje bir yıl sonra Dünya Bankası tarafından kaynak almıştır. 1997-1999 yılları aralığında genel müdürlüklerin ve ilçe nüfus müdürlüklerinde teorik altyapı işlemleri tamamlandıktan sonra nüfus kayıtlarının internet ortamına aktarıldığı ifade edilmektedir. 2000 yılına kadar Mernis'in uygulamasının yazılımları geliştirilmiştir. 2000'de yurttaşlara T.C. kimlik numaraları verilmiştir. 2002'de Ankara'daki ve Kırıkkale'deki bazı ilçelerde başlatılan pilot bölge uygulamasıyla birlikte projenin yıl sonuna kadar bitirilmesi amaçlanmış ve kasım ayında Mernis'in veri tabanı kurulmuş ve sistem çevrimiçi olarak çalışmaya başlamıştır (nvi.gov).

MERNİS, yurttaşların devlet tarafından tanınması durumu ve yurttaş kayıtlarının saklandığı sisteme denmektedir. Türkiye'de nüfus kayıt işlemleri, 3152 sayılı Yasayla birlikte İçişleri Bakanlığının Nüfus ve Vatandaşlık İşleri bölümüne verilmiştir. Böylelikle Türkiye'nin her bir vatandaşına kendilerini birey olarak tanımlamaları ve kimliklerini teyit edebilmeleri amacıyla T.C. kimlik numaraları vermeye başlanmıştır. Bu durumla birlikte bütün yurttaşlar kamu kurumlarında yapacakları işlemlerde kendilerini çok daha kolay ve problem olmadan tanıtabileceklerdir. Mernis ile birlikte yurttaşların T.C. kimlik numaralarıyla işlemlerini çok daha çabuk bir biçimde gerçekleştirebilecekleri belirtilmiştir. Bu sistemde verilerin güvenliğini sağlayabilmek amacıyla pek çok şifreleme yöntemlerinin kullanıldığı görülmektedir. Burada açık anahtar tabanlı şifrelemenin, simetrik şifrelemenin ve özet fonksiyonların kullanıldığı belirtilmektedir. Bu sistemler aracılığıyla bir güvenlik uygulaması kullanılmakta ve bu uygulamayla birlikte sistemin güvenliğinin sağlandığından söz edilmektedir (Mernis, 2019).

3.3.2. E-Vergi

Etkileşimli vergi daireleri sistemi kullanılmasıyla elektronik ortam aracılığıyla vergilerin ödemeleri gerçekleştirilmektedir. Bu uygulamanın internet ve mobil uygulamalar aracılığıyla kullanılan bir sistem olduğu görülmektedir. Bu tarz sistemlerde ise veri güvenliğini sağlayabilmek amacıyla internet ve mobil tabanlı olan güvenlik uygulamalarıyla kullanıldığına değinilmektedir. Bu hizmette de gerekli şifreleme sistemleri uygulanmaktadır. Şifrelemenin asıl amacı veri güvenliğini sağlamaktır. Çeşitli şifreleme sistemleriyle e-hizmetlerdeki uygulamalar korunmaya çalışılmalıdır. Fakat alınabilecek her türlü önleme

rağmen verilerin siber ataklara açık olabildiği belirtilmektedir. Bunun önlenmesi için (e-Vergi, 2019):

- Alanda ihtisas sahibi çalışanları gerekli görevlere getirmek,
- Gerekli görevlere sahip çalışanların devamlı eğitimlerini almak,
- En yeni teknolojik modelleri takip ederek sistemlere uyarlamak,
- Verileri belli zaman aralıklarıyla yedeklemek gerekmektedir.

Bunlarla birlikte hukuki bakımdan veri güvenliğini sağlayabilmek amacıyla mevzuat düzenlemesi yapılmalı ve caydırıcı kurallar getirilmelidir.

3.3.3. E-Sağlık Uygulamaları

E-Nabız

Sağlık sisteminde verilerin güvenliğini sağlamak kanuni bir zorunluluk olarak görülmektedir. Bilgiler üçüncü kişiler tarafından ele geçirilmemelidir. Bu sebeple Türkiye’de e-nabız uygulaması kullanılmakta ve geliştirilmektedir. Bu sistemde her yurttaşın sağlık bilgileri analiz edilmekte ve aynı zamanda da yurttaşların bilgileri depolanmaktadır ve e-nabızla birlikte doktorlar hastalarının geçmişteki sağlık bilgilerine erişebilmektedirler. Bu sistemde, hasta verilerinin korunabilmesi konusunda hastaların doktorlarıyla paylaşacakları veriler, hastaların tercihi bırakılmıştır ve bu durum önemli olarak değerlendirilmektedir. Böylelikle hastalar istedikleri doktorlarla sağlık bilgilerini paylaşmaktadırlar. Bu sistemde, bütün verilerin hastaların mahremiyeti korunacak biçimde şifrelenerek saklandığı ifade edilmektedir. Sağlık verilerini üretenlerle hizmetleri alan yurttaşlar arasında sağlanan güvenli iletişim protokolüyle birlikte verilerin yalnızca muhataplar aracılığıyla görülmesi amaçlanmıştır ve bu e-nabızın avantajlarından birisi olduğu ifade edilmektedir (e-nabız, 2019).

Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)

Bu sistemle beraber yurttaşlar Sağlık Bakanlığı’yla bağlantılı olan 2. ve 3. aşama hastanelerden ve dış sağlığı merkezlerinden, Alo 182 hattı aracılığıyla ya da MHRS’nin web sitesi aracılığıyla talep ettikleri hastaneden ve doktordan randevularını alabildikleri bir hizmettir. Ayrıca bu hizmetin mobil uygulaması da bulunmaktadır (mhrrs.gov).

3.3.4. E-Eğitim Uygulamaları

Bu uygulamalar Milli Eğitim Bakanlığı'na düzenlenmektedir. Verilen hizmetlerin ve uygulamaların altyapısı merkezi olarak örgütlenmiştir. Bazı e-eğitim hizmetleri aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)

MEBBİS, bakanlığın güdümündeki eğitim kurumlarına gerekli kaynakların yönetimi amacıyla kullanılacak e-Devlet ve kurumsal otomasyon hizmetidir. Sistem yapısında personeller, taşınır ve taşınmaz mallar, eğitimsel imkanlar, bütçenin yönetilmesi vb. gibi pek çok bölümü bulundurmaktadır. Genellikle yönetsel hizmetlerde gerek olan modüllerin bu çatının altında barındırıldığı ifade edilmektedir. Mevcut durumda eğitim hizmetleriyle alakalı olarak genel müdürlüklerin pek çok modülü olabilmektedir. E-soruşturma, öğretmen evi, e-talepler, e-yatırımlar gibi modüllerin örnek olarak gösterildiği belirtilmektedir (meb.gov; dijitalakademi.gov).

E-Okul

Bu uygulamayla birlikte okullardaki eğitim ve öğretimle ve öğrencilere ilişkin işlemler internet ortamında yürütülmekte ve bilgiler burada korunmaktadır. Sistem öğretmenler, öğrenciler ve veliler tarafından kullanılmaktadır. 55 bin civarındaki okulun e-okul'un yönetim bilgi sistemini kullandığı açıklanmaktadır. Yine geniş bir şekilde kullanılmakta olan Veli Bilgilendirme Sistemi'nin e-okul çatısında düzenlenmiş bir modül olduğu ifade edilmektedir. SMS yoluyla ya da internet sitesi üzerinden veliler öğrenciler hakkındaki bilgilere kolayca erişebilmektedirler (meb.gov; dijitalakademi.gov).

Eğitim Bilişim Ağı (EBA)

EBA, eğitim-öğretim aşamasında dijital teknolojik donanımların kullanılması aracılığıyla etkin materyallerin kullanılabilmesi için tasarlanmıştır. Bu hizmetle sınıfların düzeylerine uygun ve güvenli bir şekilde incelemelerden geçirilmiş ve gerekli e-içeriklerin bulunduğu bir altyapı ortamı temin etmektedir. Sistem, yalnızca öğretmenlerin ve öğrencilerin dahil olduğu değil aynı zamanda tüm eğitim aktörleri için dizayn edilmiştir. EBA Covid-19 salgını boyunca düzenlenen online eğitim süreçlerinde çok önemli bir role bürünmüştür ve uzaktan eğitimin yapılması sağlanmıştır. Ayrıca TRT-EBA aracılığıyla yayınlar da yapılmıştır (eba.gov).

3.3.5. UYAP (e-Adalet) Hizmetleri

Adalet Bakanlığı'na yürütülen bu uygulamanın asıl amacı adalet yapısında bulunan işlemlerin internet ortamından yürütülebilmesini temin etmektir. Böylece yargılama aşamasında olan bilgilerin elektronikleştirilmesiyle birlikte çabuk ve etkin çözümlerin bulunabilmesine imkan verilmiştir. UYAP sistemi Türkiye'nin adalet sistemindeki bütün ögeleri tek bir yerden kontrol etmektedir. UYAP'ın bazı faydaları şöyle sıralanmaktadır:

- Sonuçları yayınlamak,
- Gerekli belgelere erişmek,
- Sorgulama işlemlerini daha çabuk bir biçimde sunmak.

UYAP'la birlikte kullanıcılar tarafından yapılan işlemlerin kayıt altına alındığı belirtilmektedir. Bu kayıtlar aracılığıyla kullanıcılar tarafından yapılan işlemlerin zamanı gözetlenebilmektedir. Bu hizmet, verileri güvenli ve bütüncül bir şekilde koruyabilmek için kriptolojik özet fonksiyonlarıyla sayısal imza kullanımı altyapısını elinde bulundurmaktadır. Böylelikle sistemde bulunan veriler şifrelenmiş bir biçimde saklanmakta ve yalnızca sayısal imzaları uyuşabilen kullanıcılar bilgilere ulaşabilmektedir (Uyap, 2019).

3.4. E-Devlet Bütçesi

Kamusal kurumların, BİT yatırımlarını ulusal standart ve çıkarlara yönelik şekilde belirlemesinin sağlanması için Kalkınma Bakanlığı'na "Kamu BİT Projeleri Hazırlama Kılavuzu" düzenlenmiştir. Bu kılavuz ilk kez 2004 senesinde yayınlanmıştır ve her sene yatırım programlarının hazırlanması aşamasında güncellenmesi yapılmaktadır. Bu süreçte BİT yatırımlarının içeriğinin daha geniş bir şekilde ele alındığı ifade edilmektedir. Türkiye, özellikle 2000'den itibaren kamu politikaları olarak değerlendirilen e-Devlet ve kamu BİT çalışmalarına ciddi derecede kaynak ayırmıştır. Kamuya, 2002 ile 2014 seneleri arasında 23 Milyar Türk Lirası seviyesinde BİT yatırımları yapıldığı görülmektedir. 2002 senesinde 700 milyon Türk Lirası dolaylarında seyreden BİT yatırımları 2014 yılına gelindiğinde ise 3,7 Milyar Türk Lirası seviyesine erişmiştir. Yüzdelik oranda ise bu miktar %2,9'dan %7,8'e çıkmıştır. Böylelikle kamunun bilişime verdiği önemin ne kadar arttığı görülmektedir. Kamunun BİT için gerçekleştirdiği diğer harcamalarsa Maliye Bakanlığı'na bildirmelidir (dijitalakademi.gov).

Cumhurbaşkanlığı sistemine geçildikten sonra Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Dijital Dönüşüm Ofisi'nin bütçesi ve denetimi 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı kararnamesinin 530. maddesinde belirlenmiştir. Bu maddeye göre ofise ayrılan kaynaklar şöyledir:

- Genel bütçe aracılığıyla Cumhurbaşkanlığına ayrılacak ödenek,
- Ofisin belirli ücret karşılığında sağlayabileceği çeşitli hizmetlerden elde edebileceği gelirler,
- Gerçek ve tüzel kişiler tarafından temin edilen bağış ve yardımlar.

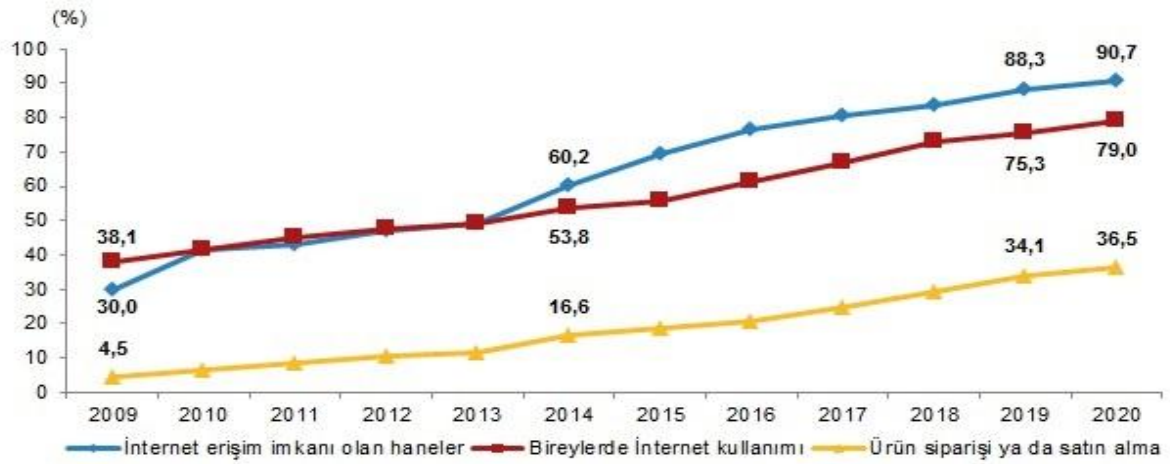
Ofisin bütçe gelirlerinin, giderlerinin ve muhasebe ve denetimlerine ilişkin esas ve usullerin Cumhurbaşkanı aracılığıyla çıkarılacak olan yönetmeliklerle düzenlendiği belirtilmektedir (Cumhurbaşkanlığı, 2018). 2019'da Dijital Dönüşüm Ofisi için 70 Milyon Türk Lirası ödenek ayrılmıştır. 2020 senesinde ise merkezi yönetimden ayrılan bütçede Dijital Dönüşüm Ofisi yaklaşık 80 milyon Türk Lirası hazine yardımı elde etmiştir (milliyet.com; t24.com). Ofise ayrılan bütçe bir senede 10 Milyon Türk Lirası olarak artmış ve ofisin bütçedeki oranı yükselmiştir.

3.5. E-Devlet Türkiye İstatistikleri

TUİK'in 2020 senesinde yaptığı Hanehalkı BİT kullanımı araştırmasının sonuçları şöyledir (TUİK, 2020):

- 16-74 yaşındaki kişilere yönelik yapılan araştırmada 2020 internet kullanım oranı %79'e yükseldi. Bu oran 2019 senesinde %75,3 seyrindeydi. Cinsiyet çerçevesinden bakıldığında ise erkeklerin kullanımı %84,7 düzeyindeyken, kadınların kullanımı ise %73,3 seviyesinde seyretmektedir.
- 2019 senesinde %88,3 orana sahip olan evden internet erişimi imkanı 2020 senesinde %90,7 seviyesine gelmiştir.
- 2019 senesinde genişbant internet erişimi imkanı olan haneler %87,9 seviyesinde gözlenmişti. 2020 senesinde ise bu oran %89,9 seviyesinde seyretti.

