



MOBİL DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE UYGULAMA ÖRNEKLERİNİN İNCELENMESİ

**2022
YÜKSEK LİSANS TEZİ
KAMU YÖNETİMİ**

MUSADİL MUSABAYLI

Doç. Dr. Metin ÖZKARAL

**MOBİL DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE UYGULAMA
ÖRNEKLERİNİN İNCELENMESİ**

Musadil MUSABAYLI

Doç. Dr. Metin ÖZKARAL

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kamu yönetimi Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

SUBAT 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	3
TEZ ONAY SAYFASI.....	5
DOĞRULUK BEYANI	6
ÖNSÖZ	7
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHİVE RECORD İNFORMATION	11
KISALTMALAR	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ / PROBLEM	13
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	13
GİRİŞ	14
BİRİNCİ BÖLÜM	17
E-DEVLET KAVRAMI.....	17
1.1. Kamu Yönetiminde Değişim.....	17
1.2. E-Devletin Kapsamı.....	23
1.3. E-Devlet'in Amaçları.....	32
1.3.1. Kamu Hizmetlerinde Şeffaflık.....	37
1.3.2. Kamu Hizmetlerinde Verimlilik	39
1.3.3. Kamu Hizmetlerinde Hızın Artırılması.....	41
1.3.4. Kamu Hizmetlerinde Kesintisiz Hizmet	43
1.3.5. Kamu Hizmetlerine Katılım	45
1.4. E-Devlet Uygulamasının Karşılaştığı Sorun ve Engeller	48
1.4.1. Ekonomik Nedenler	51
1.4.2. Beşerî Altyapı Unsuru	53
1.4.3. Teknik Altyapı Unsuru	56
1.4.4. Hukuki Altyapı Unsuru	58
1.4.5. Bürokratik direnç	60

1.4.6.	Sayısal uçurum.....	61
1.4.7.	Güvenlik ihtiyacı.....	63
1.4.8.	Güvensizlik.....	64
1.5.	Türkiye’de E-Devlet Politikası	66
İKİNCİ BÖLÜM.....		76
MOBİL DEVLET UYGULAMALARI ÖRNEKLERİ.....		76
2.1.	Mobil Devlet Kavramı.....	76
2.2.	Mobil Devleti Gerekli Yapan Nedenler	80
2.2.1.	Mobil Devleti Teşvik Eden ve Sınırlayan Unsurlar.....	81
2.2.2.	Mobil Devlet Hizmetleri.....	85
2.3.	Mobil Devlette Yapay Zekânın Uygulanması	87
2.4.	Türkiye’de Mobil Devlet Uygulamalarının Durumu	90
2.4.1.	Türkiye’de Mobil Belediyecilik	92
2.4.2.	Kamu Kuruluşlarında m-Devlet Uygulaması Örnekleri	100
2.4.3.	e-Devlet Kapısı Mobil Uygulaması.....	101
2.4.4.	Hayat Eve Sığar (HES) Mobil Uygulaması	104
2.4.5.	Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) Mobil Uygulaması.....	107
2.5.	Mobil Devletin Geleceği	110
SONUÇ		113
KAYNAKLAR		116
TABLolar LİSTESİ		127
ŞEKİLLER LİSTESİ		127
GRAFİKLER LİSTESİ.....		127
ÖZGEÇMİŞ		128

TEZ ONAY SAYFASI

Musadil MUSABAYLI tarafından hazırlanan “MOBİL DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE UYGULAMA ÖRNEKLERİNİN İNCELENMESİ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Metin ÖZKARAL

.....

Tez Danışmanı, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 22/04/2022

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan: Doç. Dr. Metin ÖZKARAL (KBÜ)

.....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Utku AYBUDAK (KBÜ)

.....

Üye: Doç. Dr. Emine ÇELİKSOY (ÇAKÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı SOYADI: Musadil MUSABAYLI

İmza:

ÖNSÖZ

Çalışma süresince kendi bilgi ve tecrübelerini benden esirgemeyen, bana yön veren kıymetli danışman hocam Doç. Dr. Metin ÖZKARAL'a ve bana bilimi sevdiren, hayata bakış açımı değiştiren tüm değerli hocalarıma teşekkür ediyorum.

Hayatımın her evresinde maddi, manevi destekçim olan aileme en içten duygularıyla sonsuz teşekkür ediyorum.

Aynı zamanda eğitim hayatımın her aşamasında karşılaştığım zorluklarla başa çıkma bilmekte benden kendi desteğini esirgemeyen, başta Orhan Şirinzade olmakla tüm arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.



ÖZ

Bilgi, yeni teknolojik çağda elde edilen gelişmeler sonucunda artık toplumlar için en değerli sermaye haline gelmiştir. Günümüzde devletlerin uluslararası güç dengeleri arasındaki konumlarını bile bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler belirlemektedir. Bu teknolojilerin kamu yönetiminde kullanılması yani devletin elektronik duruma getirilmesi, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli bir hale gelmesine olanak sağlarken, harcanan maliyetler de önemli derecede azalmaktadır. Bunun yanı sıra teknolojik gelişmelere her gün yenilerinin eklendiği bir çağda e-devlet yaklaşımı da gelişmekte ve hizmet sunumlarında yeni sistemler oluşmaktadır. Devletin elektronik olması artık yeterli olmamakta, devlete her zaman ulaşabilmek gibi her yerde ulaşabilmek de önemli hale gelmektedir. Mobil cihaz kullanımının bilgisayar kullanımından daha kolay ve daha yaygın olması e-devletten mobil devlete geçişi sağladı. Teknolojinin hızla gelişmesi yakın gelecekte m-devletin de yetersiz olup yapay zekânın yardımıyla a-devlete geçileceği ön görülebilir.

Bu çalışmada, elektronik devlet anlayışından mobil devlet anlayışına geçişi inceleyerek, birkaç m-devlet uygulamasının vatandaşlara nasıl hizmet gösterdiğini, bu uygulamaların avantajlarının, dezavantajlarının ne olduğunu, bu uygulamaları kullanarak nasıl verimliliğin elde edildiğini, en önemlisi de COVID-19 pandemisi sürecinde m-devletin etkinliği irdelenmiştir. Çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde e-devlet kavramı, e-devletin işleyişi, dünyadaki e-devlet örnekleri hakkında kısa bilgiler verilmiş, ikinci bölümdeyse m-devlet kavramı, m-devletin e-devletten farkı ve e-Devlet kapısı, HES ve MHRS m-devlet uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, m-Devlet, iletişim teknolojileri, yapay zekâ.

ABSTRACT

Information has now become the most valuable capital for societies as a result of the developments in the new technological era. Today, even the positions of states between the international power balances are determined by the developments in information and communication technology. The use of these technologies in public administration, that is the electronic state of the state, enables the public services to become faster and of higher quality, while the cost spent are significantly reduced. In addition, in an age where new technological developments are added every day, the e-government approach is also developing and new systems are being formed in service delivery. It is no longer sufficient for the state to be electronic, it is becoming important to reach the state everywhere as well as always. The fact that the use of mobile devices is easier and more widespread than the use of computers has enabled the transition from e-government to mobile state. With the rapid development of technology, it can be foreseen that m-government will be insufficient in the near future, and it will be passed to c-government with the help of artificial intelligence.

In this study, by examining the transition from electronic government understanding to mobile state understanding, how a few m-government applications serve citizens, what are the advantages and disadvantages of these applications, how efficiency is achieved by using these applications, most importantly, how m-state applications are used during the COVID-19 pandemic effectiveness has been studied. The study consists of two parts. In the first part, brief information about the concept of e-state, the functioning of e-government, e-government examples in the world is given, and in the second part, the concept of m-government, the difference between m-government and e-government and the e-government gate, HES and MHRS m-government applications information has been given.

Keywords: e-Government, m-Government, communication technologies, artificial intelligence.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Mobil Devlet Kavramının Tanımı ve Uygulama Örneklerinin İncelenmesi
Tezin Yazarı	Musadil MUSABAYLI
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Metin ÖZKARAL
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans Tezi
Tezin Tarihi	22/Şubat/2022
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	128
Anahtar Kelimeler	e-Devlet, m-Devlet, İletişim Teknolojileri, Yapay Zekâ.

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Definition of Mobile State Concept and Examination of Application Examples
Author of the Thesis	Musadil MUSABAYLI
Advisor of the Thesis	Associate Professor Metin Ozkaral
Status of the Thesis	Master Thesis
Date of the Thesis	22/February/2022
Field of the Thesis	Public Administration
Place of the Thesis	KBU/LEE
Total Page Number	128
Keywords	e-Government, m-Government, communication technologies, artificial intelligence.