Şekil 3. 3. Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımına İlişkin Temel Göstergeler, 2009-2020



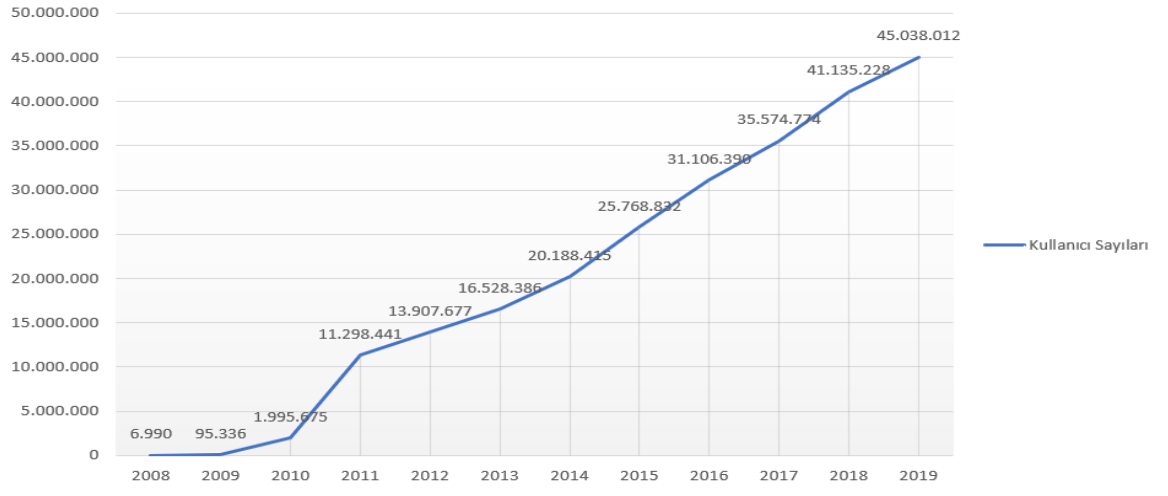
Kaynak: tuik.gov.tr (2020)

2009 yılından itibaren internete erişim imkanı olan hanelerde artış görülmektedir. 2009'dan sonra bireylerin internet kullanımının artmasıyla birlikte ürün siparişi veya satın almada da önemli bir artış görülmektedir.

2019 senesinde e-Devlet kullanım oranı 51,2 oranındaydı. Şahsi amaçlar, kamu kurumları veya kuruluşlarıyla iletişim kurabilmek ya da kamusal hizmetlerden faydalanabilmek amacıyla 2019 Nisan- 2020 Mart tarihlerini içeren 12 ay süren süreçte internet kullanan kişilerin yüzdesi %51,5 olmuştur. Araştırma 16-74 yaşındaki kişilere yönelik yapılmıştır. E-Devlet hizmet kullanımı amaçları arasından, kamu kurumlarının internet sitelerine bilgi almak için girilmesi %48,7 oranıyla birinciliği almıştır (TÜİK, 2020).

06.01.2021 tarihi itibarıyla 52.143.611 adet kullanıcısı olan e-Devlet kapısı 2008 senesinde açıldığında sadece 6.990 kullanıcıya sahipti. Aşağıda e-Devlet kullanıcı sayıları, kurum ve hizmet sayıları ve genel giriş sayılarıyla ilgili istatistiki bilgiler verilmiştir.

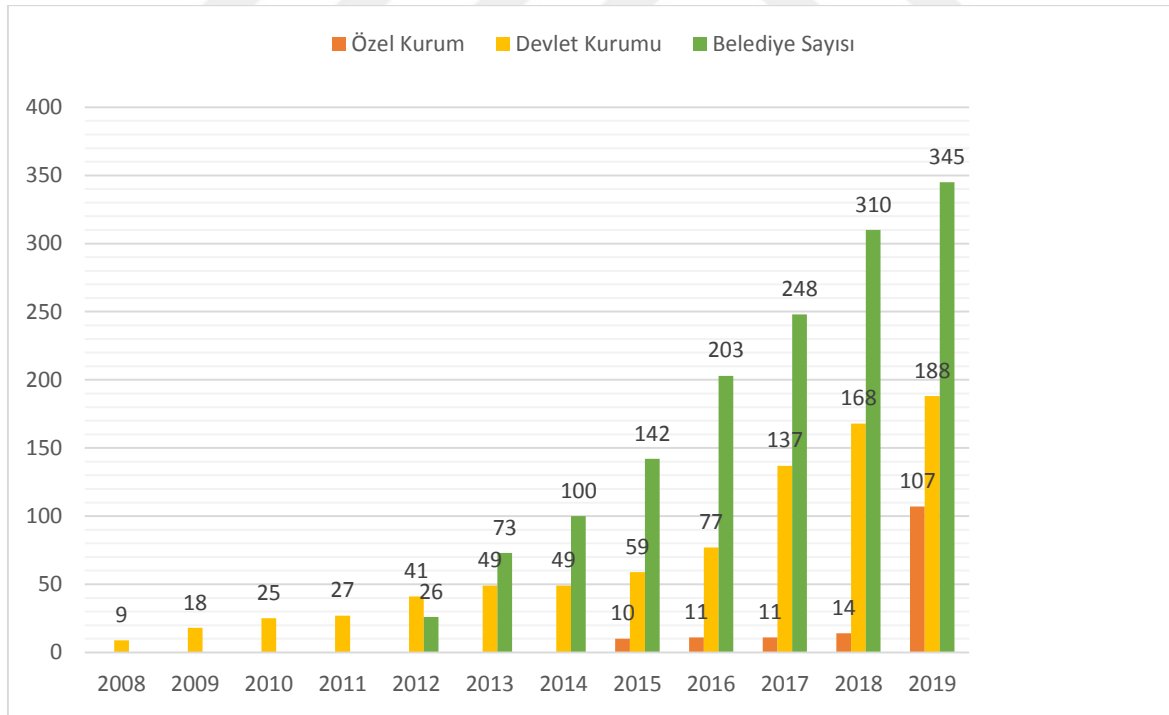
Şekil 3. 4. 2008-2019 Seneleri Arasındaki e-Devlet Kullanıcı Sayıları



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (Şubat 2020)

Türkiye’de e-Devlet kullanıcı sayısında kurulduğu yıldan bu yana ciddi bir artış gözlemlenmektedir.

Şekil 3. 5. E-Devlet Kurum Sayıları

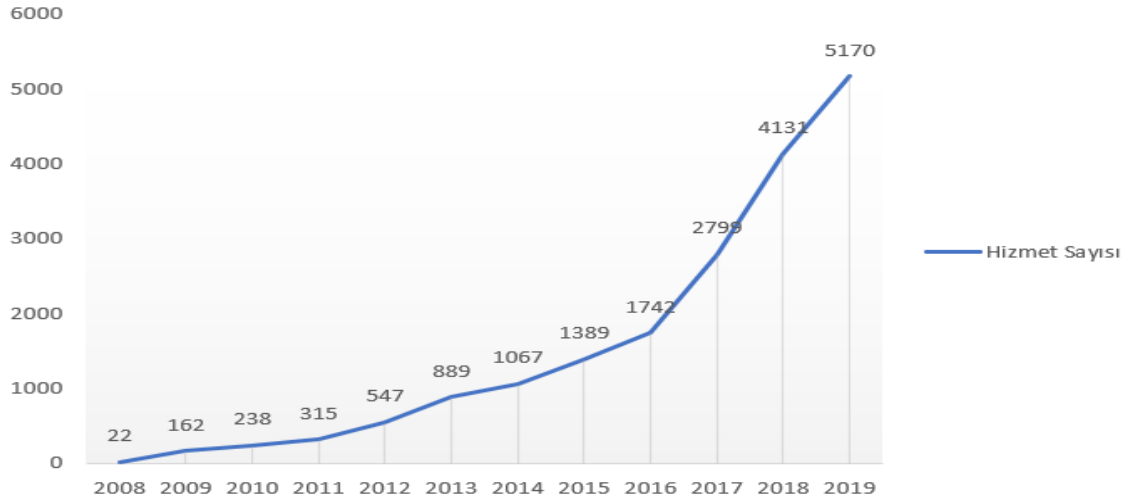


Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (Şubat 2020)

E-Devlet kurum sayılarına baktığımızda ise kurulduğu günden bu yana yine ciddi bir artış görülmektedir. İlk kurulduğu yıllarda sadece devlet kurumları bulunurken 2012 yılında

yine kamu kurumu olarak belediyeler, 2015 yılında ise özel kurumlar eklenmiştir. Yine bu kurumlarda da yıllar geçtikçe artış yaşanmıştır özellikle belediyeler bazında ciddi bir yükselme söz konusudur.

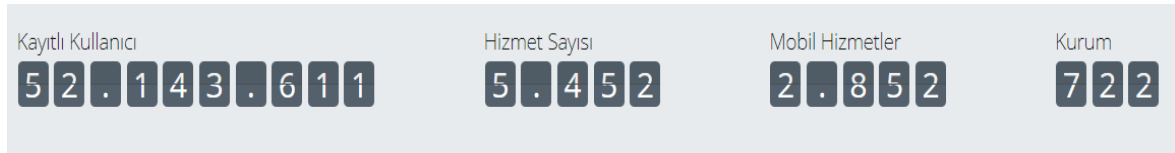
Şekil 3. 6. e-Devlet Hizmet Sayıları



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (Şubat 2020)

E-Devlet hizmet sayılarına baktığımızda da kurulduğu yıldan bugüne her yıl bir artış görülmektedir. Bu artışın 2016 yılından sonra ciddi bir ivme kazandığı görülmektedir.

Şekil 3. 7. Güncel e-Devlet İstatistikleri (Ocak 2021)



Kaynak: turkiye.gov.tr (Ocak 2021)

Şekil 3. 8. E-Devlette En Çok Kullanılan Hizmetler



Kaynak: turkiye.gov.tr (Ocak 2021)

2021 yılında baktığımızda en sık kullanılan hizmetlerin devlet kurumlarının hizmetleri olduğunu görmekteyiz. En çok hizmete sahip kurum ise Sağlık Bakanlığıdır. Covid-19 salgının da etkisiyle sağlık bakanlığı hizmetlerinde ciddi bir artış olduğunu söyleyebiliriz.

3.6. BM Endekslerinde Türkiye'nin Verileri

BM aracılığıyla 2001 senesinden beri genelde iki senede bir kere yapılan “e-Devlet Gelişmişlik Endeksi”, kamunun etkinliğini, verimliliğini ve şeffaflığını yükseltme amacı taşıyarak BİT'in sistemli bir biçimde değerlendirmesini sunmaktadır. Ölçümün puanlanması;

- Çevrimiçi Hizmet Endeksi(OSİ)
- Telekomünikasyon Altyapı Endeksi(TII)
- İnsan Kaynağı Endeksi(HCI)'nin eşit ağırlıklarının ortalamasıyla hesaplandığı ifade edilmektedir.

BM raporları sadece e-Devlet gelişmişlik seviyesini değil bundan ayrı olarak e-katılım seviyesini de hesaplamaktadır. 2020'de hazırlanan belgede Türkiye 193 devlet arasında 53. sıradaki yerini korumuştur. Alt endekslerdeyse OSİ (Çevrimiçi Hizmet Endeksi)'de 27'den 22. sıraya; TII (Telekomünikasyon Altyapı Endeksi)'de 89'dan 79. Sıraya yükselmiştir. Ancak HCI (İnsan Kaynağı Endeksi)'de 45'den 52. sıraya bir gerileme olmuştur. Aşağıda yıllara göre Türkiye'nin durumu şekiller halinde verilmiştir.

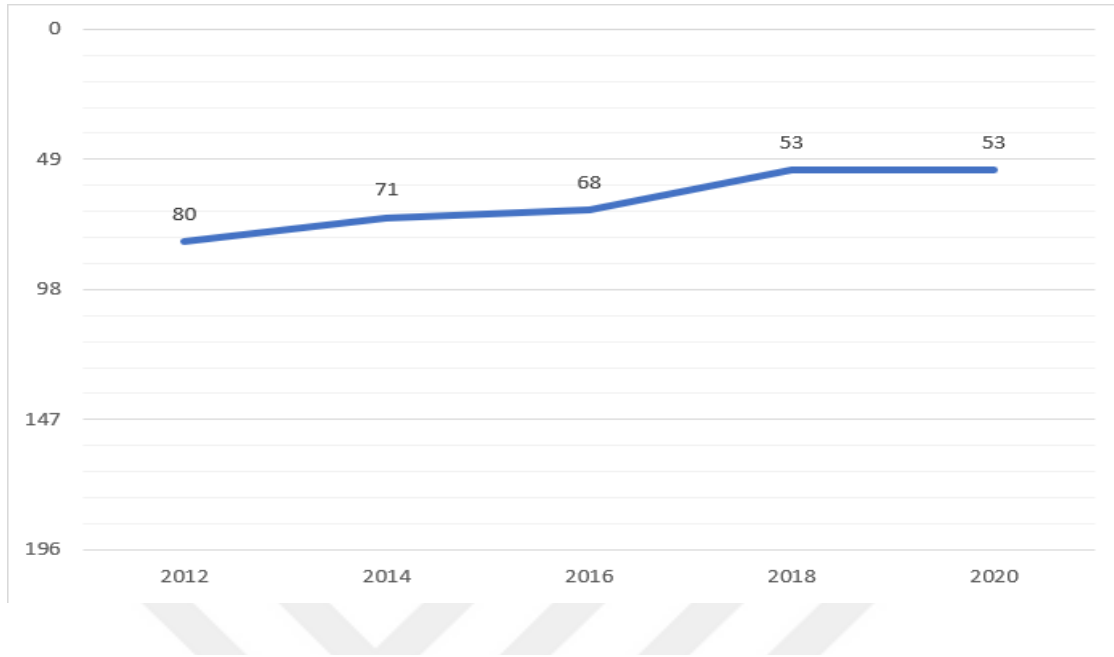
Tablo 3. 1. Türkiye'nin Seneler Bazındaki Endeks Sıralaması

Yıl	Ülke Sayısı	E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	Çevrimiçi Hizmet Endeksi	Telekomünik asyon Altyapısı 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 (0.8148)
2016	193	68 (0.5900)	68 (0.6014)	87 (0.3775)	48 (0.7910)
2014	193	71 (0.54428)	53 (0.55905)	86 (0.36048)	95 (0.71330)
2012	193	80 (0.5281)	82 (0.4641)	80 (0.3478)	107 (0.7726)
2010	192	69 (0.4780)	62 (0.3460)	68 (0.2581)	108 (0.8339)
2008	192	76 (0.4834)	71 (0.4214)	68 (0.2191)	106 (0.8116)
2005	191	60 (0.4960)	46 (0.5231)	68 (0.1648)	101 (0.8000)
2004	191	57 (0.4892)	38 (0.5328)	69 (0.1648)	110 (0.7700)
2003	191	49 (0.5060)	24 (0.5550)	59 (0.1920)	105 (0.7700)

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys> (2020)

Türkiye'nin e-Devlet gelişmişlik endeksi sıralamasına baktığımızda dalgalı bir grafik çizdiğini görmekteyiz. Endekslere baktığımızda Dijital Dönüşüm Ofisinin kurulmasının ardından e-Devlet gelişmişlik endeksi aynı sırada kalmış, insan kaynağı endeksinde gerileme yaşanmış ancak çevrimiçin hizmet endeksi ve telekomünikasyon altyapısı endeksinde yükselme yaşanmıştır.

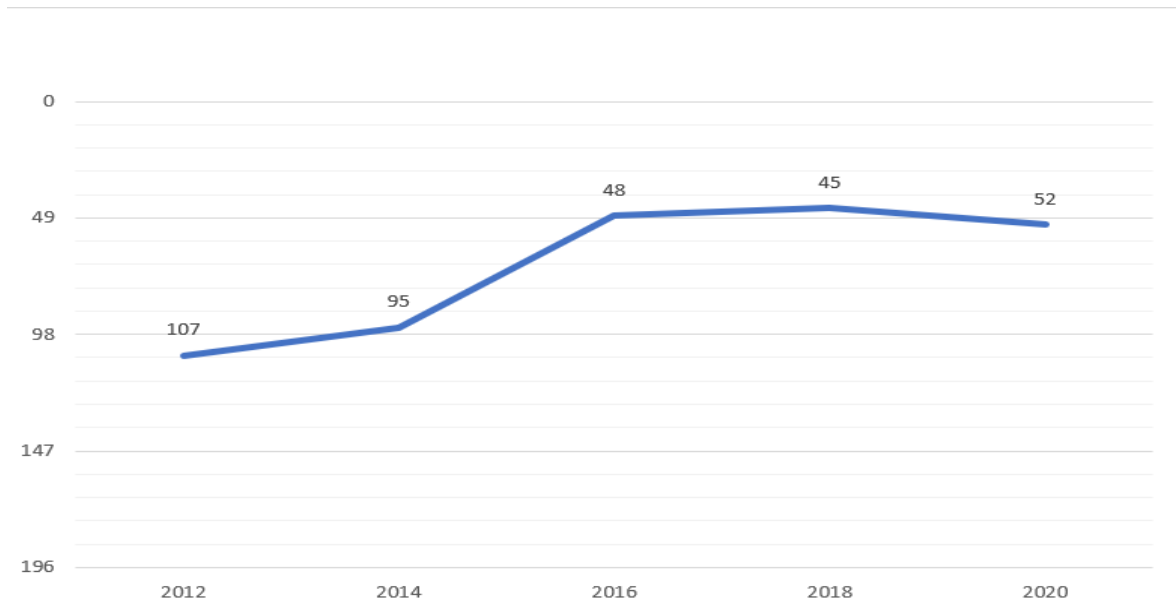
Şekil 3. 9. 2012-2020 Yılları Arasında BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde Türkiye



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

Birleşmiş Milletler e-Devlet gelişmişlik endeksine göre Türkiye son sekiz yılda olumlu yönde bir ilerleme kaydetmiştir. Bu endekste, insan kaynakları endeksinin, telekomünikasyon altyapı endeksinin ve çevrimiçi hizmet endeksinin etkisi vardır.

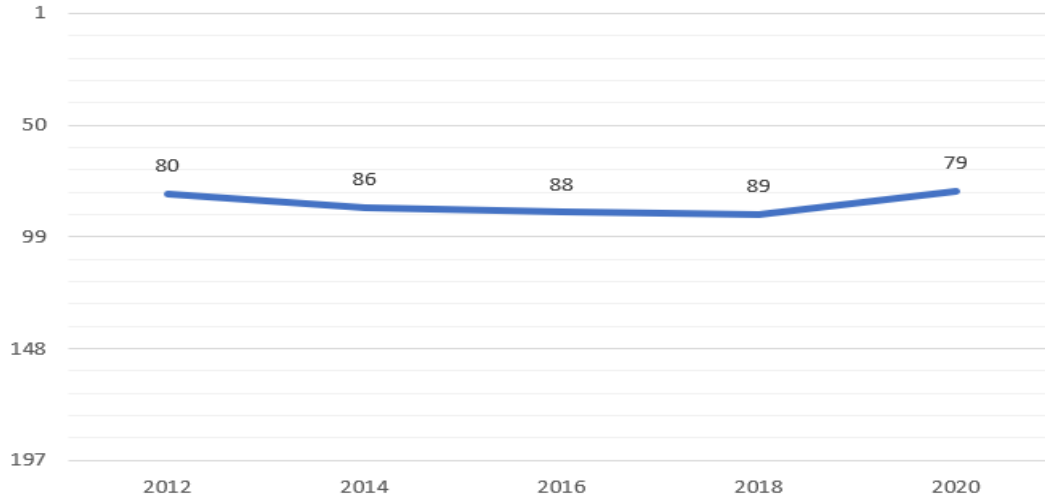
Şekil 3. 10. 2012-2020 Yılları Arasında BM İnsan Kaynakları Endeksi'nde Türkiye



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

BM insan kaynağı endeksinde 2014 yılından sonra ciddi bir ivme kazanan Türkiye 2016 yılından sonra ise durağan bir seyir göstermiştir.

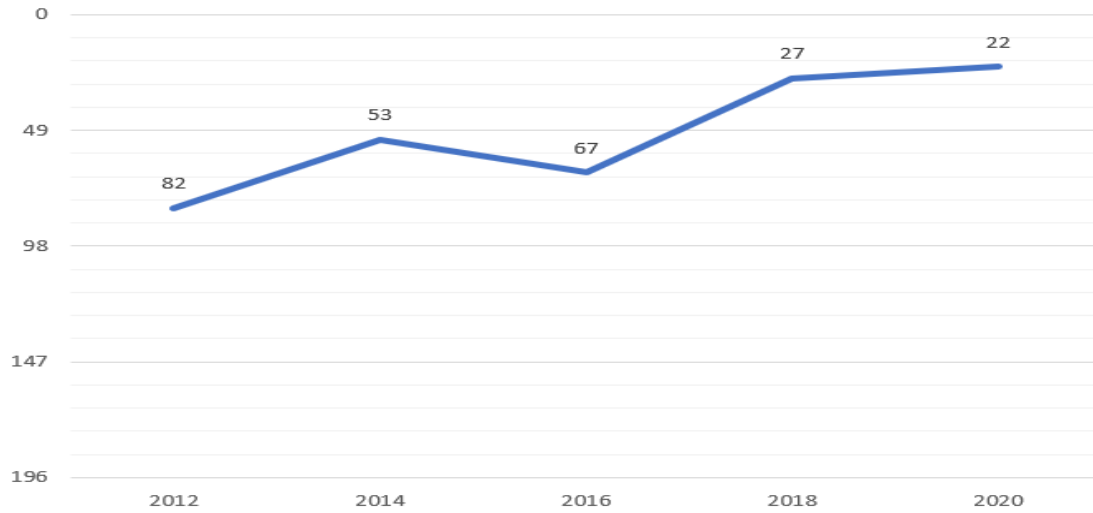
Şekil 3. 11. 2012-2020 Yılları Arasında BM Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi'nde Türkiye



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

2012 yılından bugüne kadar Türkiye, telekomünikasyon altyapı konusunda belirgin bir artış ve azalış söz konusu değildir.

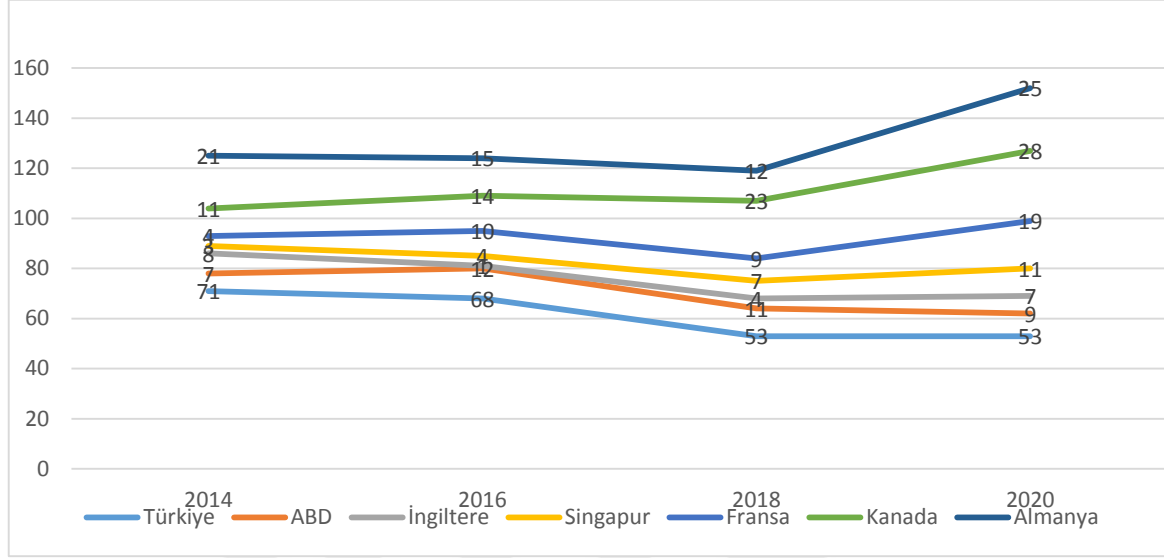
Şekil 3. 12. BM Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nde Türkiye



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi (2020)

BM çevrimiçi hizmet endeksinde Türkiye'nin 2012 yılında 82. sıradayken 2020 yılında 22. sıraya kadar yükselmiştir.

Şekil 3. 13. Türkiye İle Ülkelerin BM E-Devlet Endeks Karşılaştırması



Kaynak: <https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys> (2020)

Türkiye yıllar içerisinde bir gelişime sahip olsa da diğer ülkelerle kıyaslama yapıldığında oldukça geride kaldığı görülmektedir.

3.7. Türkiye'nin E-Devlet Politikasının Kamu Politikası Yaklaşımı Çerçevesinde Analizi Üzerine Bir Araştırma

3.7.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

YÖK tez veri tabanında kamu yönetimi alanında 'e-Devlet', 'kamu politikaları ve e-Devlet', 'e-Devlet politikasının analizi' 'kamu politikası olarak e-Devlet politikasının analizi' başlıklarında sorgulama yapılmıştır. Bu başlıklar ile ilgili Yılmaz Demirhan'ın (2011) 'Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası Ve Yönetimi' adlı çalışması, Ozay Güngör'ün (2020) 'E-Devlet Hizmetlerinin Merkezi Teşkilatının Yeniden Yapılanması: Dijital Dönüşüm Ofisi Örneği' adlı çalışması bulunmaktadır. Ayrıca Ünsal Kudu'nun (2019) 'Yargı Kararları Işığında Türkiye'de E-Devletin Hukuki Altyapısı' adlı çalışması, İlknur Tuncer'in (2019) 'Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: E-Devlet Uygulamaları' adlı çalışması, Naci Karkın'ın 2014 tarihli 'Kamu Politikası Kuram ve Uygulama' adlı kitapta 'Türkiye'nin E-Devlet Politikalarının Değerlendirilmesi' adlı makalesi bulunmaktadır. Aykut Genç'in (2019) 'Türkiye ile Avrupa Birliği'nin e-Devlet

Politikalarının Karşılaştırılması’ adlı tez çalışması mevcuttur. Bu bakımdan Türkiye’nin güncel e-Devlet politikasının değerlendirilmesine yönelik çalışmaların sınırlı olması mevcut araştırmanın neden gerekli olduğunu ve önemini işaret etmektedir. Bu yönüyle bu tez çalışması akademik literatüre katkı sağlayacak, yeni yapılan çalışmalara da kaynak teşkil edecektir.

Araştırmanın temel amacı; Türkiye’nin e-Devlet politikasının kamu politikası yaklaşımı çerçevesinde değerlendirilmesidir. Bu amaç doğrultusunda Türkiye’nin e-Devlet politikalarını belirleyen resmi belgeler olan strateji ve eylem planları analiz edilerek elde edilen bulgular değerlendirilerek önerilerde bulunulmuştur.

3.7.2. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

Kamu politikası analiziyle ilgili çalışmalarda nicel ve/veya nitel araştırma yöntemleri ve teknikleri kullanılmaktadır. Aynı zamanda bu iki yöntemin karması yöntemler kullanılmaktadır (Baydar, vd., 2007: 163-172). Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılacaktır. Nitel araştırmalarda olaylar, sorunlar ve olgular doğal ortamlarında ve süreçlerinde kapsamlı, bütüncül ve gerçekçi bir şekilde ortaya koyulmaktadır. Bu araştırmalar, derinlemesine anlamayı amaçlayan, betimleme, yorumlama, açıklama ve anlamının ön planda olduğu araştırmalar olarak ifade edilmektedir (Gül, 2015: 12). Nitel yöntem, disiplinler arası bütüncül bir yaklaşımı baz almaktadır ve araştırmanın sorununu yorumlayıcı bir yaklaşım çerçevesinde incelemektedir (Altunışık vd., 2010: 302).

Bu çalışmada betimsel araştırma yöntemi ile içerik analizi ve doküman analizi teknikleri kullanılmıştır. İçerik analizinde amaç, toplanmış verileri açıklayabilecek kavram ve ilişkilere ulaşmaktır. Bu yöntem, birbirlerine benzer verilerin belirli kavram ve temalar etrafında bir araya gelmesiyle, anlaşılır bir şekilde düzenlenmesiyle, yorumlanmayı içermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 242). Bir diğer nitel araştırma yöntemi doküman analizi ya da belge incelemesi ise, yazılı dokümanların içeriklerini titiz ve sistemli bir biçimde analiz etmede kullanılmaktadır. Diğer nitel araştırma yöntemleri gibi doküman analizinde de anlam çıkarma, konuyla ilgili anlayış oluşturma, ampirik bilgilerin geliştirilmesi için verilerin incelenmesinin ve yorumlamasının yapılması gerekmektedir (Watch, 2013; Corbin ve Strauss, 2008’den aktaran Kırıl, 2020: 173). Doküman incelemesi ile elde edilen veriler içerik analizi tekniği ile MAXQDA nitel veri analiz programıyla analiz edilmiştir.

3.7.3. Araştırma Soruları

- Türkiye’de e-Devlet politikası oluşturmada en önemli aktör hangisidir?
- Türkiye’nin e-Devlet politikasında hangi aktörler etkilidir?
- Türkiye’de e-Devlet etkinliğini sağlamak için hangi konulara öncelik verilmiştir?
- Türkiye’de e-Devlette karşılaşılan en önemli sorun nedir?
- Türkiye’nin e-Devlet politikası başarılı mıdır?

3.7.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Çalışma Türkiye’nin e-Devlet politikasını kamu politikaları analizi çerçevesinde değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini Türkiye’nin e-Devlet politikasını belirten ve belirleyen Türkiye Cumhuriyeti’nin yayımladığı resmi belgeler oluşturmaktadır. E-Devlet politikalarına olan ilgi teknolojinin de gelişmesiyle beraber 2000’li yılların başlarında artış göstermiştir ve çalışmanın örnekleme bu dönemden itibaren yayımlanan belgeler ile sınırlandırılmıştır. Bu belgelerin seçilmesinin nedeni ise Türkiye’nin resmi e-Devlet politikasını belirleyen belgeler olmasıdır. Bu belgeler şunlardır:

- 2003-2004 E-Dönüşüm Kısa Eylem Planı,
- 2005 E-Dönüşüm Kısa Eylem Planı,
- 2006-2010 Bilgi Toplumu Eylem Stratejisi Eylem Planı,
- Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018
- 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı,
- 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.
- On birinci Kalkınma Planı e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi 2019-2023.

3.7.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Çalışmanın ikinci bölümünde e-Devletin etkinliğini belirleyen faktörlerin telekomünikasyon altyapı, mali kaynaklar, yasal ve düzenleyici çevre ve kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisi olduğundan söz edilmişti. Bu temalara alt kodlar oluşturulmuştur. Çalışmada temaların alt kodları alanda iki uzmanın görüşleri doğrultusunda oluşturulmuştur.