KISALTMALAR

BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
EGDI	E-devlet Gelişim Endeksi
GİMOP	Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi
HES	Hayat Eve Sığar
MEB	Millî Eğitim Bakanlığı
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MHRS	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
NFC	Near Field Communication
OECD Development	Organisation for Economic Co-operation and
SAYOTO	Saymanlık Otomasyon Projesi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SHGM	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı ve Ana Planı
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VEDOP	Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Çalışmamızda, gün geçtikçe daha da gelişen bilişim teolojilerinin yardımıyla kamu yönetiminde mobil devlet uygulamalarının nasıl kullanıldığı, onların içeriği ve genel olarak mobil devlet kavramı hakkında bilgi verilmiştir. Yaklaşık olarak iki yıldır dünyayı saran COVID-19 Pandemisi döneminde hastalığın yaygınlaşmasının önüne geçmek, hasta takibi veya vatandaşlara becerile bildiğince yüz yüze temasta olmadan hizmet edebilmek için mobil devlet uygulamaları kullanılmıştır. Araştırmamızda hastalık zamanı mobil devletin kamu hizmetlerindeki rolüne de değinilmiştir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Ülkemiz e-devlet sistemine geçtikten sonra vatandaşlara hizmet konusunda uzun bir yol geçmiştir. Fakat gün geçtikçe teknolojilerin gelişmesi otomatik olarak e-devlet hizmetinin de gelişmesine neden oldu. Vatandaşların mobil cihaz kullanımı arttıkça verimliliği artırabilmek, maliyetleri azaltmak ve zamandan tasarruf edebilmek için m-devlet kavramı hayatımıza girmiş oldu. Sağlamış olduğu avantajlardan dolayı m-devletin önemi giderek artmaktadır. Amacımız bu avantajları topluma göstermek, m-devletin yaygın bir şekilde kullanılmasının ve çağımıza uygun olarak geliştirilmesinin vatandaşlara sağladığı faydaları ortaya koyabilmektir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma Türkiye'deki m-devlet uygulamalarının incelenmesine yönelik nitel bir araştırmadır. Konuyla ilgili yazılan tez ve makaleler incelenmiş, belge ve doküman analizi yapılmıştır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Mobil devletin kullanıldığı alanlarla kullanılmadığı alanlar arasındaki iş verimliliği, vatandaşlara kaliteli hizmet, kullanıcıların bilgiye erişebilme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu düşünülmektedir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Bu araştırma elektronik devlet, mobil devlet kavramlarını ve mobil devlet uygulamalarını kapsamaktadır.

GİRİŞ

Bilim ve teknoloji kaynaklı gelişim, günlük yaşamımızın ve hayatımızın her alanını sarmış ve hızla gelişmeye devam etmektedir. Çevrimiçi iletişim yaşama şeklimizi ve iş yapma becerimizi derin şekilde etkiler hale gelmiştir. Bu çalışmamız gelişen teknolojinin devletimizi, kamu idarelerinin ve bürokrasinin nasıl etkilendiğini kapsayacaktır.

Dünya tarihine bakıldığı zaman teknolojiler her dönemde insan yaşamına etki gösteren en büyük faktörlerden biri olmuştur. Ateşin elde edilmesinden yazıya, yazının icadından tarım devrimine, tarımdan sanayi devrimindeki tüm büyük ve köklü gelişimlerin başında teknoloji geliyor. 20. Yüzyıldan itibaren ise teknolojiye gelişmeler insanların adapte olma yeteneklerini de aşacak bir hızla gelişmiştir. “Bilgi Çağı” diye adlandırılan dönem hızlı gelişen teknolojilerin ulaştığı en son noktadır. Bilgi teknolojisinin iletişim alanında oldukça çok kullanılması sosyolojik açıdan da insan dinamiklerini değiştirmiş, bilgi toplumunu meydana getirmiştir. Bahsedilen bu bilgi toplumu enformasyona çok dikkat eden ve giderek dijitalleşen bir yapı haline gelmiştir.

Dünyadaki gelişmelerin ve değişimlerin son 50 yılına damga vuran temel olgu, küreselleşme ve bu küreselleşmeye hız kazandıran teknolojik gelişmelerdir. Bilgisayar ve telefon teknolojilerindeki değişim ve gelişmeler tüm dünyada bilgi ve hizmetlerin sınır tanımayan, hızlı bir şekilde paylaşılmasına ve yayılmasına yol açarken geleneksel ilişkiler, toplum ve kamu yönetim yapıları da hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin küreselleşme sürecinde çok önemli bir rekabet unsuruna dönüşmesine bağlı olarak 20. Yüzyılın son çeyreğinde devletlerin çok önemli bir kısmı iletişim teknolojilerini yenileme yoluna gitmiş ve günümüzde dijital devlet (ve dijital toplum) olarak adlandırılan yeni döneme adım atmıştır. Bu süreçte birçok iş ve işlemin elektronik ortamlarda yürütülmeye başlanması ile önce elektronik devlet (e-devlet) kavramı ortaya çıkmış ardından aynı faaliyetlerin çeşitlenen mobil telefon teknolojilerine entegre edilmesiyle de mobil devlet (m-devlet) ortaya çıkmıştır. Kamu sektöründe uygulanan dijital projeler vatandaş ile kamu kurumlarının arasında sağlam bir köprü'nün kurulmasına olanak sağlamıştır. Bunun sayesinde kamu kurumları da daha şeffaf, verimli, etkili, sorumluluk sahibi, ulaşılabilir, duyarlı ve halkın katılımına açık bir konuma gelmiştir. Bunun sonucu olarak vatandaşların kamu hizmetlerine erişimleri kolaylaştırılmış ve vatandaşın yönetime katılımının artması sonucunda kurumlar daha

demokratik bir şekle girmeye başlamıştır. Bundan başka kamu alanındaki dijitalleşme devletin maliyetlerini azaltmış, bu yönde tasarruf edilmesine yol açmış ve kaynakların daha verimli kullanılmasına olanak sağlamıştır.

Günümüzde insan hayatının hemen hemen her alanında e-işlemler ve mobil işlemler söz konusu haline gelerek bu süreç teknolojiadaki rekabete bağlı olup çeşitlenmiş bir biçimde daha da derinleşmektedir. Türkiye de bu sürece 1990'lı yıllardan itibaren başlattığı girişimlerle dahil olmuş ve günümüzde kamu hizmetlerinin çok önemli bir kısmı elektronik ortamlarda ve mobil sistemlerden işlemler yapılarak sunulabilmektedir. Türkiye'nin bu alandaki en büyük başarılarından biri olan e-devlet kapısı 2008 yılından itibaren vatandaşların hizmetine verilmiştir (Karasoy & Babaoğlu, 2020, s. 116).

Tüm dünyada devletlerin ve hizmetlerin dijitalleşme hızının iyice arttığı son yıllardaki gelişmelere 2020 yılında ortaya çıkan ve sosyo-ekonomik yaşamı ve hayatın birçok alanını bir kilitlenmeye sürükleyen COVID-19 Pandemisi yeni bir boyut kazandırmıştır. Başta hasta takip sistemlerine yönelik mobil uygulamalar olmak üzere salgın döneminde bütün devletler birçok hizmeti daha da dijitalleştirmişler (European Centre for Disease Prevention and Control, 2020, s. 2) ve özellikle mobil cihazlar için geliştirilen uygulamalarla e-devlet ile ilgili birçok uygulama kısa zamanda mobil devlet uygulamasına dönüşmüştür. Türkiye'de de halihazırda başta sağlıkla ilgili randevu alma, bilgilendirme, Hayat Eve Sığar (HES) Kodu takip sistemi, sağlık mobil market olmak üzere birçok kamu hizmeti mobil devlet uygulamaları ile sunulmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2021).

Araştırmanın birinci bölümünde kamu yönetimindeki tarihsel değişim hakkında bilgi verilmiş, e-devlet kavramının ne olduğu, onun amaçları, neden ve nasıl ortaya çıktığı, bu süreçte karşılaşılan ekonomik, teknik, hukuki, bürokratik, güven ve başka sorunlar ele alınmıştır. Türkiye'nin uyguladığı e-devlet politikasına, ülkemizde geliştirilen e-devlet uygulamalarına, bu konuda yapılan çalışmalara değinilmiş ve bu çalışmaların vatandaşların memnuniyet düzeylerini nasıl etkilediği, devletle vatandaş arasında ilişkinin pozitif yönde nasıl değiştiği hakkında bilgiler verilmiştir.

İkinci bölümdeyse genel anlamda mobil devlet kavramı, mobil devleti gerekli yapan nedenler, mobil devleti teşvik eden ve sınırlayan unsurlar hakkında bilgi verilmiş, turizm, eğitim, sağlık, vergi, ulaşım ve s. alanlarda nasıl m-devlet hizmetleri verilebilir sorusuna cevap aranmıştır. Aynı zamanda Türkiye'deki kamu kuruluşlarında ve

belediyelerde kullanılan m-devlet uygulamalarına, bu uygulamaların özelliklerine ve kullanıcılara sağladığı faydalara değinilmiştir. Bunlarla birlikte giderek daha da karmaşık bir yapı oluşturan, insan emeğini minimuma indiren yapay zekâ ve onun m-devlet uygulamalarına entegre edilmesi konusu ele alınmış. Sonda ise mobil devletin geleceğı ile ilgili fikir ve görüşler kısaca özetlenmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET KAVRAMI

1.1. Kamu Yönetiminde Değişim

Yirminci yüzyılın sonlarından başlayarak günümüzde de devam eden büyük değişim yaşanmaktadır. Bu değişim devlet yönetiminden şirket yönetimine, ekonomiden siyasete, değerlerden inançlara kadar birçok şeyi kapsamaktadır. Tüm devletler modern toplumdan, post modern topluma geçiş sağlamakta ve bunun için yeni ilkeler benimsemekte, geleneksel değerlerden kopmaya zorlamaktadır (Aktan, 2003, s. 90).

Yaşadığımız bilgi çağı küreselleşmenin de etkisiyle bilgiyi her alanda en önemli sermaye haline getirmiştir. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler de sürece eklendiğinde değişmek dönüşmek sadece bireyler için değil kurumlar ve devletler için de kaçınılmaz olmuştur. Çünkü dünyada her şey çok hızlı bir şekilde değişmekte ve bu değişimlerin takip edilmesi, ekonomiden, siyasetten, toplumun diğer kesimlerinden, kısacası dünyadan haberdar olmak için bilgi herkesin en temel ihtiyacı haline gelmiştir. Devletler de hem kendileri hem de sorumlu oldukları vatandaşları için bilgiye ve hizmete en hızlı ve verimli ulaşmanın çağdaş alternatiflerine odaklanmışlardır (Ateş & Yavuz, 2019, s. 156).