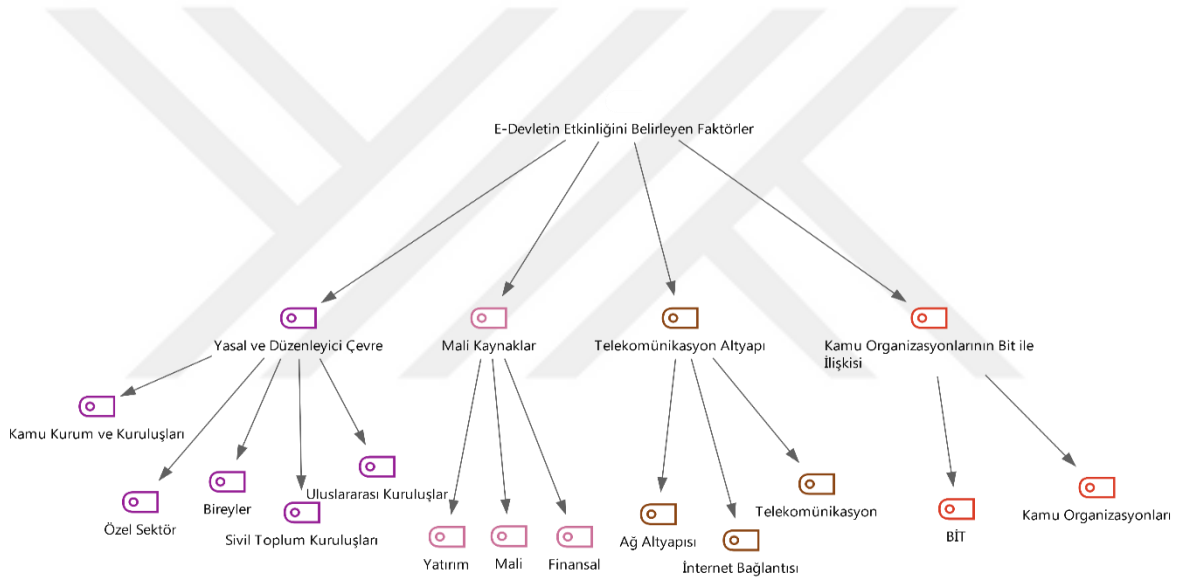
3.7.6. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları ‘E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler İle İlgili Bulgular’ ve ‘E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar’ olarak iki başlık altında verilecektir.

3.7.6.1. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler İle İlgili Bulgular

Şekil 3.14.'te e-Devletin etkinliğini belirleyen faktörlerin alt kodları verilmiştir. Yasal ve düzenleyici çevrenin alt kodları kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör, bireyler, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar olmuştur. Mali kaynakların alt kodları ise yatırım, mali ve finansal olarak belirlenmiştir. Telekomünikasyon altyapısının alt kodları ise ağ altyapısı, internet bağlantısı ve telekomünikasyon şeklinde düzenlenmiştir. Kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisinin alt kodları ise BİT ve kamu organizasyonları şeklinde belirlenmiştir.

Şekil 3. 14. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler – Hiyerarşik Kod – Alt Kod Modeli



3.7.6.1.1. Kamu Organizasyonlarının BİT ile İlişkisi

Kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisi, e-Devletin etkinliğini belirleyen faktörlerden birisidir. Kamu organizasyonlarının başarılı bir şekilde BİT kullanım modeli tasarlaması online hizmetlerde başarıyı getirmektedir. Bunun için kamu organizasyonlarındaki insan kaynağının gerekli seviyeye getirilmesi gerekmektedir. Bu tema kamu organizasyonları ve BİT alt kodlarıyla kodlanmıştır.

Tablo 3. 2. Kamu Organizasyonlarının BİT ile İlişkisi Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010 ...	Onuncu Kalkınma ...	2015-2018 ...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler								0
▼ Kamu Organizasyonlarının Bit ile İlişkisi								0
BİT	■	■	■	■	■	■	■	35
Kamu Organizasyonları	■	■	■	■	■	■	■	35
Σ TOPLAM	12	4	18	4	16	12	4	70

BİT ve kamu organizasyonları alt kodları bütün belgelerde eşit biçimde kodlanmıştır. En sık kodlandıkları belgeler ise sırasıyla, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı , 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2016-2019 ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı olmuştur. Eylem planlarında kalkınma planlarına göre daha yoğun bir kodlama gerçekleşmiştir. Belgelerde BİT sektöründe kaliteli insan kaynağının arttırılmasına yönelik çalışmalar yapıldığından söz edilmektedir.

3.7.6.1.2. Mali Kaynaklar

Kamu kurumlarının, kamusal hizmetleri online bir şekilde sunabilmeleri için kendilerini ekonomik anlamda güvende hissedebilmeleri gerekmektedir. Bunun içinde hazineden gerekli desteği almaları gerekmektedir. Bu konuda e-Devletin olumlu etkisini devam ettirebilmek için ihtiyaç duyulan güçlendirme yapılmalıdır. Bu tema finansal, mali ve yatırım alt kodlarıyla kodlanmıştır.

Tablo 3. 3. Mali Kaynaklar Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005 ...	2006-2010...	Onuncu Kalkınma ...	2015-2018 ...	2016-2019 ...	Onbirinci Kalkınma ...	TOPLAM
▼ E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler								0
▼ Mali Kaynaklar								0
Yatırım	1	1	1		1	1	1	121
Mali	1	1	1	1	1	1	1	64
Finansal	1	1	1		1	1	1	46
Σ TOPLAM	11	7	14	2	85	77	35	231

Mali kaynaklar temasında en sık kodlanan alt kodun yatırım olduğu görülmektedir. Mali ve finansal alt kodları ise sırayla en çok kodlanan alt kodlar olmuşlardır. En sık kodlama yapılan belgeler sırasıyla 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ve Onbirinci Kalkınma Planı e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi olmuştur. İlk e-dönüşümle ilgili yapılan belgelerde yatırım kodu daha az vurgulanırken, 2015 yılından sonra hazırlanan belgelerde yatırım ve finansal kodu belirgin şekilde daha fazla vurgulanmıştır. Kamu politikası çerçevesinde değerlendirdiğimizde yatırım ve finansal açıdan bir değişiklik olduğunu söylemek mümkündür.

3.7.6.1.3. Yasal ve Düzenleyici Çevre

E-Devlet uygulamalarını oluşturmak ve faaliyete geçirmek için devlet yatırımları tek başına yeterli olamamaktadır. Diğer bazı aktörlerin de e-Devlet oluşumuna destekleri olmaktadır. Bu aktörler yalnızca e-Devletin oluşumunda değil aynı zamanda kullanımında

da önemli rol oynamaktadırlar. Bu temanın alt kodları kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, uluslararası kuruluşlar ve bireyler olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. 4. Yasal ve Düzenleyici Çevre Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkın...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler								0
▼ Yasal ve Düzenleyici Çevre								0
Bireyler								207
Uluslararası Kuruluşlar								95
Sivil Toplum Kuruluşları								202
Özel Sektör								212
Kamu Kurum ve Kuruluşları								535
Σ TOPLAM	88	79	136	17	361	455	115	1251

Yasal ve düzenleyici çevre temasında en sık kodlanan alt kod kamu kurum ve kuruluşları olmuştur. Onu takiben sırasıyla özel sektör, bireyler, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar gelmektedir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planında bireyler ve kamu kurum ve kuruluşları daha fazla vurgulanmıştır. E-Devlet oluşumunda ve kullanımındaki aktörler kamu politikasının oluşumunda etkilidir. Bu aktörler sırasıyla şöyledir: Kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör, bireyler, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar. Ayrıca kamu politikasında e-Devlet açısından kamu kurum ve kuruluşlarında ve bireylerde 2016 yılından itibaren artış gerçekleşmiştir.

3.7.6.1.4. Telekomünikasyon Altyapısı

Ülkelerin telekomünikasyon altyapıları e-Devlette etkinliği sağlama açısından en önemli unsurlardan birisidir. Altyapı düzgün bir biçimde faaliyette olmadığı zaman e-Devlet uygulamalarının etkinliğinden söz edilemez. Altyapının sadece bulunması etkinlik için yeterli olmamakta aynı zamanda kaliteli bir biçimde faaliyette olması önemli bir durumdur. Kaliteli bir altyapı için ise düzgün çalışan bir internet, ağ sistemi ve yer altı ve yer üstü donanımında iyi bir sisteme ihtiyaç duyulmaktadır. Bu temanın alt kodları telekomünikasyon, ağ altyapısı ve internet bağlantısı olarak belirlenmiştir.

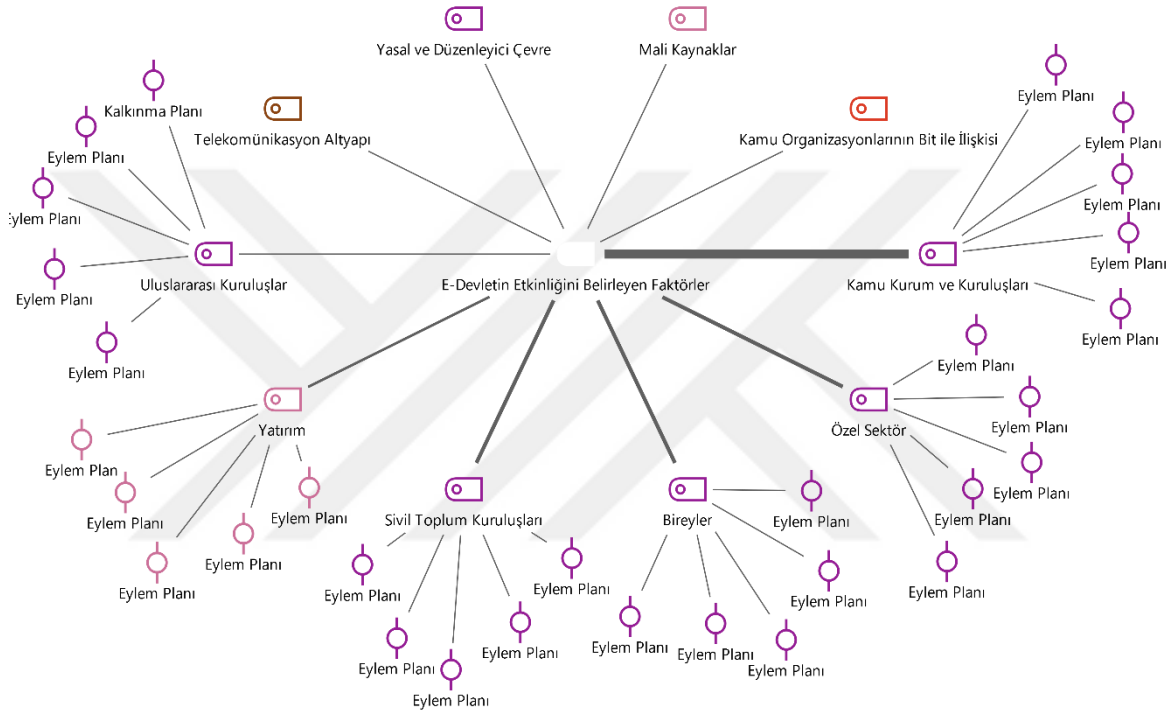
Tablo 3. 5. Telekomünikasyon Altyapısı Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkın...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler								0
▼ Telekomünikasyon Altyapısı								0
Ağ Altyapısı								63
İnternet Bağlantısı								37
Telekomünikasyon								36
Σ TOPLAM	19	6	16	0	72	11	12	136

Telekomünikasyon altyapısı temasında en yoğun kodlama ağ altyapısında yapılmıştır. Ağ altyapısını takiben, internet bağlantısı ve telekomünikasyon alt kodları gelmektedir. 2015-2018 stratejisinde ağ altyapısı ve internet bağlantısı daha fazla vurgulanmıştır.

E-Devletin ne kadar etkin olduğunun anlaşılmasında rol oynayan faktörler, kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisi, mali kaynaklar, yasal ve düzenleyici çevre ve telekomünikasyon altyapı olarak sayılmaktadır. Bu bakımdan bu başlık, şekil 3.15.'te bahsedilen faktörler açısından kod alt kod bölümler modeliyle incelenmiştir.

Şekil 3. 15. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler Kod Alt Kod Bölümler Modeli



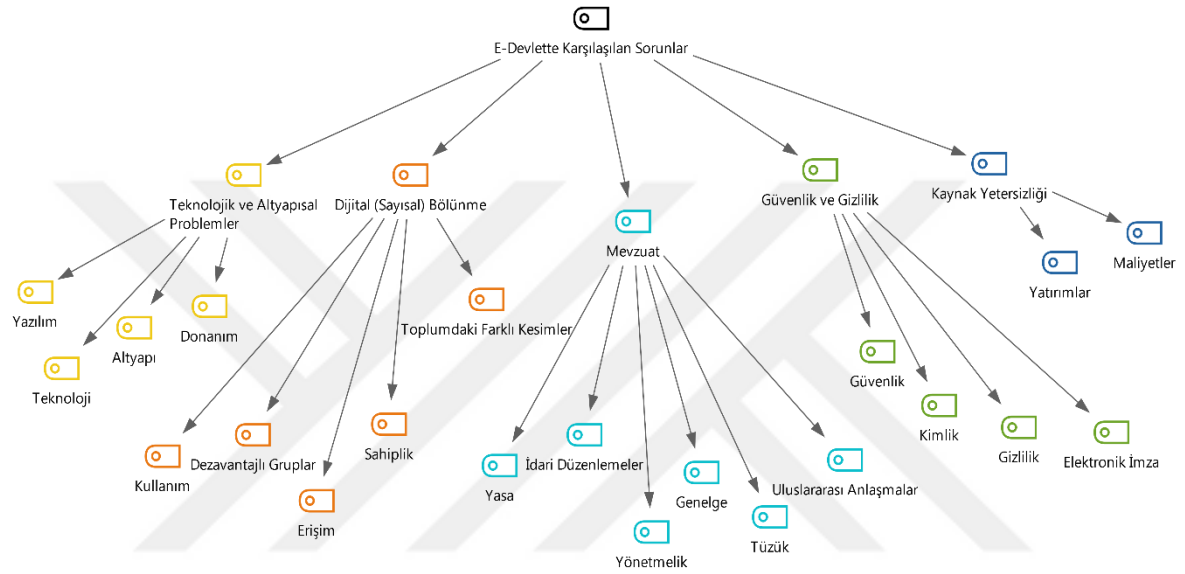
E-Devletin etkinliğini belirleyen faktörler başlığında eylem planları ve kalkınma planlarından kodlamalar yapılmıştır. Alt kodların tamamında eylem planlarının daha yoğun kodlandığı görülmektedir. E-Devletin etkinliğini belirleyen faktörler arasında kamu kurum ve kuruluşları en etkin olanıdır. Özel sektör, sivil toplum kuruluşları, bireyler ve yatırımları da etkin olan kodlardır.

3.7.6.2. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar İle İlgili Bulgular

Şekil 3.16.'da e-Devlette karşılaşılan sorunlarla ilgili alt kodlar verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde e-Devlette karşılaşılan sorunlar teknolojik ve alt yapısal problemler, dijital (sayısal) bölünme, mevzuat, güvenlik ve gizlilik ve kaynak yetersizliği olarak açıklanmıştır. Bu temalara alt kodlar belirlenmiştir. Teknolojik ve altyapısal problemler için, yazılım, teknoloji, altyapı ve donanım alt kodları seçilmiştir. Dijital (sayısal) bölünme için kullanım, dezavantajlı gruplar, erişim, sahiplik ve toplumdaki farklı kesimler

alt kodları kullanılmıştır. Mevzuat için ise yasa, idari düzenlemeler, yönetmelik, genelge, tüzük ve uluslararası anlaşmalar belirlenmiştir. Güvenlik ve gizlilik için güvenlik, kimlik, gizlilik ve elektronik imza alt kodları seçilmiştir. Kaynak yetersizliği için ise yatırımlar ve maliyetler alt kodları belirlenmiştir.

Şekil 3. 16. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar – Hiyerarşik Kod – Alt Kod Modeli



3.7.6.2.1. Kaynak Yetersizliği

Ülkelerin e-Devlet politikalarında kaynak yetersizliği önemli sorunlardandır. E-Devlet konusunda başarılı olabilmek için gelişmiş altyapı ve güvenliği sağlamak amacıyla teknolojik gelişmişlikte ileri olunmalıdır. Bu sebeple kamu kurumlarının altyapı maliyeti, yazılım ve donanım maliyetleri büyük problemidir. Öte yandan, yapılmış yatırımların onarım ve bakımları da ek bir maliyeti beraberinde getirmektedir. Bu bakımdan bu temanın alt kodları maliyetler ve yatırımlar olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. 7. Kaynak Yetersizliği Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalk...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma ...	TOPLAM
E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
Kaynak Yetersizliği								0
Yatırımlar								216
Maliyetler								93
TOPLAM	19	8	28	3	82	131	38	309

Kaynak yetersizliği temasında en yoğun kodlama yatırımlar alt kodunda yapılmıştır. Yatırımlarla ilgili kodlamalar 2006 yılından itibaren daha fazladır. Genel olarak en çok kodlanan belgeler ise sırayla 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-

2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ve Onbirinci Kalkınma Planı e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi 2019-2023 olmuştur. Belgelerde yatırımlar konusunda insan kaynağı, nitelikli personel ihtiyacı ve altyapı yatırımlarından bahsedilmiştir. Yapılan yatırımların maliyetleri, bakım, onarım ve erişim maliyetleri de söz konusu olmuştur.

3.7.6.2.2. Mevzuat

E-Devlet açısından yapılan hukuki düzenlemelerin amacı; alanda duyulan hukuki altyapı eksikliğinin giderilmesi amacıyla gerekli olan yasaları ve düzenlemeleri hazırlayarak, ilgili makamlara göndermektir. Bu düzenlemelerin yürürlüğe konmasıyla birlikte maliyetlerde azalma, zamandan tasarruf ve vatandaş memnuniyeti sağlanmaktadır. Bu temanın alt kodları olarak idari düzenlemeler, yasa, yönetmelik, genelge, tüzük ve uluslararası anlaşmalar belirlenmiştir.

Tablo 3. 8. Mevzuat Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkın...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
▼ Mevzuat								0
İdari Düzenlemeler								20
Tüzük								0
Genelge								17
Yönetmelik								19
Uluslararası Anlaşmalar								0
Yasa								342
Σ TOPLAM	44	18	7	5	104	105	115	398

Alt kodlardan ise en sık kodlama yasa alt kodunda yapılmıştır. En sık kodlanan belgeler ise sırasıyla Onbirinci Kalkınma Planı e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi 2019-2023, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı olmuştur. Belgelerde mevzuat yapımından özellikle bahsedilmekle beraber yasalara ve idari düzenlemelere yönelik düzenlemelerin yapımı vurgulanmıştır. Yasa alt kodunda 2015 yılından itibaren çok daha sık bir şekilde kodlama gerçekleştiği gözlemlenmektedir.

3.7.6.2.3. Güvenlik ve Gizlilik

E-Devletin uygulanmasında başından sonuna kadar olan süreçte en çok özen gerektiren kavramlardan biri güvenlik ve gizlilik olmuştur. Bütün e-Devlet aktörleri e-Devlet üzerinden özel ve önemli işlemlerini gerçekleştirirken kendilerini rahat hissetmeleri gerekmektedir. Bu konuda e-Devletin güvenliği aktörlere, bilgi ve verilerin gizliliği, kimliklerin doğru olması altyapıyla garanti edilmelidir. Bu konuda elektronik imzanın çok önemli bir yeri bulunmaktadır. Öte yandan kişisel bilgilerin gizliliği konusu da e-Devletin karşılaştığı önemli problemlerden birisidir.

Tablo 3. 9. Güvenlik ve Gizlilik Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkın...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
▼ Güvenlik ve Gizlilik								0
Kimlik								48
Elektronik İmza								23
Gizlilik								111
Güvenlik								162
Σ TOPLAM	25	10	21	6	92	125	65	344

Güvenlik ve gizlilik temasında en sık kodlanan alt kod güvenlik olmuştur. Gizlilik alt kodu da güvenliğe yakın bir şekilde yoğunlukta kodlanmıştır. E-dönüşüm belgelerinde gizlilik ve güvenlik vurgusu daha az iken, 2015-2018 stratejisi ve 2016-2019 ulusal e-Devlet stratejisi ve eylem planında bu koda yönelik vurgu daha fazladır. Kimlik kodunun en yoğun olarak kodlandığı belge 2016-2019 belgesi olmuştur. 2015'ten sonra yapılan belgelerde e-Devlete yönelik kamu politikasında gizlilik, güvenlik ve kimlik kodlarına yönelik bir değişiklik söz konusudur. Belgelerde kişisel bilgilerin güvenliği, kişisel bilgi ve verilerin gizliliği ve mahremiyet konuları birçok maddede belirtilmiştir. Bu konularda güvenliği sağlayabilmek için elektronik imza kullanımı ve kimlik denetimi konuları da ayrıca vurgulanmıştır.

3.7.6.2.4. Teknolojik ve Altyapısal Problemler

E-Devlet politikasında en başta gelen problemlerden birisi teknolojik ve altyapısal problemlerdir. Birçok ülke yetersiz altyapı yüzünden e-Devlette başarısız olmaktadır. E-Devlet uygulamaları büyük oranda altyapı harcamalarına ihtiyaç duymaktadır. Gerekli teknolojiler yurttaşların yararına göre belirlenmeli ve ona göre de altyapıların oluşturulması gerekmektedir. Bu temada alt kodlar teknoloji, altyapı, yazılım ve donanım olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. 10. Teknolojik ve Altyapısal Problemler Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm ...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkınma...	2015-2018...	2016-2019 ...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
▼ Teknolojik ve Altyapısal Problemler								0
Yazılım								378
Donanım								67
Altyapı								239
Teknoloji								151
Σ TOPLAM	25	30	40	6	352	279	103	835

Bu temada en yoğun kodlama yazılım alt kodunda yapılmıştır. Yine altyapı ve teknoloji alt kodları da yoğun bir şekilde kodlanmıştır. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı yazılım ve alt yapıda kodların yoğunluğu söz konusudur. Belgelerde yazılım konusuyla ilgili, açık kaynak kodlu

yazılım, bulut bilişim, açık veri, büyük veri gibi programların önemi vurgulanmıştır. E-Devlet için teknik ve idari altyapı gerekliliğinden bahsedilmiştir. Bilgi ve bilişim teknolojilerine önem verilmesi ve e-Devlet için gerekli donanımların sağlanmasından söz edilmektedir.

3.7.6.2.5. Dijital (Sayısal) Bölünme

E-Devlet kullanılabilmesi için bilgisayar, telefon ve internet erişimi gibi unsurlara ihtiyaç duyulmaktadır. Dijital bölünme teknolojiye sahipliği ve teknolojinin kullanımındaki eşitsizliği ifade etmektedir. Teknolojik ürün sahipliği konusunda e-Devlet aktörleri arasında farklılıklar bulunabilmektedir. Bu ürünlere ulaşımın eşit bir şekilde sağlanamaması e-Devletin önünde bir sorun oluşturmaktadır. Bu bakımdan bu temanın alt kodları toplumdaki farklı kesimler, dezavantajlı gruplar, sahiplik, erişim ve kullanım olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. 11. Dijital (Sayısal) Bölünme Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkınm...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
▼ E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
▼ Dijital (Sayısal) Bölünme								0
Toplumdaki Farklı Kesimler								39
Dezavantajlı Gruplar								156
Sahiplik								57
Erişim								170
Kullanım								217
Σ TOPLAM	20	24	41	5	177	275	97	639

Bu temada en yoğun kodlama kullanım alt kodunda yapılmıştır. Yine erişim ve dezavantajlı gruplar alt kodlarında da yoğun bir kodlama gözlemlenmektedir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planında erişim, dezavantajlı gruplar ve kullanım kodlarında önceki tarihli belgelere göre kodlar daha yoğundur. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında dezavantajlı gruplar ve kullanım kodlarında bütün belgeler içinde daha fazla kodlama yapılmıştır. Kamu politikası açısından dezavantajlı gruplara ve kullanımı geliştirmeye yönelik e-Devlet politikasında değişiklik söz konusudur. Belgelerde internet kullanımını, erişimini arttırmaya yönelik çalışmalar söz konusudur. Toplumdaki farklı kesimlere ve dezavantajlı gruplara yönelik internet kullanımı, bilgisayar eğitimleri sağlanmaktadır. Engelliler, anneler, er ve erbaşlar, öğrenciler, emekliler ve çalışanlar bu eğitimlerden yararlanmaktadır. İnternet şebekesi bulunmayan dezavantajlı bölgelere gerekli altyapı çalışmalarına devam edilmektedir.

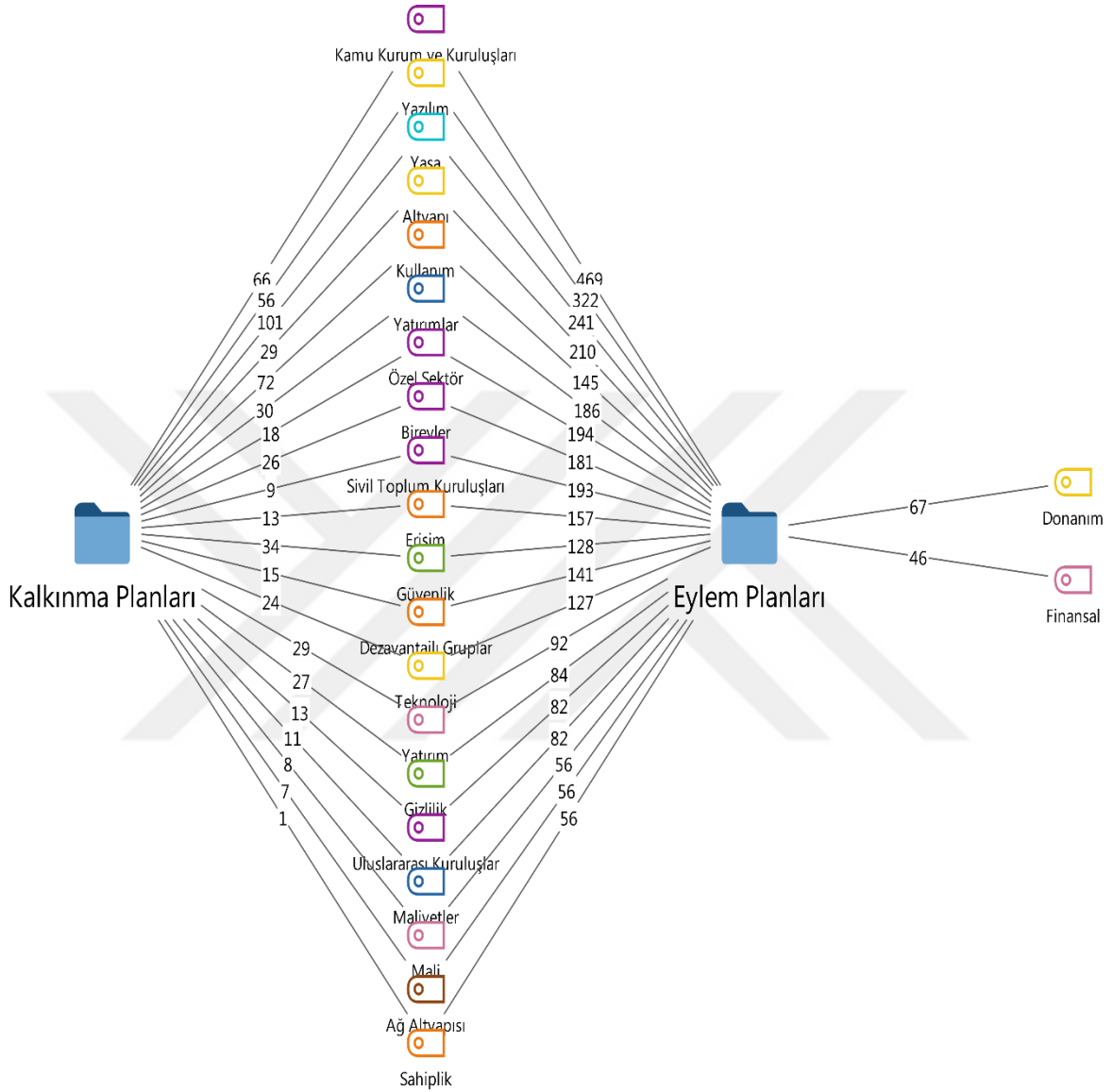
Tablo 3. 12. E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar Temasına Dair Kod Dağılımı

Kod Sistemi	e dönüşüm...	e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ 2005...	2006-2010...	Onuncu Kalkan...	2015-2018...	2016-2019...	Onbirinci Kalkınma...	TOPLAM
✓ E-Devlette Karşılaşılan Sorunlar								0
✓ Kaynak Yetersizliği								0
✓ Yatırımlar								216
✓ Maliyetler								93
✓ Mevzuat								0
✓ İdari Düzenlemeler								20
✓ Tüzük								0
✓ Genelge								17
✓ Yönetmelik								19
✓ Uluslararası Anlaşmalar								0
✓ Yasa								342
✓ Güvenlik ve Gizlilik								0
✓ Kimlik								48
✓ Elektronik İmza								23
✓ Gizlilik								111
✓ Güvenlik								162
✓ Teknolojik ve Altyapısal Problemler								0
✓ Yazılım								378
✓ Donanım								67
✓ Altyapı								239
✓ Teknoloji								151
✓ Dijital (Sayısal) Bölünme								0
✓ Toplumdaki Farklı Kesimler								39
✓ Dezavantajlı Gruplar								156
✓ Sahiplik								57
✓ Erişim								170
✓ Kullanım								217
Σ TOPLAM	133	90	137	25	807	915	418	2525

E-Devlette karşılaşılan sorunlar alt kodlarıyla birlikte verilmiştir. Belgelerde e-Devlette karşılaşılan sorunlarda en sık kodlanan tema teknolojik ve altyapısal problemler olmuştur. Bu temada yazılım, donanım, altyapı ve teknoloji konularında çalışmalar yapılmıştır. Dijital bölünme de yoğun bir şekilde kodlanmıştır. En sık kodlanan alt kod ise yazılım olmuştur. Başlıkta en sık kodlanan belgeler sırasıyla 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ve Onbirinci Kalkınma Planı e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi 2019-2023 olmuştur.

E-Devletin uygulanmasıyla hizmetlerin daha ucuz, çabuk ve tasarruflu verilmeye başlandığı bir dönem başlamıştır. Fakat bu olumlu yönlerin yanı sıra e-Devletin karşılaştığı bazı sorunlar bulunmaktadır. Bu sorunlar, kaynak yetersizliği, mevzuat, güvenlik ve gizlilik, teknolojik ve altyapısal problemler ve dijital (sayısal) bölünme olarak belirlenmiştir. Bu bakımdan başlık kod alt kod bölümler modeliyle incelenecektir.

Şekil 3. 18. Eylem Planları ve Kalkınma Planları İki-Vaka Modeli



Şekil 3.18.'de eylem planlarıyla kalkınma planlarının karşılaştırıldığı iki vaka modeli verilmiştir. Bu modelde hangi temanın ve/veya alt kodun hangi planlarla kaç kere kodlandığı gösterilmektedir. Şekilde tema ve/veya alt kodlar yukarıdan aşağıya doğru kodlama sıklığına göre sıralanmıştır. Aynı zamanda donanım ve finansman alt kodları sadece eylem planlarında kodlanmıştır. Eylem planlarında en sık kodlanan alt kod kamu kurum ve kuruluşları iken, kalkınma planlarında ise yasa olmuştur.