Tarım toplumu ya da sanayi toplumu kavramlarının yerini bilgi toplumu kavramı almaktadır. Toplumların genel karakteristikleri de bu yöne doğru evrilmekte ve bilgi en vazgeçilmez üretim girdisi olarak kıymetini artırmaktadır. Organize olmuş bilgi ise bilgi toplumlarının yeni ve modern sermayesidir. Bilgi toplumu olma yolundaki değişim sürecinde çok sayıda birbirini etkileyen ya da tetikleyen unsurların etkileşimi ve birbirini tetiklemesi söz konusudur. Ekonomide, siyasette, teknolojide, organizasyonel faaliyetlerde, sosyal hayatta ve hatta ekolojik unsurların etkileşimi küresel değişimin de öncüleridir. Küresel değişimin yönü ise bilgi odaklıdır (Çukurçayır & Çelebi, 2009, ss. 59-82).

Kamu yönetimi terminolojisinde değişim ve dönüşüm olgusu farklı kavramları ifade etmektedir. “Reform” kavramı terminolojide çoğu zaman değişim kavramıyla aynı kullanılmaktadır. Reform kavramı “iyileştirmek”, “düzenlemek” anlamına gelmektedir. 1980’lerden bu yana gerek az gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkelerde kamu yönetimi

alanında reform uygulamalarına gidilmiştir. Bu seneler yapılan reform uygulamalarının “altın çağı” olarak adlandırılmıştır (Aktan, 2003, s. 4).

Hangi kavramla ifade edilir edilsin esas olarak devletin rolünde ve kamu yönetimi sistemlerinde köklü değişiklikler söz konusudur. Bu değişiklikler devletin yapısını değiştirdiği gibi kamu yönetiminin de yapısını ve örgütlenmesini değiştirmiştir.

İçinde bulunduğumuz bilgi çağının en temel kavramları arasında yer alan “bilgi toplumu” nun en belirgin özelliği, gereken zamanda gereken gelişimi ve değişimi sağlayabilmesidir. Hatta bu konuda kavramsal tartışmaların geride kaldığı ve eylemlere odaklanıldığı görülmektedir. Ayrıca “e-yaşam” olarak adlandırılan yeni toplumsal gelişmeler de devletleri, değişmeye ve dönüşmeye mecbur bırakmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2001, s. 7).

Devlet vatandaş ilişkisindeki klasik süreç, internet ve bilgi teknolojilerinin ani yükselişi ile şekil değiştirmekte farklı bir görünüm kazanmaktadır. E-devlet uygulamaları her ne kadar bilgi çağının bir gereği olsa da küresel rekabet bu uygulamaların kullanımında da kendini göstermekte, kamu yönetimi ve kamu hizmetleri de bu rekabete göre yeniden şekillenmektedir. Hizmetlerin çeşitliliği, kalitesi ve hızının yanı sıra doğrudan kamu yönetimi anlayışının kendisi değişmektedir. Çünkü rekabet, kullanılan teknoloji, altyapı ve hizmet kalitesi ile sınırlı olmayıp, doğrudan bilgi toplumuna dönüşüm boyutundadır ve bunun gereği olarak hem toplumsal çıtanın hem de teknolojik çıtasının yüksek tutulması gerekmektedir. Çağdaş toplumlarda da çağdaş yönetimlerde de şeffaflık, katılım ve yaşam kalitesini yükselten politikalar benimsenmekte ve talep edilmekte, toplumlar da aldıkları kamu hizmeti de bu çerçevede şekillenmektedir (Oğurlu, 2010, ss. 9-12).

1990’lardan itibaren görülmeye başlayan teknolojik devrim, hizmet sunumunda da büyük bir devrim yaratmakta, internetin sağladığı hız ve kolaylık kamu hizmetlerine dolayısıyla da devletlere yansımaktadır. Elektronik Devlet, bir şekilde çağın gerekliliği olmakla birlikte, devletlerin ve de hükümetlerin, artık sınırları olmayan küresel dünyada rekabet edebilmek ve pozisyonlarının devamlılığını sağlamak için de kaçınılmaz bir olguyu temsil etmektedir. Değişen gelişen teknolojiler, toplumları da değiştirmekte, bilginin kolay erişilir olması, ne istediğini bilen, talep eden ve eleştirel yaklaşan bilgi toplumu olma sürecini hızlandırmaktadır. Bu bağlamda, devletlerin kamu yönetimi

anlayışlarını çağın gerçekliğine göre revize etmeleri tercih olmanın ötesine geçip zorunluluk olmaktadır (Şataf, Çiçek, & Dikmen, 2014, ss. 1-2).

Kamu yönetimi ve hizmeti, tüm devletlerin öncelikli konuları ve sorumlulukları arasındadır. Bireylerin doğum, yaşam ve ölüm sürecinde ihtiyaç duydukları hizmetlerin sağlanması bu sorumluluk kapsamına girerken, kendine özgü sorunları da beraberinde getirmektedir. Esasen kamu hizmeti alanında yaşanan sıkıntıların temel nedenini, devletlerin örgütlenme biçimlerinin kendi işleyişlerini kolaylaştırmaya yönelik olması ve toplumu oluşturan unsurların bu örgütlenmede dikkate alınmaması oluşturmaktadır. Dikey bir yapılanma, dayatmacı ve söz hakkı tanımayan yönetim anlayışı günümüz dünyasında geçerliliğini yitirmekte, yetersiz ve iş göremez hale gelmektedir. Bu nedenle değişim ve dönüşüm kamu yönetiminde kaçınılmaz olarak gündemdedir. Bu anlamda ilk olarak, devletin kendi örgütlemesi için değil, bireylerin refahı için var olduğu anlayışı öne çıkmaktadır. Toplumun katılımına açık, denetlenebilir, verimli çalışan ve hizmet kalitesinde standardı olan devlet anlayışı, kamu yönetimi anlayışını da işleyişini de aynı yönde değiştirmektedir (Kırçova, 2003, ss. 11-13).

Devlet olgusu temelde, insanların birlikte yaşama biçiminin tarihsel bir sonucudur ve karmaşık bir örgütlenme biçimidir. Bu süreçte, geleneksel uygulamalar yerlerini yenilerine bırakmakta, kısmen de entegre olarak yeniden şekillenmektedirler. Bu uygulamaların en yenisi ve en modern olan e-devlet, teknolojik zemini ile kamu hizmetlerine hız, verimlilik ve şeffaflık getirmekte, maliyetleri düşürmekte ve hizmet süreçlerinde yaşanan pek çok problemi ortadan kaldırmaktadır. E-devlet, çoğu kişi tarafından geleneksel devletin modernize edilmiş bir devamı olarak değerlendirilse de esasen devletin yapılanmasında köklü zihinsel dönüşümlere neden olan yeni bir devlet modelini temsil etmektedir. Bu bağlamda e-dönüşüm kavramı, yenilenmenin sürekliliğini, örgütsel öğrenmeyi ve değişimi esas alan yönetim anlayışını tanımlamaktadır (Delibaş & Akgül, 2010, ss. 105-106).

Bu tarihsel süreçte, modern devlet kavramı farklı işlevlerle değişime uğramıştır. Küreselleşen dünyada devlet yapılanması ortaya çıkan yeni işlevler doğrultusunda kabuk değiştirme sürecine girmiştir. Devletin içinde bulunduğu bu değişimden en fazla pay alan tabiki de devletin esas işlev mekanizmasını ve yürütme gücünü oluşturan “kamu yönetimi” olmuştur (Acar & Özgür, 2015, s. 347-383).

İletişim ve Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, iş süreçlerinin iyileştirmesini sağlayarak ve işgücü verimliliğini artırarak modern ekonomik yapıların temeli haline gelmiştir. İletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, ihtiyaçlara hızlı cevap verme potansiyelini artırmış, kamu hizmetlerinin sunumunda hizmetlerin vatandaşlara daha kolay şekilde ulaşmasını kolaylaştırmıştır (KALKINMA BAKANLIĞI, 2015, s. 38).

Demokratik yönetim, yönetime katılım, özerkleşme ve yerelleşme, profesyonel yönetim, e-devlet gibi kavramlar kamu yönetiminin işlevsel ve yapısal sürecine kabul edilme girişimleri bugün neredeyse tüm devletlerin yönetsel ve siyasal gündeminde en güncel konularındandır.

Yirminci yüzyıla kadar egemen olan katı, hiyerarşik, bürokratik kamu yönetimi yerini giderek pazar ekonomisine dayalı, daha esnek kamu yönetimine bırakmaya başlamıştır. Bu yapılan değişiklikler basit özel sektör yönetiminde yapılan değişiklikler değil, devlet vatandaş arasındaki önemli değişimi ifade etmektedir. Klasik yönetim tarzı kamu sektöründe uzun süre ayakta kalan teori olmuştur. Fakat toplumun hızlı değişimi sayesinde giderek gözlerden düşmüş, yeni bir paradigma olarak yeni kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkmıştır. Ve bu ortaya çıkan yeni paradigmayla beraber bürokrasinin daimî oluşu, doğrudan hizmet sağlama aracı oluşu gibi temel özellikler giderek sarsılmıştır. Mal ve hizmet üretiminin bürokrasi tarafından sağlanması artık tek yol olarak görülmemeye başlanılmıştır (Bilgiç, 2003, s. 25-38).

Enformasyon ile ilgili 19. yüzyılda başlayan tartışmalar, 20. yüzyılın ikinci yarısında daha da artmakta, teknolojik gelişmeler yeni mekânsal yaklaşımlar doğurmaktadır. Teknoloji ile mesafe kavramı farklı bir boyut alırken, mekân kavramının tanımı da değişmeye başlamakta, tüm bunlar devlet kavramının da tanımlanmasına yeni boyutlar kazandırmaktadır. Post modern olarak adlandırılan bu geçiş döneminde, devletin etkinliği kamu teknolojinin sağladığı olanaklarla mekândan bağımsız bir alanlara taşınmaktadır. Devlet temelde, yapısı içinde yer alan kurumların etkileşimiyle işlevsellik kazanan kapsayıcı yapıyı temsil etmektedir. Bu bağlamda e-devlet, işlevselliğin her türlü mekândan bağımsız olarak ve doğrudan sağlandığı somut bir alanı ifade etmektedir. Ayrıca, bu yeni alanda çift taraflı işlevselliği olan hizmet anlayışına da bir dönüşüm yaşanmaktadır (Aktel, Ögreci, & Özmen, 2017, s. 768).

1980'lerle birlikte tüm dünyada değişim rüzgarlarının esmeye başladığı, neo-liberal politikaların yükselişe geçtiği ve küreselleşmenin de etkisiyle hayatın her

alanında yaşanan köklü değişmelerin kamu hizmetlerine kadar ulaştığı görülmektedir. Bilgiye olan talep artmakta, toplumların dinamikleri ve yaşam şekilleri değişmekte, bunlara paralel olarak hizmetin sunumu da farklılaşmaktadır. Aynı yıllarda bu rüzgarların etkisi ile ortaya çıkan “yönetişim” kavramı, dönemin neo-liberal yönetim anlayışıyla da uyushmaktadır. Yönetişim kavramının temsil ettiği yönetim anlayışı; şeffaflığı, hukukun üstünlüğü ilkesine dayanmayı, vatandaşın katılımına açık olmayı ve hesap verebilir olmayı kapsamaktadır. Mevcut kamu hizmetlerinin artık ihtiyaca cevap veremiyor olması, rüşvet ve yolsuzluk gibi durumlara açık işleyişin vatandaşta yarattığı güvensizlik ve verimlilikten uzak külfetli bürokratik süreçler nedeniyle, yönetim anlayışına dönüşüm süreci istekli olmuştur. Çünkü özel sektörde aldığı hizmeti kamusal alanlarda da almayı arzu eden vatandaş için bu dönüşüm büyük kolaylık ve konfor anlamına gelmektedir (Akcagündüz, 2013, s. 127-128).

Modern dünyanın yeni dinamikleri, devlet-vatandaş ilişkisinin içeriğini değiştirirken, vatandaş lehine bir dönüşüm yaşanmaktadır. Bu yeni dünyanın toplum ve birey tanımını da değiştiği için, devletler yeni toplumu ve de bireyi, dikkate almak zorundadırlar. Devletler bir yandan mevcut otoritelerini ve etkinliklerini güvence altında tutarken bir yandan da vatandaşlara yönetim sürecine katılma olanağı vermek, yönetimdeki varlıklarını ve etkilerini onlara hissettirmek zorundadırlar. Bu tercihin karşıtı bir alternatifi olsa da meşruiyet sorunu ve krizi yaşanması ihtimali bulunmakta aynı zamanda çağımızın etkin politikalarıyla da örtüşmemektedir. Dolayısıyla, bu dönüşümün hem egemen ekonomik politikaların hem bireysel taleplerin hem de devletlerin etkinliği ve verimliliği açısından gerekliliği tüm paydaşlarca kabul edilmektedir (Demirci, 2015, s. 98).

Devlet ve kamu yönetimindeki kavramlar toplumu etkileyen gelişmelerle bağlantılı olduğu için, kamu yönetimindeki değişim toplumsal, ekonomik, kültürel ve siyasal alandaki değişimlerle paralel yol izlemektedir. Bu çerçevede, bilim ve teknoloji, düşünce ve kültür alanında, iş örgütlenmesinde ve ekonomide, siyasette sanayi ötesi döneme geçiş sürecinde temel dinamikleri ile beslenen kavramlar yeni kamu yönetiminin paradigmasının oluşumunu şekillendirmiştir (Eryılmaz, 2004, s. 27).

Kamu yönetiminde yaşanan dönüşümün en etkili araçlarından biri olan e-devlet uygulaması bugün dünyanın her yerinde uygulamaya konulmaktadır. Her geçen gün daha da kamusal bilgiyi web ortamına taşıyan devletler, e-devlet uygulaması aracılığı

ile bürokrasiye hantallık yaratan geleneksel iş görme becerilerini ortadan kaldırarak tasarrufu sağlamak ve vatandaşa kolaylıklar sağlama girişiminde bulunmaktadırlar.

E-devlet sistemleri ve zaman içinde bu sistemlerin ortaya koyduğu gelişme ve yenilikler, yöneten-yönetilen arasında süregelen tüm ilişkilerin köklü şekilde değişimine neden olmaktadır. Kamu hizmetleri bakımından hissedilir olan bu değişim sayesinde, özellikle denetim mekanizmasının daha sağlıklı işlediği, verilen hizmetlerde hata payının son derece azaldığı ve bunun neticesinde, halkın daha fazla güven ve memnuniyet yaşadığı görülmektedir. E-devlet uygulamaları ile “yönetim” anlayışının yerine yavaş yavaş “yönetişim” anlayışının geçtiği, bu durumun kamu yönetimi bağlamında önemli bir değişim olduğu düşünülmektedir. Kamu yönetiminin eski merkeziyetçi işleyişinin hantallığı bu şekilde ortadan kaldırılmakta, devletin denetim kapasitesi artırılmaktadır (Özekicioğlu, 2017, ss. 139-140).

İnsan hayatına internetin girişi ile birlikte, bilindik zaman mekân düzlemindeki ilişkilerin yerini, bu kavramlardan tamamen bağımsız bir ilişkiler ağı almaktadır. İletişimin bu yeni ve farklı türünde insan ilişkileri soyut bir şekle bürünmekte ve öznelleşmektedir. Bu iletişim şeklinde bireyler de bir nevi küresel karaktere dönüşmekte ve zaman mekân sınırını aşmaktadırlar. İnternet teknolojileriyle ulaşılabilen her türlü ortam için geçerli olan bu durum, bireylerin bilgi edinme, eğitim, alışveriş, gezi, sosyal ilişkiler ve benzer çok sayıda ihtiyacını karşılamasına olanak sağlamakta, onları bir çeşit küresel müşteriye dönüştürmektedir. E-devlet, bu çok boyutlu ilişkiler ağı içinde bir bütünlüğün temsilcisidir. Toplumun sosyal, ekonomik ve kurumsal alanlardaki bütünlüğü, e-devlet ile tek çatı altında toplanmaktadır. Eşitlikçi bir ortamda ve hızlı bir şekilde tüm taraflar bir arada bulunabilmektedir (Yeşil, 2008, ss. 100-107).

Özellikle gelişmekte olan ülkelerin, e-devlet yapılanmalarına öncelik vermeleri, bu anlamda etkili kamu politikaları ortaya koyarak hayata geçirmeleri önemlidir. E-devlete entegrasyonu hızlandırmaları sadece iyi bir e-devlet yapılmasına sahip olmanın ötesine geçerek, gelişmiş ülkelerle aralarındaki açığın kapamalarında da etkili olacaktır. Bu nedenle kamu yönetiminde de ciddi adımların atılması hem vatandaşların hem kamu kurumlarının hem de diğer devletlerin bilgi paylaşımına olanak sağlayacak geniş ölçekli ağların kurulması, kamu yönetimi anlayışının değişip modernize edilmesinin yanında içinde bulunduğumuz çağda bilgi toplumu olmanın da ayrıca gereğidir. Bilgi teknolojilerini etkin kullanan ülkelere yönelik araştırmalarda dikkat çeken üç husus; bu

devletlerin dijital ortamlara taşınması sürecindeki hız, bu sayede küresel ekonomide sağladıkları etkinlik ve bu ülkelerin vatandaşlarının bilgi teknolojilerini kullanma yoğunluğu olarak sıralanmaktadır (Kuran, 2005, ss. 4-6).

Bilgi teknolojilerinin, yaşamın tüm alanlarında olduğu gibi kamu yönetimi alanındaki etkinliği de su götürmez bir gerçektir. Ancak, e-devlet uygulamaları ile yaşanan devrime ve bu konudaki yaygın kanaate rağmen, kamu yönetimi anlayışında ve kamu kurumlarının örgütlenmelerinde beklenen köklü değişim için teknoloji kullanımı tek başına yeterli değildir. Kamu yönetimi anlayışında, beklenen köklü değişimin ve modernizasyonun tam olarak gerçekleşmesi için, örgüt kültüründe ve işleyişte de değişimin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle, bilgi teknolojilerinin reformla eşdeğer olarak algılanması ve yeterli görülmesi, gerçekçi bir bakış açısını yansıtmamaktadır. Örgüt kültürlerinin değişimine yönelik girişimler ve teknolojik destek bir araya geldiğinde, kamu yönetiminde dönüşüm beklentisi daha gerçekçi bir yaklaşımdır (Kırışik & Sezer, 2015, s. 212).

1.2. E-Devletin Kapsamı

Tarım toplumundan bilim toplumuna kadar geçen süreçte insanlığın öncelik ve imkanları büyük değişikliklere uğramıştır. Önceki çağlarda fiziksel kuvvet üstün özellikler arasında yer alırken, günümüzde bilgi en önemli ve etkili güç kaynağı haline gelmiştir. Eski imparatorluklar ve devletlerin aksine şimdiki devletler daha etkin, daha şeffaf, hesap verilebilir, etkili idareler tarafından yönetilir hale gelmiştir.

Bilgi toplumuna geçiş, katılımcı yönetişim ve yönetim ve teknolojik gelişmeler devletlerin elektronikleşmesine, daha etkili hizmet sunabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanmasına neden olmuştur. E- Devlet olarak kavramlaştırılan ve elektronikleşen devlet artık “internet” ile mümkündür. E- Devletin ortaya çıkmasıyla beraber devlet vatandaş ilişkisin iyileştirilmesi, demokratik süreçlerin geliştirilmesi, kamuda şeffaflığın artırılması gibi bir sıra hizmetler gerçekleştirilmiştir.