SONUÇ

Kamu politikası, kamu yönetimindeki ihtiyaç duyulan hizmet programlarının yapılması, uygulanması ve değerlendirilmesinden sonra çıkarılan dersler ile beraber yeniden oluşturmayı kapsayan kavramdır. Bu politikalar, bir beklenti, hedef ve amaç doğrultusunda toplumsal problemlere çözüm olabilmek için geliştirilmektedirler. Kamu politikaları sadece karar vermek değil aynı zamanda politika oluşturmada başından sonuna pek çok aktörün bulunduğu bir süreçtir. İlk olarak Laswell'in çalışmalarıyla ABD'de ortaya çıkan bu çalışmalar kısa sürede Avrupa'ya da yayılmıştır. Türkiye'de ise 2000'li yıllarda başlamış ancak yavaş bir gelişme göstermiştir.

Kamu yönetiminde yaşanan hantallaşma ve verimliliğin azalmasıyla birlikte yönetimde yenilik kaçınılmaz olmuştur. İnternetin kullanımının artması ve BİT'lerin yaygınlaşması kamu yönetimi için bir fırsat oluşturmıştır. E-Devlet, kamusal hizmetlerinin verilmesinde BİT'in kullanılmasını ifade etmektedir. E-Devletin gündeme gelmesinin en önemli nedenlerinden birisi kamudaki hantallığın artması, karışıklığın ve verimliliğin düşük olmasıdır. E-Devletle birlikte etkinlik, hız, şeffaflık konularında artış, kamu kuruluşlarının maliyetlerinde azalış hedeflenmiştir.

E-Devlet politikasının uygulanması birçok faydaya sahip olsa da karşılaştığı bazı sorunlar bulunmaktadır. Bu sorunlar dijital (sayısal) bölünme, teknolojik ve altyapısal problemler, güvenlik ve gizlilik, mevzuat ve kaynak yetersizliğidir. E-Devlet politikalarında en başta gelen sorunlardan birisi teknolojik ve altyapısal problemlerdir. E-Devlet politikalarında başarıyı yakalayabilmek için gerekli teknoloji ve altyapının sağlanması gerekmektedir. Gelişmemiş ya da gelişmekte olan ülkelerdeki başarısızlığın en büyük nedenlerinden birisi teknoloji ve altyapı eksikliğidir.

E-Devlet politikalarının çok eski bir geçmişi bulunmamaktadır. Teknolojik ve ekonomik anlamda gelişmiş ülkeler e-Devlet politikalarında da başarılı olmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Singapur, Fransa, Kanada ve Almanya gibi ülkelerin teknolojik ve ekonomik anlamlardaki başarıları, e-Devlet politikasındaki başarılarına da yansımıştır. Bu ülkelerin BM endekslerindeki konumları da bu durumu doğrular niteliktedir.

E-Devlet uygulamalarının Türkiye'de gündeme gelmesi 1990'lı yılların başlarına denk gelmektedir. E-Devlet politikasının temelleri ilk olarak bilim ve teknoloji

politikalarıyla ilgili belgelerde, sonrasında e-girişim ve e-dönüşüm belgelerinde sonrasında bilgi toplumu ve eylem stratejilerinde ve kalkınma planlarında atılmıştır ve uygulamaya konmuştur. Bu süreçte 2008 yılında www.turkiye.gov.tr adresinden fiilen başlamıştır. Türkiye'nin e-Devlet politikalarıyla ilgili çalışmaları çok eskiye dayanmamaktadır ancak e-Devlet politikasıyla ilgili yayınlanan belge ve raporlar doğrultusunda yapılan çalışmalarla birlikte ciddi bir ivme kazandığını söyleyebiliriz.

Çalışmada Türkiye Cumhuriyeti'nin e-Devlet politikasıyla ilgili yayınladığı belgeler incelenmiştir. E-Devletin etkinliğini belirleyen faktörler ve ayrıca e-Devlette karşılaşılan sorunlar başlıkları altında analiz edilmiştir.

Yapılan analizden elde edilen verilere göre Türkiye'de e-Devlet politikasının karşılaştığı en önemli sorunun teknolojik ve altyapısal problemlerin olduğu görülmektedir. Bu konudaki donanım, teknoloji ve teknik altyapı eksikliği göze çarpmaktadır. Yapılan analizde 2015 yılından itibaren altyapı ve yazılım gibi konulara ciddi bir önem verilmektedir. Yazılım alanında açık kaynak kodlu yazılım, bulut bilişim, nesnelerin interneti, açık veri ve büyük veri gibi modellerle ilgili çalışmalar yapılmakta ve alandaki eksiklik giderilmeye çalışılmaktadır.

Teknolojik ürünlere ve internete erişim, kullanım, sahiplik konularında çeşitli gruplar farklılık göstermektedir. Bu durum dijital (sayısal) bölünmeyle açıklanmaktadır. Çeşitli yaş, meslek gruplarının ve dezavantajlı grupların erişim, kullanım ve sahiplik durumları e-Devlet politikasında karşılaşılan önemli bir sorundur. Yapılan analizden elde edilen verilere göre Türkiye'nin e-Devlet politikasında ise en önemli ikinci sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Belgelerde 2015 yılından itibaren bu sorunu çözmeye yönelik ciddi adımlar atılmıştır. Özellikle dezavantajlı gruplara ve kullanımı geliştirmeye yönelik ciddi değişiklikler bulunmaktadır. Bu sorunu aşabilmek için çeşitli projeler yürütülmüştür. Köylere şebeke yardımı, öğrencilere tablet verilmesi, dezavantajlı bölgelerde düşük fiyatlı internet bağlantısı sağlama gibi uygulamalar bulunmaktadır. Dezavantajlı gruplara gerekli internet ve bilgisayar eğitiminin sağlanması bu soruna karşı atılmış pozitif bir adım olmuştur. Literatür taramasında elde edilen bilgiler doğrultusunda, Demirhan'ın (2011)'de teknolojik ürün sahipliğinin ve kullanım bilgisinin artması gerektiği bulgusu ve Türkiye'nin gelişmiş ülkelerin gerisinde olduğu bulgusu bu çalışmada da desteklenmektedir.

Teknolojinin gelişmesiyle mevcut hukuk düzeninde değişim gerekmekte ve BİT içeren yeni düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. E-Devlette karşılaşılan bu soruna

yönelik hukuki altyapı çalışmaları yapılmakta ve bu çalışmaların tamamlanması hedeflenmektedir. Yapılan analiz sonucunda Türkiye e-Devlet politikasında mevzuat konusunun üçüncü en önemli sorun olduğu bulgusu tespit edilmiştir. Bu sorun halen Türkiye’de bir hukuki altyapı eksikliğinin olduğunu göstermektedir. E-Devlet politikasıyla ilgili 2015 yılından itibaren ciddi bir mevzuat çalışması içerisine girilmiştir. Gerekli idari ve yasal düzenlemeler ile ilgili çalışmalar devam etmektedir. Bu durum kamu politikası aktörlerinden yasama ile yürütmenin e-Devlet politikası oluşturmadaki önemini göstermektedir. Literatür taramasında elde edilen bilgiler doğrultusunda, Ünsal Kudu’nun (2019) ‘Yargı Kararları Işığında Türkiye’de E-Devletin Hukuki Altyapısı’ adlı çalışmasında mevzuat ve yasal düzenlemelerde eksiklik olduğu belirtilmiştir. Bu çalışma bu bulguyu destekler nitelikteyken, Yılmaz Demirhan’ın (2011) ‘Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi’ adlı çalışmasında Türkiye’de hukuki altyapının tamamlanma aşamasında olduğu bulgusunu desteklememektedir.

E-Devlette, işlemler sırasında aktörlerin bilgilerinin güvenliği ve gizliliği konusunda endişe duymamaları gerekmektedir. E-Devlet bu güvenliği sağlamalıdır. Çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda, 2015 öncesinde çok önem verilmeyen bu konu bu yıldan sonra ciddi bir şekilde ele alınmıştır. Gerekli değişikliklerle birlikte, kişisel verilerin gizliliği ve güvenliğinin korunması ve mahremiyetin sağlanması konusunda çalışmalar yapılmıştır. Gizlik ve güvenlik, Türkiye’deki e-Devlet politikasında elektronik imza, kimlik denetimi ve siber güvenlik uygulamalarıyla sağlanmaya çalışılmaktadır.

E-Devlet politikalarına ayrılan kaynağın yetersiz olması da önemli bir problemdir. Yapılan analiz sonucunda Türkiye e-Devlet politikasında son sıradaki problem olarak görülse de e-Devlette güvenliğin sağlanabilmesi için ve gerekli altyapının kurulabilmesi için yeterli kaynağın ayrılması gerektiği tespit edilmiştir. Bunun için de gerekli yatırımların yapılması ve maliyetlerin giderilmesine ihtiyaç vardır. 2016 yılından itibaren bu konuya verilen önem artmaktadır. Türkiye’de e-Devlete ayrılan bütçe yıldan yıla artmaktadır. Bu durumla kaynak yetersizliğinin önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Türkiye’nin e-Devlet politikası pek çok sorunla karşılaşmaktadır. Bu sorunların üstesinden gelmek için gerekli çalışmalar yapılmaktadır ve bu çalışmalar 2015 yılından itibaren yoğunluk kazanmışlardır.

E-Devlet politikasında etkinliği belirleyen faktörler telekomünikasyon altyapı, yasal ve düzenleyici çevre, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisi olarak sayılmaktadır. Yapılan analiz ile Türkiye’de e-Devletin etkinliğini belirleyen en önemli

konunun yasal ve düzenleyici çevre olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Türkiye’de e-Devlet politikasının oluşumunda en önemli aktör devlet iken bunun yanında diğer unsurlar da bulunmaktadır. Bu diğer unsurlar 2015 yılından önce çok fazla yer almazken 2015’ten sonra özel sektör, bireyler, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar olarak kendini göstererek e-Devletin etkinliğinde rol almaktadırlar. Literatür taramasında elde edilen bilgiler doğrultusunda, Naci Karkın (2014) “Türkiye’nin E-Devlet Politikalarının Değerlendirilmesi” adlı çalışmasındaki e-Devlet politikasının oluşumunda kamusal aktörler, STK’lar ve özel sektörün etkisinin olduğu görüşü bu çalışmada da desteklenmektedir.

Hazineden gerekli desteğin alınması e-Devlet politikasında etkinliği sağlamanın unsurlarından birisidir. Yapılan analizden elde edilen bulgular doğrultusunda mali kaynaklar konusu ikinci sırada yer almıştır. Türkiye’de hazineden e-Devlete ayrılan fonlar her geçen yıl artmaktadır. Yatırımların, mali ve finansal kaynakların 2015 yılı öncesinde yeterli olmadığı görülmektedir ancak bu yıldan sonra bu konulara daha fazla kaynak ayrılmıştır. Bu durum etkinliği arttırmaya yönelik önemli bir hamle olmuştur.

E-Devlette en önemli etkinlik unsurlarından birisi de telekomünikasyon altyapıdır. Altyapının düzgün bir şekilde işlemesi e-Devlet politikası için çok önemli bir konudur. Bunun için ise iyi bir yer altı ve yer üstü donanımına sahip olmak gerekmektedir. Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, Türkiye’de bu konuda etkinliği arttırabilmek amacıyla ağ altyapısı, internet bağlantısı ve telekomünikasyon çalışmaları yürütülmektedir. Bu çalışmalara yönelik fiber internet, kablolu ve kablosuz internet, geniş alan ağı ve geniş bant bağlantısı gibi uygulamalar yaygınlaştırılmaktadır. Bu çalışmalara 2015 yılından sonra yoğunluk verilmiştir ancak yeterli altyapı halen tamamlanmamıştır.

E-Devlet politikasının etkinliği belirleyen bir diğer faktör kamu organizasyonlarının BİT ile ilişkisidir. Burada organizasyon çalışanlarının performansı önemlidir. Türkiye’de kamu çalışanlarına gerekli BİT eğitimi verilmektedir ancak bu konuya gerektiği kadar önem verilmemektedir.

Yapılan analiz sonucunda e-Devletin etkinliğinin belirlenmesinde ve e-Devlette karşılaşılan sorunlarda kamu politikası açısından 2015 yılından sonra önemli bir ilerleme kaydedilmiştir. Bunda 2015-208 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı belgesinin ve 2016 yılında Ulusal e-Devlet Stratejisinin belirlenmesinin çok önemli bir rolü vardır.

Sonuç olarak, Türkiye’nin e-Devlet politikasında gün geçtikçe daha başarılı bir ülke olduğunu belirtebiliriz. Türkiye’de e-Devletle ilgili politika belgelerinin yayınlanması,

dijital dönüşüm ofisinin kurulması ve kamu dijital dönüşüm lideri pozisyonunun kurulması gibi etkenler e-Devlet konusunda ciddi atılımlar yapıldığını göstermektedir. Ancak diğer ülkelerle kıyaslama yapıldığında özellikle gelişmiş ülkelerin gerisinde kaldığını BM endekslerinden görebiliriz. Bunun nedenleri olarak, Türkiye'nin söz konusu ülkelere altyapı, teknolojik ve ekonomik olarak geride olması gösterilebilir.

Ülkemizde e-Devlet politikasını daha başarılı bir konuma getirebilmek için aşağıdaki önerilerde bulunabiliriz.

- Hazineden gerekli mali kaynağın arttırılarak teknolojik altyapının kurulması, geliştirilmesi ve tamamlanması sağlanmalıdır.
- Yine yazılım ve donanım gibi konular geliştirilmelidir. Güvenlik ve gizlilik konusunun güvence altına alınabilmesi için ise siber güvenlik alanına gerekli yatırımlar yapılmalıdır.
- Kamu kurumlarında çalışan personellerin bilgi ve becerilerinin gelişimine ve eğitime devam edilmelidir.
- E-Devletin temasta olduğu bütün aktörlere, vatandaşlara, özel sektöre, sivil toplum kuruluşlarına, teknoloji kullanımı konusunda eğitim verilmesi gerekmektedir.
- Aktörlerin e-Devlet konusunda bilinçlendirilmesi gerekmekte ve bu aktörlerin teknolojik ürün sahipliklerinde eşitlikleri sağlanmalıdır.
- Dezavantajlı durumların ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
- Ayrıca BİT içeren yeni mevzuat düzenlemeleri yapılmalı ve bütün mevzuat tamamıyla gözden geçirilerek hukuki altyapı sağlam bir temele oturtulmalıdır. Türkiye'nin e-Devlet uygulamalarını kamu politikası açısından inceleyen çalışma sayısı oldukça azdır. E-Devlet sorunlarının ve eksikliklerinin tespit edilip, daha başarılı bir kamu politikası olarak geliştirilmesi için yeni çalışmalar yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abu-Shanab, Emad; Alazzam, Ameen (2012). Trust Dimensions and the adoption of e-Government in Jordan. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development (IJICTHD)*, 4(1), p. 39-51.
- Akdoğan, Akif Argun (2011). Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları (Der. Filiz Kartal). *Türkiye’de Kamu Politikası Disiplininin Tarihsel İzleri*. Todaie, Ankara.
- Akdoğan, Akif Argun (2012). Aydınlanmadan Neoliberalizme Kamu Politikasının Sarsıl(a)mayan Egemenliği, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 45, Sayı 4, Aralık, ss. 1-24.
- Akdoğan, Akif Argun (2013). Kamu Politikası Kuram ve Uygulama (Der. Mete Yıldız, Mehmet Zahid Sobacı). *Gündem Belirleme*. Ankara: Adres Yayınları.
- Akgural Ali (2003). Elektronik Devlet Paneli (Der. Murat Erdal). *Dünyada e-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye*. İstanbul: İ.Ü. Yayını.
- Akgül, Arif; Kaptı Alican (2010). UTSAM (Der. Süşeyman Özeren, Mehmet Alper Sözer, Oğuzhan Ömer Demir). *Türkiye’nin Uyuşturucu ile Mücadele Politikası: Politika Süreç Analizi, Yerelden Küresele Sınıraşan Suçlar*. Ankara.
- Akman, Elvettin; Melahat Çetin (2019). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Bir Yansıması Olarak Dijital Dönüşüm Ofisi. IV. International Symposium on Strategic and Social Research. Burdur. ss. 223-231.
- Aksoy, Necdet (2008). *Sivil Toplum ve Baskı Grupları*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Altınok, Ramazan (2001). İnternet, Demokrasi ve Devlet. *Türk İdare Dergisi*, Yıl:73, Sayı: 433, ss. 137-163 Aralık.
- Altıntaş, Hakan (2002). Sanal Bürokrasiden e-Devlete Teorik Yaklaşımlar. I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongres, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- Altunışık, Remzi; Coşkun, Recai; Bayraktaroğlu, Serkan; Yıldırım, Engin (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (6. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Anderson, James (1984). *Public Policy Making: An Introduction, Second Edition*, Hough Mifflin Company, Winston.
- Anderson, James (1994). *Public Policymaking: An Introduction*. Geneva: Houghton Mifflin.