E-Devlet kavramı ile ilgili olarak yapılan çalışmalara bakıldığında e-devlet kavramının farklı şekilde yorumlandığını görmekteyiz. Kamu yönetimi alanında da e-devlet kavramının tanımlanmasında ortak bir tanım birliğine varılamadığını görmekteyiz. E-devlet kavramı akademik açıdan olduğu gibi diğer bilimler yani iktisat, sosyoloji, hatta kamu politikaları ve yönetimi gibi örgütsel bilimlerde de farklı şekillerde tanımlandığını görmekteyiz. Genel olarak baktığımızda birçok yazar e-devletle ilgili

yazılarında bu kavramı e-demokrasi, e-iş, e-yatırım, e-sağlık, e-yardım gibi kavramlarla şekillendirdiğini görmekteyiz.

E-devletin Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği örgütü (OECD) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA) ve bu gibi başka kuruluşlar tarafından ele alınıp farklı tanımlandığını görmekteyiz. Birleşmiş Milletler ve Amerika Kamu Yönetimi Topluluğu e-devleti “internet ve World wide web” den faydalanarak vatandaşlara daha iyi hizmet ve bilgi sunmak olarak tanımlarken, Ekonomik Kalkınma ve İş birliği örgütü bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle interneti, daha iyi yönetime ulaşmada araç olarak tanımlamıştır (Şahin A. , 2014, s. 43).

E-devlet kavramı esasen karmaşık bir yapıyı tanımlamaktadır. Çünkü hem elektronik kelimesi ile teknik bir boyutu vardır hem de devletin bu boyutla olan ilişkisi yeni bir yapı ortaya çıkarmaktadır. E-devletin teknik boyutu bilişim teknolojileri temelinde gelişim gösterirken, kamu hizmetlerinin bu teknolojiler üzerinden yeniden yapılandırılması ise devlet boyutunu ortaya çıkarmaktadır (Karagülmez, 2010, s. 449). Ya da bir başka ifadeyle bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin geleneksel devlet anlayışını ve işleyişini dönüştürdüğü yeni model e-devlet olarak tanımlanmaktadır. E-devlet geleneksel devlete göre çok daha hızlı, verimli, şeffaf ve katılıma açıktır (Başar & Bölükbaş, 2010, s. 158).

Küreselleşme sürecinin ortaya çıkardığı yeni gerçeklikler, devletler için hali hazırdaki yönetim politikalarının yeniden gözden geçirilmesine neden olmuştur. Yetersizliklerin belirgin hale gelmesi ile özellikle kamu yönetimi alanında yeni yaklaşımlar ve uygulamalar söz konusu olmaktadır. Toplumla birlikte toplumun talepleri de değişmekte ve çeşitlenmektedir. Devletlerin, bu taleplere cevap verebilme ve değişime ayak uydurabilme zorunluluğu, teknoloji zeminli e-devlet uygulamalarını ortaya çıkarmaktadır (Çarıkçı, 2010, s. 96), (Uğur & Çütcü, 2009, ss. 2-3).

Bilginin gücü ve etkinliği arttıkça, toplum da bilgi toplumu olarak dönüşmekte ve değişmektedir. Bunun bir sonucu olarak ülkeler de toplumlarına sundukları kamu hizmetlerinde kullandıkları yöntem ve uygulamaları değiştirmekte, teknolojik zeminlere kurulmuş, bilgiye dayalı, e-devlet olarak da adlandırılan uygulamalara geçmektedirler. Elektronik ortamların sağladığı birçok kolaylık, kamu hizmetlerinin eski hantal yapısına karşı son derece hızlı ve kesintisiz hizmet alternatifi sunmaktadır. Aynı zamanda etkileşimin de çok daha fazla olduğu bu elektronik uygulamalarda vatandaşlar, kamu

hizmeti veren çalışanlar ve tüzel kişilerin etkileşimini mümkün hale getiren bir potansiyel bulunmaktadır (Tutkun, 2007, s. 60).

Devletin vatandaşlarına sunduğu kamu hizmetlerini elektronik ortamlara taşıyarak yeni bir anlayışla ve teknolojiyle sunması e-devlet olarak adlandırılmaktadır. Böylece devlet hizmetlerini sürdürmekte ancak aynı hizmetleri daha hızlı, kesintisiz, verimli ve etkin bir biçimde sunmakta ve ayrıca ciddi oranda tasarruf etmektedir. Ayrıca bilgilendirme işlevi de bulunan e-devlet uygulamaları, toplumun teknolojiye olan bakışını da olumlu olarak etkilemekte ve kullanıma teşvik etmektedir (Fidan, Yıldiran, & Yılmaz, 2016, ss. 7-8).

E-devleti tanımlarken, yalnızca bilgi teknolojilerinin devlet kurumlarına entegrasyonu ya da sanal devlet tanımlamaları yeterli görülmemektedir. E-devlet uygulamalarında İnovasyon dayalı bir hizmet yaklaşımı ve yönetim süreçlerine vatandaşların dahil edilmesi söz konusudur. Aynı zamanda bir denetim işlevi de sağlayan e-devlet uygulamaları, gerçekte var olan devletin çağımızın ihtiyaçlarına uygun olarak ve teknolojik imkanlar çerçevesinde elektronik ortamda yapılandırılmasını kapsamaktadır (Erdem, 2014, s. 735).

“Elektronik” ve “devlet” sözcüklerinin bir arada olması, yapı olarak da karmaşık olan e-devlet olgusunun anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Nitekim, elektronik kelimesi teknik bir kavrama vurgu yaparken, devlet kelimesi çok başka bir alana vurgu yapmaktadır. Bilgi teknolojileri elektronik sözcüğünün dayanağı oluşturmakta, dolayısıyla da sürekli değişen ve gelişen yönünü ortaya koymaktadır. “Mobil Devlet” uygulamaları bu gelişimi örneklemektedir. Aynı zamanda çok hızlı kabul görmekte ve tüm dünyada etki alanını genişletmektedir. E-devlerin gelişimi, bir yerde teknolojinin gelişimi ile de doğru orantılıdır. Faydaları, etkinliği ve kendini geliştiren ivmesiyle e-devlet çok hızlı bir şekilde yaygınlaşmakta, ancak tam olarak ne olduğu ya da neleri kapsadığı konusu çok fazlaca irdelenmemektedir (Karagülmez, 2010, ss. 449-450).

Dijital devrim, küreselleşme ve internet kullanıcılarının hızlı artışı, toplumsal yaşantıyla birlikte günlük hayatın birçok pratiğini de değişime uğratmaktadır. Bu pratiklerin artık dijital ortamlarda gerçekleşiyor olması buna zemin hazırlayan teknolojik ilerlemelerin ve bilimin yarattığı sinerji sonucunda günlük hayatımıza e-devlet, e-demokrasi ve e-yönetim gibi kavramlar girmektedir. E-devlet hem işleyiş hem

de vatandaşa hizmet sunumu alanında devletin teknolojik platformları kullanması olarak ifade edilmektedir (Şataf, Çiçek, & Dikmen, 2014, s. 2).

İlk başlarda otomasyon ve bilgi sistemi olarak başlayan çalışmalar sonrasında internetle beraber hizmet sunumunun bir parçası olarak görölmeye başlanmıştır ve giderek ayrılmaz parçası haline gelmiştir. 1990’lı yıllardan sonra özellikle e-devlet çalışmaları yoğunluk kazanmaya başlanmıştır (Balcı & Kırılmaz, 2009). Bu bağlamda dünyadaki hükümetler yerel, bölgesel ve ulusal World wide web sayfaları kurma çabalarına girmişlerdir. Ayrıca E-devlet kamu yönetiminin yeniden yapılanması ve modernleşmesi vizyonu ile bilim adamlarının, siyasetçilerin ve devlet adamlarının dikkatini üzerine çekmeyi başarmıştır (Şahin & Örselli, 2014, s. 40).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, özellikle de web uygulamalarının gelişmesi bireylerin bilgiye daha hızlı ulaşabilme imkânı devletleri kamu hizmetlerini daha verimli, şeffaf ve etkin şekilde verilmesini tetiklemiştir (Şahin & Örselli, 2014, s. 8). “Geleceğin devleti” olarak tanımlanan e-devlet; kamu hizmetlerinin sunulduğu alanlarda özellikle bilgi ve teknolojinin kullanılması yoluyla vatandaşa daha yakın, daha ucuz, daha iyi çalışan idari yapının oluşumu olarak tanımlanabilir. “Sanal devlet” kavramı da bu kavrama eşdeğer olarak kullanılmaktadır (Balcı & Kırılmaz, 2009, s. 48).

E-Devlet vatandaşı öne çıkaran ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanlarının performansını ölçen, kamu çalışanlarını verdiği bilgilerden ve hizmetlerden sorumlu tutan, kötü performansı iyileştirme, iyi performansı ödüllendirmeye çalışan ve bu hizmetleri sadece kamu kurum ve kuruluşlarında değil aynı zamanda sivil toplum ve özel sektör kuruluşlarında da tatbik etmeye çalışan bir yaklaşımdır. Bu bakımdan e-devlet sadece devletin bilgi ve hizmet verdiği alanları kapsıyor gibi görünse de aslında değişim çok derindir (Acar & Özgür, 2015, s. 307).

E-devlet uygulamasından vatandaşların ve ülkelerin beklentileri farklı olmakla birlikte genel olarak beklentiler şu noktada toplanmaktadır (Yılmaz & Bozkurt, 2014, s. 296).

- Kamusal hizmetlerini kolay erişilebilir ve yaygın hale getirmek
- Hizmet ve yatırım sürecinde katılımcı yurttaşların önünü açmak
- Kamu kuruluşlarının daha verimli ve rasyonel çalışmasını sağlamak
- Kamu kullanıcıları ile kuruluşların arasındaki koordinasyonu sağlamak

- Şeffaf ve güven ortamını sağlamak
- Devletin ulaşılabilirliği açısından mekân ve zaman kısıtlamasını ortadan kaldırmak.