- Anderson, James (2003). *Public Policy Making*. London: Thomas Nelson and Sons Ltd.
- Anderson, James (2011). *Public Policymaking (7th Ed.)*. United States: Wadsworth.
- Andrews, Clinton J. (2007). Handbook of Public Policy Analysis (Der. Frank Fischer, Gerald Miller, Mara Sidney). *Rationality in Policy Decision Making*. USA: CRC Press.
- Arifoğlu, Ali (2004). *E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya*. İstanbul: Sas Bilişim Yayınları.
- Arifoğlu, Ali; Körnes, Abdullah; Yazıcı Ali (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye*. Ankara: TBD.
- Arts, Bas (2002). Green Alliances' of Business and NGOs: New styles of Self- Regulation or Dead-end Roads? *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 9, p. 26-36.
- Atabek, Nejdet (1998). Gündem Belirleme Yaklaşımı. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 7, ss. 155-174.
- Ateş, Hamza; Nohutçu Ahmet (2006). Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar ve Devlet. *SÜ, İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı 11, ss. 245-276.
- Balcı, Asım (2008). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Der. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun). *E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar*. Seçkin Yayıncılık, Gözden Geçirilmiş İkinci Baskı, Ankara.
- Bardach, Eugene (2000). *A Practical Guide For Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving*. New York: Chatham House Publishers.
- Basu, Subhajit (2004). E-Government and Developing Countries: An overview. *International review of Law Computers & Technology*, Vol. 18, No.1, p. 109-132.
- Baştan, Serhat (2008). E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve Bilgi İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Yıl:10, Sayı: 14, ss. 241-266 Haziran.
- Baştan, Serhat; Gökbnar, Ramazan (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda e-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru. *DEÜ, İİBF Dergisi*, Cilt: 19, Sayı:1, ss.73.

- Baydar, Metin Lütfi; Gül Hüseyin; Akçıl Ata (2007). Bilimsel Araştırmanın Temel İlkeleri. Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları, Isparta.
- Bengshir, Türksel Kaya (2000). Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?. *Amme İdaresi Dergisi*, ss. 33-62.
- Bennet, James T. (1998). “Yeni Bilgi Teknolojisi ve Refah Değişen İş Dünyası” *Liberal Düşünce* (Çev. Cahit Güran).
- Bhogle Srinivas (2008). E-Governance. Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications (Der. Ari-Veikko Annttiroiko). Hershey: Information Science Reference.
- Bilen, Mahmut; Şanver Cahit (2002). Genişleyen Devletin Bunalımı ve e-Devlet. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- Bilgiç, Veysel (2003). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Der. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun). *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Birkland, Thomas (2011). *An Introduction to the Policy Process Theories, Concepts and Models of Public Policy Making*. Routledge Taylor & Francis Group, New York.
- Birkland, Thomas (2015). *An Introduction to the Policy Process Theories, Concepts and Models of Public Policy Making*. Routledge Taylor & Francis Group. New York.
- Cahn, Alan Matthew (1995). Public Policy: The Essential Readings (Der. Stella Theodoulou, Matthew Alan Cahn). *The Players: Institutional and Noninstitutional Actors in the Policy Process*. United States: Prentice Hall.
- Cantekinler, Kasım (2002). Tekel Sonrası Telekomünikasyon Hizmetleri Pazarı: PSTN Şebekesinin Rekabete Açılması Üzerine Analizler. Telekomünikasyon Kurumu.
- Cochran, Charles ; Malone Eloise (2010). *Public Policy: Perspectives and Choices(4th Ed.)*. United States: Lynne Rienner.
- Cochran, Clarke; Mayer, Lawrence; Carr, T.R; Cayer, Joseph (2009). American Public Policy: An Introduction. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Coşkun, Selim (2003). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Der. Asım Balcı vd.). *Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımı*. Ankara: Seçkin Yayınları.

- Cumhurbaşkanlığı (2018). 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (27 Ekim 2018): Resmi Gazete, 30578.
- Çakal, Recep (2003). E-Türkiye'nin Stratejisi 2004 Yılında Ne Olacak?. *Capital Dergisi, Digital Eki* s. 3-6.
- Çam, Esat (1990). *Siyaset Bilimine Giriş*. İstanbul: Der Yayınları.
- Çelik, Fatma Eda (2008). Çalışma Alanı Olarak Kamu Politikası: Tarihsel ve Düşünsel Kökler Üzerine. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 41, Sayı: 3, Eylül, ss. 41-72.
- Çelikkol, Ömer (2008). Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Çetin, Hüseyin; Aydoğan, Okan; Ertuğrul, Zerrin (2002). *E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Telekomünikasyon Kurumu.
- Çevik Hasan Hüseyin; Demirci, Süleyman (2011). Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar (Der. Bekir Parlak). *Kamu Politikası: Aktörler ve Modeller*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Çevik, Hasan Hüseyin (1998). Kamu Politikaları Analizi Çalışmaları Üzerine Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *Amme İdaresi Dergisi*, 31 (2): s. 103-112.
- Çevik, Hasan Hüseyin (2003). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Der. Asım Balcı vd). *Modern Devlette Kamu Politikası Oluşturma: Kavramlar, Aktörler, Karar Verme, Kamu Politikası Süreci ve Türkiye Analizi*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Çevik, Hasan Hüseyin (2007). *Türkiye'de Kamu Yönetimi Sorunları*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Çevik, Hasan Hüseyin (2012). *Kamu Yönetimi Kavram, Sorunlar, Tartışmalar*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Çevik, Hasan Hüseyin (2016). Kamu Politikaları 2. edisi (Der. Hatice Altunok, Fatma Gül Gedikkaya). *Kamu Politikası*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Çevik, Hasan Hüseyin; Demirci, Süleyman (2008). *Kamu Politikası*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Çevikbaş, Rafet (2009). Türkiye'de e-Devlet ve e-imza Altyapısı Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 463-464, ss. 74-75.

- DeGroff, Amy; Cargo Margaret (2009). Policy Implementation: Implications for Evaluation (Der. Judith Ottoson, Penelope Hawe). *Knowledge Utilization, Diffusion, Implementation, Transfer and Translation: Implications For Evaluation. New Directions For Evaluation*. American Evaluation Association, Washington, USA.
- Delibaş, Kayhan; Emin Yiğit (2005). *Siyaset Kurumu*. İstanbul: Birey Yayıncılık.
- Demir, Fatih (2011). Kamu Politikası ve Politika Analizi Çalışmalarının Teorik Çerçevesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30 Ağustos, ss. 107-120.
- Demir, Fatih (2016). Kamu Politikaları Ansiklopedisi (Der. Hatice Altunok, Fatma Gül Gedikkaya). *Kamu Politikası Analizi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Demir, Oğuz (2018). Vatandaşların e-Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Demirci, Süleyman (2011). Kamu Politika Süreci Teorik Perspektifler (Der. Alican Kaptı). *Kamu Politikasında İşbirlikçi Tarafgirlik (Koalisyon) Modeli*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Demirel, Demokaan (2006a). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61. Sayı, ss. 83-118.
- Demirel, Demokaan (2006b). Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: Etkin Devlet. *Sayıştay Dergisi*, Ocak-Mart, ss. 105-123.
- Demirhan, Yılmaz (2011). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi. Ankara.
- Demirhan, Yılmaz (2016). *Türk Siyasal Hayatında Ak Parti Dönemi, Kamu Yönetiminde Değişim, Kamu Politikaları, Kurumsal İlişkiler*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Denker, Ahmet (2001). *Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çıgı İçin Kartopu Etkisi*. Ankara: Havelsan.
- Dix, John (2002). *Survey Says Government is Vulnerable*. Framingham, Network World.
- Donald, Lenihan G. (2005). Realignment Governance: From e-Government to e-Democracy. (Der. Mehdi Khosrow-Pour). *Practicing E-Government: A Global Perspective*. USA: Idea Group Publishing.

- Dunkerley, David; Fudge, Shane (2004). *European Societies*, 6(2), p.237-254.
- Dunn, William N. (1981). *Public Policy Analysis*. PrenticeHall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Duran, Murat (2016). *Kamu Politikaları Ansiklopedisi* (Der. Hatice Altunok ve Fatma Gül Gedikkaya). *Siyasal Sistem*. Nobel Yayınları: Ankara.
- Durgun, Şenol (2005). *Batı Demokrasilerinde ve Türkiye’de Parlamenter Yapılar ve Parlamenterlerin Temsil Gücü*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Durna, Tuncay (2016). *Kamu Politikaları Ansiklopedisi* (Der. Hatice Altunok ve Fatma Gül Gedikkaya). *Kamu Tercihi Teorisi*. Nobel Yayınları: Ankara.
- Dye, Thomas (1981). *Understanding Public Policy*. Fourth ed. Prentice Hall: Englewood Cliffs. New Jersey.
- Dye, Thomas (1987). *Understanding Public Policy (4th ed)*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Dye, Thomas (1992). *Understanding Public Policy*. Upper Saddle River.
- Dye, Thomas (2005). *Understanding Public Policy*. Pearson: New Jersey.
- Dye, Thomas (2013). *Understanding Public Policy*. Pearson Education Publishing, US.
- Easton, David (1953). *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science*. New York: Alfred A. Knopf.
- Ebrahim, Zakareya; Irani, Zahir (2005). E-Government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal* Vol. 11, no.5, p. 589-611.
- Eken, Musa (2005). *Yönetimde Şeffaflık*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Enserink, Bert; Joop, Koppenjan; Mayer, Igor S. (2013). *Public Policy Analysis* (Der. Will Thissen, Warren Walker). *A Policy Sciences View on Policy Analysis*. New York: Springer US.
- Erat, Veysel (2014). Türkiye’de Kamu Politikası Alan Yazını Üzerine Bir İnceleme. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, Sayı 10, ss. 92-117.
- Erdal, Murat (2004). *Elektronik Devlet e-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.

- Erdem, Emrah (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), ss. 734-746.
- Eren, Veysel (2014). Siyaset Bilimine Giriş (Der. Önder Kutlu). *Kamu Politikası*. Lisans Yayıncılık. İstanbul.
- Ergun, Turgay (2004). *Kamu Yönetimi*. TODAİE, Ankara.
- Eryılmaz, Bilal (2002). *Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime*. İstanbul: Alfa Basım Yayın.
- Eryılmaz, Bilal (2013). Kamu Yönetimi (Der. Hasan Hüseyin Çevik, Süleyman Sözen). *Kamu Politikası*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Eryılmaz, Bilal (2015). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- European Commission (2014). E-Government in the United Kingdom 2014.
- Eyestone, Robert (1971). *The Threads of Public Policy: A Study in Policy Leadership*. Indianapolis.
- Fıstıkçıoğlu, Reşit (2007). E-Devlet Uygulamaları ve e-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Fischer, Frank (2003). *Reframing Public Policy*. Oxford University Press. Oxford.
- Garcia, Ramon; Pardo Theresa (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. *Government Information quarterly*, 22(2).
- Genç, Aykut (2019). Türkiye ile Avrupa Birliği'nin e-Devlet Politikalarının Karşılaştırılması. Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü, Avrupa Birliği Uzmanlığı Tezi. Ankara.
- Genç, Fatma Neval (2012). Yönetişim ve Yönetim Ekseninde Kamu Yönetimi (Der. Fatma Neval Genç). *Yönetişim, Yönetime Katılma ve Farklı Katılım Türleri*. Bursa: Ekin Yayınları.
- Göçoğlu, Volkan (2014). Kamu Politikası ve Sosyal Medya İlişkisi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Gül, Hüseyin (2015). Kamu Politikası Analizi, Yöntemleri ve Teknikleri. *Yasama Dergisi*, Sayı. 29, ss. 5-31.

- Gültekin, Sebahattin (2011). Kamu Politika Süreci Teorik Perspektifler (der. Alican Kaptı). Kamu Politika Sürecinde Politika Yayılım ve Yenilik Modeli. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Gültekin, Sebahattin (2012). Kamu Yöneticileri ve Kamu Politikası: Kamu Yönetimi Paradigmaları Çerçevesinde Teorik Bir Analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4): ss. 85-100.
- Güngör, Özay (2020). E-Devlet Hizmetlerinin Merkezi Teşkilatının Yeniden Yapılanması: Dijital Dönüşüm Ofisi Örneği. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Antalya.
- Güreler, Şahsine (2011). Kamuda Etkinlik, Verimlilik ve e-Devlet. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. İzmir.
- Heeks, Richard (2003). Most e-Government for Development Projects Fail How Can Risks Be Reduced?. *iGovernment Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK*.
- Hekim, Hakan (2011). Kamu Politikası Süreci Teorik Perspektifler (Der. Alican Kaptı), *Kamu Politikasında Post-Pozitivizm*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Heywood, Andrew (2002). *Politics, Second Ed*. New York: Palgrave Macmillan Foundation Higher Education Series.
- Heywood, Andrew (2006). *Siyaset*. (Çev. Bekir Beraat Özipek), Ankara: Liberte Yayınları.
- Heywood, Andrew (2015). *Siyasetin Temel Kavramları*. Ankara: Adres Yayınları.
- Isaac-Henry, Kester (1993). Management in the Public Sector Challenge and Change (Der. Kester Isaac-Henry, Chris Painter, Chris Barnes). *Development and Change in the Public Sector*. London: Chapman & Hall.
- İnce, Murat (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: DPT Yayınları.
- Jain, Aby (2004). Using the Lens of Max Weber's Theory of Bureaucracy to Examine e-Government Research. 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Jeager, Paul T (2003). The Endless Wire: E-Government As Global Phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20, s. 323-331.

- Kahraman, Ömer Fuad (2018). Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Düşünce Kuruluşları: Sam Örneği. Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay.
- Kalkınma Bakanlığı (2013). Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018). Ankara.
- Kalkınma Bakanlığı (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı. Bilgi Toplumu Dairesi, Kalkınma Bakanlığı.
- Kapani, Münci (1999). *Politika Bilimine Giriş*. Ankara: Bilgi Yayınları.
- Kapani, Münci (2012). *Politika Bilimine Giriş*. Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Kaptı, Alican (2011). Kamu Politika Süreci Teorik Perspektifler (Der. Alican Kaptı). *Kamu Politikası Süreci*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Kaptı, Alican; Alaç, Ali Erkan (2013). Kamu Politikası Kuram ve Uygulama (Der. Mete Yıldız, Mehmet Zahid Sobacı). Kamu Politikalarının Uygulama Aşaması. Ankara: Adres Yayınları.
- Kıral, Bilge (2020). Nitel Bir Veri Analizi Olarak Doküman Analizi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 15, ss. 170-189. Siirt.
- Kırçova, İbrahim (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İto Yayınları.
- Kızıldağ, Duygu (2011). ISO 31000 Risk Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kingdon, John Wells (2014). *Agendas, Alternatives and Public Policies*, Second Edition. USA: Pearson Education Limited.
- Korkmaz, Mahmut (2014). Sosyal Medya-Kamu Politikaları Etkileşimi: Gezi Parkı Olayları Üzerine Bir Değerlendirme. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Kösecik, Muhammed; Karkın, Naci (2004). E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar. 1Ankara: Gazi Kitabevi.
- Köseoğlu, Özer (2013). Meslek, Sanat ve Disiplin Olarak Kamu Politikası: Türkiye'ye İzdüşümleri. *Bilgi Dergisi*, Sayı:26, Yaz, ss. 4-37.
- Kudu, Ünsal (2019). Yargı Kararları Işığında Türkiye'de E-Devletin Hukuki Altyapısı. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi. Denizli.

- Kulaç, Onur; Çalhan, Hüseyin Serhan (2013). Bir Kamu Politikası Süreci Analizi: Milli Eğitim Bakanlığı ve Yükseköğretim Kurulu Yurtdışı Yüksek Lisans Bursları. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Yıl 5. S.10. ss 205-225.
- Kutlu, Önder (2006). *Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Lavender, Wayne (2009). Worldview and Public Policy: From American Exceptionalism to American Empire. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Fairfax, VA: George Mason University.
- Leigh, Andrew; Robert Atkinson D. (2001). Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government, Progressive Institute, Technology and New Economy Project. November.
- Leoveanu, Andy Constantin (2013). Rationalist Model in Public Decision Making. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, (4): ss. 43-54.
- Lipsky, Micheal (1980). Classics of Public Administration (Der. Jay M. Shafritz, Albert C. Hyde). *Street Level Bureaucracy: The Critical Role of Street Level Bureaucrats*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth Publication.
- Lütfi, Yalçın (2010). Kamu Yönetimi Kuramları: Yöntembilimsel Bir Değerlendirme. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara.
- McClure David L. (2000). Electronic Government: Federal Initiatives are Evolving Rapidly but They Face Significant Challenges. Accounting and Information Management Division.
- McNeal, Ramona; Hale, Kathleen; Dotterweich Lisa (2008). Citizen-Government Intraction and the Internet: Exceptions and Accomplishment in Contact, Quality and Trust. *Journal of Information Technology & Politics*. ss. 213-229.
- Meydanlı, Mehmet Ali (2010). E-Devlet ve Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Moon, Jae M. (2002). The Evolution of e-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?. *Public Administration Review*, V.62, p. 423-433.

- Nacak, Osman (2015). Yeni Kamu Yönetimi ve Türkiye’de Kamu Politikalarının Oluşturulması: Aktör Temelli Bir Analiz. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya.
- Nagel, Stuart S. (2002). Handbook of Public Policy Evaluation. Sage Publications, California.
- Ndou, Valentina (2017). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18 (1).
- Nohutçu, Ahmet (2002). Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri. II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- Odabaş, Hüseyin (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. Türkiye Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları. İstanbul.
- OECD (2003). The e-Government Imperative: Main Findings. OECD e-Government Studies. Paris.
- Orell,, Rebecca Levy; Emanuele, Padovani; Eric, Scorsone (2009). E-Government Accountability and Performance: A Comparative Analysis Between European Countries. Egpa 2009 Conference, Malta September 2-4, Study Group No:1, E-Government.
- Orhan, Gökhan (2007). Kamu Yönetim Yöntem ve Sorunlar (Der. Şinasi Aksoy ve Yılmaz Üstüner), *Kamu Politikalarıyla İlgili Sorunlar Nasıl Çözülür? Disiplinler Arası Bir Yaklaşım Olarak Kamu Politikaları Analizi ve Getirdiği Açılımlar*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Öğüt, Adem (2003). Bilgi Çağında Yönetim. Ankara: Nobel Basımevi.
- Örselli, Erhan; Taşpınar, Yasin (2016). Teoriden Uygulamaya E-Devlet (Der. Ali Şahin, Erhan Örselli). *E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz*. Konya: Atlas Akademi.
- Özalp, Soyocak Sevinç (2011). Peter Ferdinand Drucker’ın Yönetimsel Açından Değerlendirilmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(2), ss. 155-168.

- Özer, Buğra; Baştan, Serhat; Ortanca, Murat (2012). Kamu Politikası Yapımı ve Kimlik-Tabanlı Siyasa Yapımı Süreçleri: Türk Kamu Yönetimine Dair Genel Değerlendirmeler. *SDÜ İİBF Dergisi*, Cilt:17 Sayı:1 ss. 237-263.
- Özsağır, Arif; Küllük Metin (2002). E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- Öztekin, Ali (2003). *Siyaset Bilimine Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Pamukoğlu, Kadri; Ocak Mustafa (2007). Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması. *Harita Genel Komutanlığı*, Ankara.
- Parsons, Wayne (1995). *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Parsons, Wayne (1995). *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Pielke, Jr Roger (2004). What Future For the Policy Sciences? *Policy Sciences*, 37, p. 209-225.
- Sabatier Paul (1999). *Theories of the Policy Process*. Boulder, Colorado: Westview Press.
- Sabatier, Paul; Jenkins-Smith Hank (1993). *Policy Change and Learning: An Advocacy Coalition Approach*. Westview Press. USA.
- Sabuktay, Ayşegül (2011). Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları (Der. Filiz Kartal). *Hukuk-Siyaset Kuramı ve Kamu Yönetimi*. TODAİE. Ankara.
- Sağsan, Mustafa (2001). E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı Mı?. *Stratejik Analiz Dergisi*, Asam Yayınları, Cilt:2 Sayı:19, Kasım. ss. 1-11.
- Sezer, Mustafa Serdar; Yıldız, Mete (2009). Türkiye’de Bir Kamu Politikası Sorunu Olarak Yabancı Doktor İstihdamı: Avusturalya, Birleşik Krallık ve Kanada Örnekleri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (3), s. 43-78.
- Simon, Herbert (1957). “A Behavioral Model of Rational Choice” in *Models of Man, Social and Rational: Mathematical Essays on Rational Human Behavior in a Social Setting*. New York: Wiley.

- Sobacı, Mehmet Zahid (2012). E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler (Der. Mehmet Zahid Sobacı, Mete Yıldız). *E-Devlet Kuramsal Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sobacı, Mehmet Zahid (2013). Kamu Politikası Kuram ve Uygulama. (Der. Mete Yıldız ve Mehmet Zahid Sobacı), *Politika Ağları, Aktörler Arası İlişkiler Üzerinden Kamu Politikasını Anlamak*. Ankara: Adres Yayınları.
- Şahin, Ali (2007). *Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar, Kamu Yönetimi Yazıları Teoride Değişim, Yeniden Yapılanma, Sorunlar ve Tartışmalar*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Şahin, Ali (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve e-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şeyhanlıoğlu, Hüseyin (2007). Postmodern Kamu Yönetiminde e-Devlet. *Türk İdare Dergisi*, 456, ss. 81-106.
- T.C. Başbakanlık (2002). *Herkes İçin Bilgi Toplumu*. Ankara: T.C. Başbakanlık Yayınları.
- T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi (2002). *Bilgi Toplumu Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu*. Ankara.
- Tamzok, Nejat (2007). Kamu Politikası Analizi: Elektrik Enerjisi Sektörü. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara.
- Taşkın, Yüksel (2014). Siyaset: Kavramlar, Kurumlar, Süreçler (Der. Yüksel Taşkın). *Siyaset Nedir?*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Terkan, Banu (2007). Basın ve Siyaset İlişkisinin Gündem Belirleme Modeli Çerçevesinde Bir Analizi. *Selçuk Üniversitesi S.B.E*, sayı 17 ss. 561-584.
- Theodoulou, Stella (1995). Public Policy: Essential Reader (Der. Stella Theodoulou, Matthew Cahn). *How Public Policy is Made*. USA: Prentice Hall.
- Tuncer, İlknur (2019). Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: e-Devlet Uygulamaları. Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Elazığ.
- Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırmalar Kurumu (2017). *Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm*. Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü. Ankara.

- Türkiye Bilişim Şurası (2002). E-devlet Yapısı, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu.
- Uçkan, Özgür (2003). E-devlet, e-Demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Ulusoy, Ahmet; Karakurt Birol (2002). Türkiye'nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu. I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı. Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, s. 134. İzmit.
- United Nations (2003). World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations (2008). UN E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department. S.66.
- Usta, Aydın (2013). Kamu Politikaları Analizine Kuramsal Bir Bakış. Yasama Dergisi, Parlamento Hukuk Özel Sayısı (I), Sayı 24, ss. 78-102.
- Üstüner, Yılmaz (2003). Siyasa Oluşturma Sürecinde Ağ Yönetişimi Kuramı. *Amme İdaresi Dergisi*, cilt 36, sayı 3, Eylül, ss. 49-65.
- Wendy, Young B ; Hosihn Ryu (2000). Secondary Data For Policy Studies: Benefits and Challenges. *Policy, Politics & Nursing Practice*, Vol. 1, No.4, p. 302-307.
- Wildavsky, Aaron B. (1987). *Speaking Truth to Power: The Art and Craft of Policy Analysis*. New Brunswick: Transaction Books.
- Yaşa, Sedat; Çolak, Yasin (2011): Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi Çalışma Raporu-3. Ankara: Kalkınma Bakanlığı, ss. 5-30.
- Yıldırım Ali; Şimşek Hasan (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Yıldız Mete; Sobacı Mehmet Zahid (2013). Kamu Politikası Kuram ve Uygulama. (Der. Mete Yıldız ve Mehmet Zahid Sobacı), *Kamu Politikası ve Kamu Politikası Analizi Genel Bir Çerçeve*. Ankara: Adres Yayınları.
- Yıldız, Mete; Babaoğlu Cenay; Şahin, Bican (2016). Kamu Politikasını Türk İdare Tarihi Üzerinden Çalışmak. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 34, Sayı 2, ss. 133-158.

- Yıldız, Mete; Demircioğlu, Mehmet; Babaoğlu, Cenay (2011). Teaching Public Policy to Undergraduate Students: Issues, Experiences and Lessons in Turkey. *Journal of Public Affairs Education*, 17(3), ss. 343-365.
- Yıldız, Mete; Polat, Rabia Karakaya (2012).E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Yaklaşımlar (Der. Mehmet Zahid Sobacı, Mete Yıldız). *Türkiye'deki e-Devlet Araştırma ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirmesi ve Öneriler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yong James SL; Koon Lim Hiap (2003). E-Government: Enabling Public Sector Reform. (Der. James SL Yong).*E-Government in Asia:Enabling Public Service Innavaion in the 21st Century*.
- Yüksel, Mehmet (2000). Yönetişim (Governance) Kavramı Üzerine. *Ankara Barosu Dergisi*, (3): ss. 145-159.
- Zhou, Zhitian; Congyang, Hu (2008). Study on the E-Government Seucrity Risk Management. *International Journal of Computer Science and Network Security*, vol. 8, no. 5.p. 208-213.
- Zittoun, Philippe (2014). *The Political Process of Policymaking A Pragmatic Approach to Public Policy*. London: Palgrave Macmillan Press.

İNTERNET KAYNAKLARI

- Akın, Tekin. E-Devlet, www.caginpulisi.com.tr, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Almanya Ekonomik İşler ve Enerji Federal Bakanlığı (2017). <http://www.de.digital/DIGITAL/Navigation/EN/Strategy/strategy.html>., (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Balcı, Asım. Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmeti Sunumuna Etkileri, www.canaktan.org, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Bilgi Toplumu. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Canada'sSchoolNet.<http://web.archive.org/web/20021216041118/www.schoolnet.ca/home/e/services.asp>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Dijital Akademi. <https://www.dijitalakademi.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

- Dijital Dönüşüm Ofisi. <https://cbddo.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Dijital Dönüşüm Ofisi. <https://cbddo.gov.tr/haberler/4834/-birlesmis-milletler-e-devlet-gelismislik-endeksi-aciklandi>, (Erişim Tarihi: 16.06.2020).
- EBA. <http://www.eba.gov.tr/hakkinda/tam>, (Erişim Tarihi: 15.11.2020).
- E-Devlet Kapısı. www.turkiye.gov.tr, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- E-Dönüşüm Türkiye. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- E-Nabız. <https://enabiz.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- E-Türkiye Girişimi. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- E-Vergi. <https://intvrg.gib.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Fransa Bakanlıklar Arası Devlet Reformu Deregölasyou. <http://www.fonction-publique.gouv.fr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Government Agency Finder for Germany. <https://behoerdenfinder.de/opencms/searchjs.do>, (Erişim Tarihi: 16.11.2020).
- Menteş, Ali Erinç. http://www.emo.org.tr/yayinlar/dergi_listele.php?dergi=1, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- Mernis. <https://www.icisleri.gov.tr/merkez-nufus-idare-sistemi-mernis>, (Erişim Tarihi: 16/09/2020).
- MHRS. <https://www.mhrs.gov.tr/hakkimizda.html>, (Erişim Tarihi: 20.12.2020).
- Milliyet Haber. <https://www.milliyet.com.tr/yerel-haberler/ankara/2019-merkezi-yonetim-butce-gorusemeleri-13127394>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).
- NVİ. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. <https://nvi.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16/09/2020).
- OECD. <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/49710223.pdf>, (Erişim tarihi: 16.09.2020).
- T.C. Resmi Gazete. <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160719m2-1.htm>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

T24 Haber. <https://t24.com.tr/haber/cumhurbaskanligi-ofislerine-330-milyon-butce,845466>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

TDK. Türk Dil Kurumu, <http://tdk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

TÜİK. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33679>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

TÜİK. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33679>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

TÜBİTAK BİLGEM. <https://bilgem.tubitak.gov.tr/tr/urunler/strateji-ve-eylem-plani-izleme-degerlendirme-ve-degisim-yonetimi-sistemi>, (Erişim Tarihi: 20.12.2020).

Türksat. <http://edevlet.turksat.com.tr>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

Ulusoy, Ahmet. E-Devlet (in) Bürokrasi (out), www.liberal.org.tr, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

United Nations. E-Government Survey (2020). [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf), (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

United Nations. E-Government Surveys, <https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

Universal Yazılım. <https://www.uni-yaz.com/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

Uyap. <https://www.uyap.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

World Bank. <https://www.worldbank.org/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

Yıldırım, Halil; Karakuş Halil. E-Devlet ve Uygulamaları. <http://www.isguc.org/>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

Yıldız, Mete (2011). Kamu Politikası. Türkiye Bilimler Akademisi Açık Ders Malzemeleri. <https://acikders.tuba.gov.tr/course/view.php?id=66>, (Erişim Tarihi: 16.09.2020).

DİĞER KAYNAKLAR

64. Hükümet Programı (2015). https://media-cdn.t24.com.tr/files/20151125175322_64.hukumet_programi.pdf, (Erişim Tarihi: 08.01.2021).

DPT (2009). Türkiye e-Devlet Raporu.

TUENA (1999). Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu. Ankara.

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf,
(Erişim Tarihi: 08.01.2021).

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016). Ulusal E-Devlet Stratejisi Ve Eylem

Planı, <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/Swkoy+2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, (Erişim Tarihi: 08.01.2021).



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı,Adı :Beşkardeşler, Mert
Uyruğu :
Doğum Tarihi ve Yeri :
E-mail :
ORCID No : <https://orcid.org/0000-0003-0225-1092>

Eğitim

<i>Derece</i>	<i>Eğitim Birimi</i>	<i>Mezuniyet Tarihi</i>
Yüksek lisans	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	2021
Lisans	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	2018

Yabancı Dil

İngilizce