Bilgi ve İletişim teknolojileri aslında e-devletin elektronik ortama taşınmasında birer araçtır. Burada asıl amaç acil karar alabilen, bilgi işleme kapasitesi yüksek, ihtiyaçlara hızlıca cevap verebilen devlet yapısının oluşturulmasıdır. Bu hedeflerin gerçekleşmesi için ise öncelikle kamu kurumlarında sunulan hizmetlerin artırılması, idari yapının değiştirilmesi, kamu çalışanlarının bu hizmetleri yürütebilecek hale getirilmesi, teknolojilerle donatılıp eğitilmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra vatandaşların yapılacak kampanyalarla bilgisayar okuryazarlığını artırılması, tüm toplumun elektronik ortama güven duymalarının sağlanması, vatandaşların internete erişebilirliğinin artırılması gerekmektedir (Balcı & Kırılmaz, 2009, s. 51).

E-devlet, devlet-vatandaş, devlet-sivil toplum, devlet-özel sektör başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla daha az sorun yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-devlet yeniliğe, dönüşüme, örgütsel girişimciliğe ve öğrenmeye vurgu yaparak sürekli olarak kendini yenilemesini öngörmektedir. Geleneksel devlet modeli hiyerarşik yani yukarıdan aşağıya yönetim modelini ön plana çıkarırken, e-devlet çok yönlü ağları, takım çalışmasını, iletişim ve hızlı geri bildirim üzerine durmaktadır (Şahin & Örselli, 2014, s. 43).

Uçkan, e-devletle ilgili olarak yaptığı değerlendirmede, vatandaşları hizmet alan yani müşteri, kamu faaliyetlerinin tamamı da bir nevi ürün, yani hizmet olarak tanımlamaktadır. E- devlet modelinde ortaya konan hizmet kalite ve fiyat bakımından ölçülebilmekte, performans değerlendirmesi yapılabilmekte, nitelikli ve verimli hizmet prensibine dayalı bir yönetim anlayışı söz konusu olmaktadır. Dolayısıyla, e-devlet olarak adlandırılan devlet modelinde yönetim anlayışı büyük ölçüde, düşük maliyetli ve daha kaliteli hizmet sunumu üzerine inşa edilmektedir. Bu modele göre müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve verimliliği ile ölçümlenen faaliyetler, elektronik ticaret kavramı ile de ilişkilendirilmektedir. Bu biçimiyle, merkeziyetçi olmaktan ziyade yatay bir yapılanma söz konusu olmaktadır (Uçkan , 2003, ss. 45-47).

Devletin vatandaşlarla, kurumlarıyla, özel sektörle ve kendi bünyesinde çalışanlarla elektronik ortamlar üzerinden bağlantı kurmasıyla ortaya çıkan, emekten, kırtasiyeden, zamandan ve paradan tasarruf ederek daha etkin hizmet sunumuna olanak

tanıyan uygulamalar e-devlet uygulamaları olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda e – devlet, devlete, bireylere, kurumlara kısacası kendinden yararlanan tüm kullanıcılara yararlı olan bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (Akçakaya, 2017, s. 9).

E-devletle ilgili olarak yapılan tanımların içeriğinden ve uygulamaların işlevsel özelliklerinden de anlaşılmaktadır ki, e-devlet sistemlerinin oluşumunda ticari beklentilerin ve özel sektörün etkisi açık bir şekilde görülmektedir. Devletler açısından ele alındığında, yönetimlerin e-devlet yoluyla etkinliklerini güvence altına aldıkları görülmektedir. İçsel ağlarla kurumlar arası işleyişi kontrol ve güvence altına alan yönetimler, web tabanlı sunulan kurumsal hizmetler ile de vatandaşların memnuniyetini sağlamaktadır. Ayrıca, e-devlet uygulamaları üzerinden hizmet satışı yapılabilmekte, devlet, uygulamanın bu işlevi ile e-ticaret avantajını da kullanmaktadır (Demirci, 2015, ss. 100-101).

Klasik bürokratik süreçlerin olmadığı ve mekânsal sınırlılığın ortadan kalktığı e-devlet, kimilerine göre bürokrasi karşıtıymış gibi algılansa da geleneksel olandan daha farklı ve aynı zamanda faydacı bir yönetim anlayışıdır yalnızca. Bürokratik süreçleri aşındırmakta ancak, vatandaşların daha eşit ve özgür koşullarda daha etkin bir şekilde sorumluluklarını yerine getirdikleri, bürokrasiyle paralel bir yönetim boyutunu oluşturmaktadır (Yıldırım, 2011, ss. 1-2).

E-devletle ilgili olarak yapılan tanımlamalarda tam bir uzlaşma bulunmasa da en genel tanımlamanın; “Devletlerin vatandaşlarına verdikleri hizmetleri mümkün olan en kolay yoldan, belli bir kaliteyi koruyarak, hızlı ve güvenli biçimde dijital ortamlar üzerinden sunması faaliyetlerinin tümü e-devlet uygulaması olarak adlandırılmaktadır” şeklinde olduğu görülmektedir. Tüm tanımlamaların fikir birliği içinde olduğu noktalar hizmetlerin, kalitesi, hızı, güvenliği ve kolay erişilebilir olmasıdır (Seferoğlu, Çelen, & Çelik, 2011, s. 283), (Ateş S. , 2020, s. 374).

E-devlet hizmetlerinin dünya genelinde en temel sınıflandırılması dört grupta yapılmaktadır. Bu sınıflamaya göre e-devlet hizmetleri; devletle diğer devletler arasında, devletle iş dünyası arasında, devletle kendi çalışanları arasında ve devletle yurttaşları arasında gerçekleşmektedir. Ancak ülkemizde yalnızca devletle yurttaşlar arasında bir hizmet akımı modeli bulunmaktadır. Bunun nedeni ülkemizde e-devlet uygulamaları üzerinden yalnızca gerçek kişilerin hizmet alabilmesidir. Ancak e-devlet kapsamında

Türkiye’de de vatandaşa oldukça çok ve çeşitli hizmet sunumu yapılmaktadır (Ateş S. , 2020, s. 379).

Klasik devlet anlayışında hükümetler tarafından verilen hizmetlerde vatandaşlar çok fazla bürokratik işlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Basit hallolabilecek problemler çalışanlar için uygulaması zor yapılar haline gelmekte, bunun sonucu olarak da bu işlerin yürütülmesi için çok fazla sayıda memur ve personel işe alınmaktadır. Ayrıca basit işlemler için sayısız imzalar ve formlar gerekmektedir. Bazı durumlarda ise işlemler aylarca zaman kaybına yol açabilmektedir (Zengin & Öztaş, 2008, s. 90).

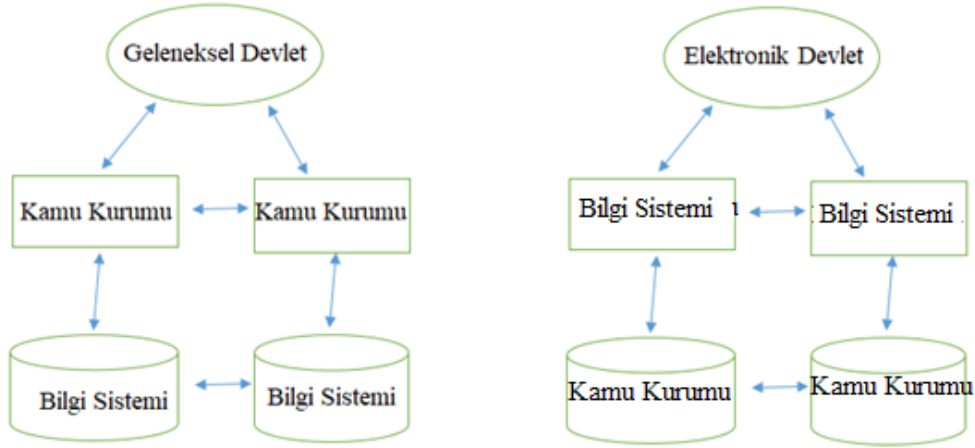
Tablo 1. Geleneksel devletle e-devletin farkı

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey Hiyerarşik Yapılanma	Yapay Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetim Veri Yükleme	Yurttaşların Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Posta, sesli yanıt, çağrı merkezi
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım, Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesi ile denetim
Nakit Akış/ Çek	Elektronik Fon Transferi
Tek Tıp Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş Kesintili Hizmet	Bütünsel Tek Noktadan ve Sürekli Hizmet
Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: <https://www.krkariyerrehberlik.com/siyasi-tarih/geleneksel-devlet-ile-e-devlet-anlayisinin-karsilastirmasi.aspx>

İdeal e-devlette vatandaşların devletle olan bilgi alışverişleri aşağıda şematik şekilde verilmiştir.

Şekil 1. Devletteki bilgi alış-verişinin şematik çizimi



Şemadan da anlaşılacağı gibi geleneksel devlette kamu kurumu devletle bilginin arasında yer almaktadır. Vatandaşların bilgiye doğrudan ulaşımı çok zordur. Kamu kurumu ürettiği bilgiyi sistematik olarak arka planda tutmaktadır. Kamu kurumları arasındaki paylaşım ve bilgi sistemleri arasındaki iletişim zayıftır. Bilgi aktarmak isteyen veya bilgi talep eden birey kamu kurumları ile yüz yüze görüşmek mecburiyetindedir. Bu model içinde yapılabilecek iyileştirmeler geçici olarak gözükmemektedir. Geleneksel kamu yönetiminde sorunları getirilen çözümler tekrar fazla personel alımıyla ve fazla maliyetle sonuçlanacaktır.

E-devlette ise bilgi sistemi vatandaş ile kamu kurumu arasında yerleştirilmiştir. Kamu kurumları vatandaşların bilgi taleplerini görmekte, başka deyişle hizmetlerini vatandaşların taleplerine göre yönlendirmektedir. Vatandaşların bilgiye kolayca erişmesi yanı sıra kamu kurumları arasında iletişimin artması aşırı bürokratik süreleri kâğıda dayalı işlemleri, zaman kayıplarını önemli ölçüde azaltacaktır. Vatandaşa lazım olabilecek bilgiler hazır şekilde bilgi sisteminde hazır bulunacaktır (İnce M. , 2001, s. 24-25).

E-devlet uygulamaları, dört ana süreçten geçerek olgunlaşmaktadırlar. Bu süreçler sırasıyla şu şekilde açıklanmaktadır (Delibaş & Akgül, 2010, s. 108).

- ✓ **Bilgi Süreci;** Web sayfasının oluşturulması ve sunulacak hizmetlerin tanıtımının yapılması sürecidir. Henüz yalnızca erişime ve okumaya izin veren bir süreçtir.
- ✓ **Etkileşim Süreci;** Devlet-vatandaş etkileşiminin oluşmaya başladığı, arama motorlarının devreye girdiği ve e-posta üzerinden soru-cevap trafiğinin başladığı süreçtir. Bu süreçte ayrıca, form ya da dokümanlar uygulama üzerinden indirilebilmekte ve hizmetler kesintiye uğramadan 7-24 devam etmektedir.
- ✓ **İşlem Süreci;** Hizmeti veren kamu kurumlarının sahip olduğu web sitelerinde karşılıklı etkileşimin arttığı, hizmetlerin işlevsellik kazandığı süreci ifade etmektedir. Vatandaşlar, ilgili kamu kurumlarına bizzat gitmeden de ihtiyaç duydukları bilgi ya da belgelere çevrimiçi olarak ulaşabilmektedirler.
- ✓ **Dönüşüm Süreci;** Daha geniş ağlarla, tüm bilgi sistemlerini bir araya getiren uygulamalara, artık tek bir portal üzerinden erişimin sağlandığı, en düşük maliyetle en verimli hizmetin verildiği ve kullanıcı memnuniyetinin de en üst seviyede olduğu süreçtir.

Bilgi teknolojilerinin giderek artan kullanımına ve yaygınlaşmasına bağlı olarak, e-devlet kavramının yanı sıra e-vatandaş, e-kurum, e-hizmet, e-yönetim, e-şirket gibi kavramlar da ortaya çıkmaktadır. E-vatandaş doğrudan dijital ortam üzerinden hizmet talep ederken, e-kurum da bu hizmeti aynı şekilde dijital ortam üzerinden ulaştırmaktadır. E-kurum, yalnızca vatandaşla değil, devlerin diğer kurumları ile de bağlantı içindedir. Dolayısıyla e-kurumlar arası iş birliği, paylaşım ve geri dönüşüm sunulan e-hizmetin etkinliği de artırmaktadır. Tüm bu hizmet ve aktivasyonunun kontrolü, denetimi ve işleyişinin devamlılığının sağlanması ise, e-yönetim olarak adlandırılmakta, yine dijital ortam üzerinden devletin kontrolünü ve genel işleyişi ifade etmektedir (Saran, 2004, s. 34).

Merkezi yönetimin dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamaları yaygınlaşmaktadır. Fakat gelişmeler genellikle teknik altyapısı yüksek ve mali durumu iyi olan belediyelerde gerçekleşmektedir. Bu kapsamda belediyeler örneğinde web sitelerinin kullanımı yapılan çalışmalarda genellikle kamu bilgi ve hizmetlerini sunmaktan çok belediye başkanının ve partilerinin tanıtımını ve reklamını yayımlamak, broşür gibi tanıtım amaçlı kullanıldığını görmekteyiz. Merkezi yönetimin e-devlet

hizmetlerinin yerel yönetimler üzerinde yaygınlaşmasıyla ilgili reformların gerçekleştirmemesinin bunda payı büyüktür (Zengin & Öztaş, 2008, s. 89-90).

Diğer bir taraftan E-Devlet uygulamasının önünde bir sıra kısıtlamalar ve engeller olmuştur. E-Devleti hükümetler etkili bir biçimde uygulamaya çalışırken, buna ayak uyduramayanlar ve direnenlerde olmuştur (Şahin & Örselli, 2014, s. 1-2). Her yeniliğin başlangıcında yaşanan problemler gibi e-devlet hizmetlerinin uygulanmasında da problemler ortaya çıkmıştır. İnternete erişme için yeterli alt yapının olmayışı, gerekli yasal düzenlemelerin yapılmayışı, personelin eğitimi ve adaptasyonu e-devletin uygulanmasında karşılaşılan başlıca sorunlar olmuştur (Zengin & Öztaş, 2008, s. 89-90).

1.3. E-Devlet'in Amaçları

Küreselleşme ve tanık olduğumuz hızlı değişim, coğrafi sınırlamaların olmadığı yeni bir dünya daha yaratmaktadır. Bu yeni koşullara sadece bireyler değil, ülkeler de uyum sağlamak zorunda kalmakta, kendilerini teknolojik gelişmelere ve gerekliliklere entegre etmeye çalışmaktadırlar. Teknolojik gelişmeler, uluslararası rekabete de yeni bir boyut kazandırmakta, dolayısıyla da ülkeler için kaçınılmaz olarak ihtiyaç haline gelmektedir. Diğer yandan, devletlerin vatandaşlarına sundukları hizmetlerin kalitesi, sürekliliği, verimliliği ve hızı da göz önüne alındığında, e-devlet anlayışı hem bir ihtiyaç hem de kaçınılmaz bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Devletler, çağın gerekliliğini karşılıyor olmasının yanı sıra, bu uygulamaları kullanarak özellikle kamu hizmetlerinin niteliğini ve verimliliğini artırmayı hedeflemekte, bu nedenle bilgi teknolojilerinden destek almaktadır (Çarıkçı, 2010, ss. 95-96).

Temelde daha önceleri kamu kurumlarının sağladığı hizmetlerin elektronik ortamlara taşınarak, ağır işleyen ve külfetli bürokratik süreçlerin ortadan kaldırılmasını amaçlayan e- devlet uygulamaları, vatandaşlara da aynı elektronik ortam üzerinden kendi yükümlülüklerini yerine getirme olanağı sağlamaktadır. Kamu kurumlarından bazıları kendi alanlarında elektronik hizmet sağlasa da çoğu kişinin bundan haberdar olmadığı bilinmektedir. Bu da sunulan hizmeti kısıtlı hale getirmekte yaygınlaşması mümkün olmaktadır. İşte bu noktada ortaya çıkan ihtiyaç “e-devlet kapısı” olarak adlandırılan projelerle, hizmetleri aynı çatı altında toplamakta ve vatandaş merkeze alınmaktadır. Karşılıklı olarak yükümlülüklerini yerine getiren devlet ve vatandaşların, e-devlet uygulamaları ile bu süreçte zamandan kazanmaları, kesintisiz ve bürokratik

engellere takılmadan doğrudan temas kurabilmeleri amaçlanmaktadır (Tutkun, 2007, s. 60)

E-devlet, vatandaşların hizmete ulaşım sürecinde çok sayıda basamağı ortadan kaldırarak sadece iş gücü maliyetlerini azaltmamakta, aynı zamanda hizmeti talep edenlerin beklentilerini de yerine getirerek çağın gereklerine uygun duyarlı hizmet sunma amacı taşımaktadır. Yönetime ve politik karar süreçlerine vatandaşın katılımının artırılması devletlerin demokrasiye olan yaklaşımlarını göstermesi açısından da önemlidir. Dolayısıyla, ekonomik, sosyal, siyasal ve toplumsal etkileri konusunda oldukça iyimser beklentiler yaratan e-devlet uygulamaları ile, bu beklentilere cevap alınması amaçlanmaktadır (Demirhan & Türkoğlu, 2014, s. 236). Dolayısıyla e- devlet uygulamalarının amacını en yalın ve basit anlatımıyla; vatandaşların bilgi ve hizmetlere erişimini bilişim teknolojileri zemininde kolaylaştırmak olarak açıklamak mümkündür. Daha geniş kapsamlı olarak ise e-devlet uygulamaları ile kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı ve verimli sunulması, demokrasinin güçlendirilmesi, bilişim teknolojilerinden maksimum fayda sağlanması, kurumsal işleyişlerin rasyonelleştirilmesi, vatandaşın algısında daha şeffaf, dışa açık ve demokratik bir devlet olgusunun yaratılması ve masrafların minimuma indirilmesi amaçlanmaktadır (Çetinkaya, 2017, s. 13), (Bincan, 2020, s. 43).

E-devletle eş zamanlı olarak gündeme gelen yönetim anlayışı, yasa yapanları, medyayı, siyasi partileri, kamu hizmeti veren kurumları, lobi faaliyetlerini sürdürenleri ve farklı çıkar gruplarını yönetim süreçlerine dahil etmektedir. İfade özgürlüğü ve demokrasi gibi kavramlar açısından bakıldığında ise, kişilere, kurumlara ve özel sektöre ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşma ve veri paylaşma olanağı veren e-devlet, temsili demokrasi anlayışından uzaklaşılarak katılımcı demokrasi anlayışına dönüşümün de sinyallerini vermektedir. Esasen e-devlet uygulamalarının hedefinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve demokratik katılım yer almakta, bu nedenle- e-devlet uygulamalarının geleceğine dair iyimser bakış açıları ağır basmaktadır (Öztürk, 2006, s. 20)

Ülkelerin e-devlet uygulamalarından beklentileri kısmi farklılıklar gösterse de genel olarak bu uygulamalara yönelik beklentiler temelde benzerlik göstermektedir. Kamu kurumlarının ve faaliyetlerinin modernize edilmesi, hesap verilebilirliğin, verimliliğin, katılım ve paylaşımcılığın artırılması, vergi gelirlerinde yükselme, bürokrasiden ve yolsuzluktan uzaklaşma, ticari faaliyetlerin daha etkin ve kolay

yürütülmesinin sağlanması ve mümkün olan en fazla kullanıcı sayısına ulaşmak e-devlet uygulamalarına yönelik ortak beklentileri oluşturmaktadır (Hepaksız & Hayrulloğlu, 2011, s. 111).

Teknolojinin bir nevi armağanı olarak da görülebilecek olan e-devlet uygulamaları, vatandaşların, kamu çalışanlarının, devletin, devlete bağlı kurumların ve özel sektörün, elektronik ortamda birbiriyle iletişim ve etkileşim halinde olabilmelerini sağlamaya çalışmaktadır. Bu uygulamalar ile hedeflenen temel beklenti ise, tüm taraflar için zamandan, paradan ve emekten tasarruf etmek, daha etkin, daha nitelikli ve verimli hizmete kavuşmaktır (Erdem, 2014, s. 734).

Günümüz dünyasında bilgi teknolojilerinin geldiği noktaya ve toplumdaki değişimlere bakıldığında, teknolojinin devlet hizmetlerinde kullanılması çağdaş bir toplum anlayışının da gereğidir. E-devlet uygulamaları ile hem özel sektör kurumları ile hem de vatandaşları ile bir bağlılık geliştirmeyi amaçlayan devletler, bunu sağlamak için verdikleri hizmetin verimliliğini ve kalitesini yükseltmekte, bunu yaparken de bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar (Parlak, 2008, ss. 231-233).

Teknolojik gelişmelerin hızlı yükselişi ve toplum hayatının hemen her alanında yarattığı etkiye, devletlerin kayıtsız kalmaları mümkün değildir. Çünkü değişimler sadece siyasal ve ekonomik alanlarla sınırlı olmayıp sosyo-kültürel yaşamı da ciddi oranda etkilemektedir. Bu durum kamu yönetimi alanlarını da etkilemektedir. Dolayısıyla, e-devlet uygulamalarına duyulan ihtiyaç, ekonomik nedenlerin yanı sıra sosyo-kültürel gelişmelerden de kaynaklanmaktadır. Kamu kurumlarının ve kamu hizmetlerinin elektronik ortamlara taşınmasında bu gerçeklik de etkili olmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamalarının sosyal yaşamda kullanım amaçları şu şekilde sıralanmaktadır (Özekicioğlu, 2017, s. 140).

- Nitelikli insan gücü kullanılması ve bilgiye erişimin daha kolay hale getirilmesi
- Hem üreticinin hem de tüketicinin ortak bir platform üzerinde buluşturulması
- Devlet-toplum iletişiminin yükseltilmesi
- Vatandaşların birbirleri ile olan iletişimlerinin yükseltilmesi

- Bir şekilde kamu malı niteliği kazanmasından dolayı.

Ülkeler ve vatandaşlarının e-devlete karşı beklentileri farklılık göstermektedir. Küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin hızla artması ülkeler arasındaki ekonomik farkları hızlıca açmaktadır. Günümüzde bu ülkelerin en fazla cevap aradıkları sorular ise kamu hizmetlerini daha az maliyetle daha hızlı karşılanabileceğidir. Geleneksel devlet yapılanmalarının zamanla artık gelişmeler karşısında zorlandığını görmekteyiz. Eski bürokratik sistemdeki kâğıda dayalı işler hem maliyetleri artırmakta hem de işlem sürelerini uzatmakta, dolayısıyla cari harcamaları artırmaktaydı (İnce M. , 2001). E-devlet uygulamasının gelişmesi ülkelerin ekonomik durumuna, siyasal sistemine, bilgi ve iletişim teknolojisine ve teknolojik gelişimine, toplum yapısına ve yönetim tarzına göre farklılık göstermektedir. Fakat tüm ülkelerin e-devlet için amaçlanan ana hedefleri şu şekilde sıralayabiliriz.

- Kamu hizmetlerinin sunumunun vatandaşların hizmetlerine göre sağlanması

- Kamu kurumlarına güven sorununun çözülmesi
- İletişim ve bilgi maliyetlerinin düşürülmesi
- Kamu hizmetlerinin sunum ve dağıtım maliyetlerinin düşürülmesi
- Kamu hizmetlerinin 7/24 sunulması
- Kamu hizmetlerinin sürekli denetlenmesi
- Faaliyetlerin her yerden izlenebilmesi
- Bütün bölgelere eşit düzeyde hizmet sunma
- Vatandaşların kamu faaliyetlerine demokratik şekilde katılabilmesi
- Yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesi
- Hizmet sunumunda hızlilik
- Kamu hizmetlerine vatandaşların geniş ve rahat şekilde ulaşabilmesi
- Farklı kanallardan kamu hizmetine rahat erişebilme
- Azalmış bürokratik işlem
- Kurumlar arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması
- Yerel yönetimle merkezi yönetim arasında etkili iletişim ağının

kurulması

- Kurumlar arasında daha verimli ve rasyonel işlerin sağlanması
- Ekonomik gelişimin sağlanması

- Şeffaf ve hesap verilebilir kamu yönetimini oluşturma
 - Hiyerarşik kademelenmeyi saf dışı bırakma
 - Vatandaşların taleplerine daha kısa sürede cevap verebilen kamu yönetimini oluşturma
- İş görmeyen ve hantal imajını kamu yönetimi üzerinde kaldırma (Şahin A. , 2014, s. 75-76).

İnternet tabanlı yeni ve modern yönetim kavramını temsil etmekle birlikte, e-devlet uygulamalarının temel çıkış noktasının e-ticaret olduğu görülmektedir. E-ticaret kavramının, 1990'larla birlikte yükselişe geçtiği ve finans sektöründe köklü değişikliklere neden olduğu bilinmektedir. E-devlet uygulamalarının, genel anlamda yönetim anlayışında yarattığı etki dikkate alındığında bu etkinin kamusal yapılanmalara ve hizmet anlayışına yansması da gecikmemiştir. Kamusal alanlara yansıyan bu dönüşümün bir sonucu olarak yerel yönetimler dinamizm kazanmakta ve daha fazla ön plana çıkmaktadırlar (Aktel, Öğrekçi, & Özmen, 2017, ss. 768-769).

E-devletin amaçlarına ya da uygulanma nedenlerine Türkiye özelinde baktığımızda, temelde ulusal ve küresel olmak üzere iki nedenin var olduğu görülmektedir. Ulusal nedenlerin içeriğini; kamu yönetimi alanında artık ciddi sıkıntı yaratmaya başlayan güven sorunu hem toplumu hem de yönetim kademelerini olumsuz etkileyen birikmiş politik, ekonomik ve sosyal problemlerin gerektirdiği reform zorunluluğu oluşturmaktadır. Mevcut bürokratik yapının üzerine bu reformların inşa edilemeyeceği açık olduğundan daha büyük çaplı sistemsel yapılanmaların gerekliliği ortaya çıkmıştır. Küresel nedenlerin içeriğini ise; teknolojinin tüm dünyayı etkileyen hızlı gelişimi, bu teknolojilerin pazar arayışlarının kamu hizmeti veren kurumlarda cevap bulması ve gelişmiş toplumlarda bu hizmetlerin dijitalleşerek çok daha etkin hale gelmesi oluşturmaktadır. Bilginin ve bilgi teknolojilerinin elde ettiği ve vaat ettiği gücün yadsınamaz olması, bilgiyi ve teknolojiyi etkin kullanan toplumların bilgi toplumuna hızlı dönüşümleri ve bazı uluslararası kurumların (OECD, AB) üyesi olan ülkelere bu reformlara yönelik sağladıkları destekler de küresel nedenler arasında yer almaktadır (Genç, 2019, s. 27).

E-devlerin bu amaçları arasına zamanla daha yenileri de eklenecektir. Çünkü e-devlet uygulaması zamanla kendini yenileyen, sürekli gelişen bir uygulamadır (Çelikkol, 2008, s. 27). E-Devlet uygulamasının amaçlarına genel olarak baktığımız zaman

şeffaflık, hizmetlerde verimlilik, hizmetlere erişebilirlik, kamu hizmetlere katılımcılık başlıklarının ön plana çıktığını görüyoruz.

1.3.1. Kamu Hizmetlerinde Şeffaflık

Geleneksel devlet yapılanmalarının büyük çoğunlukla kapalı olarak işleyen sistemlerden oluştuğu bilinmektedir. Dolayısıyla bilgi paylaşımına da kapalı ve büyük ölçüde denetleyen ancak yeterince denetlenemeyen bir yapı söz konusudur. Tarihsel süreçte bu içe dönük işleyişin değiştirilmesi için vatandaşların bazı çabalarının ve girişimlerinin de olduğu görülmektedir. E- devlet vatandaşların bu ihtiyacına cevap verebilecek nitelikte uygulamalar sunmakta, devlet işleyişinin daha şeffaf hale gelmesine katkı sağlamaktadır. Şeffaf hizmet anlayışı, devletin vatandaşla olan ilişkisine olumlu yönde katkı sağlamakta ve devletin imajını da aynı şekilde olumluya döndürmektedir (Karasoy, 2009, ss. 282-283).

Yine geleneksel devlet yapılanmalarındaki işleyiş ve hizmetlerle ilgili olarak benimsenen gizlilik ilkesinin e-devlet uygulamaları ile birlikte en aza indirilmesi ve vatandaşlara bu konuda bilgi sahibi olma kolaylığı tanınması amaçlanmaktadır. Bireysel farkındalığın toplumsal farkındalığa dönüşmesi ve daha şeffaf bir devlet anlayışının benimsenmesinde e-devlet uygulamaları etkili olmaktadır (Akçakaya, 2017, s. 13-14).

Kamu yönetiminde etik olmayan davranışların artması, vatandaşların devlete ve kamu bürokrasisine olan güveninin azalacağına ve kamu yönetiminin saygınlığının azalacağına yol açacaktır. Devletlerin küresel reformları haline gelen konularından bir tanesi de vatandaşların devlete olan güveninin tesis edilmesidir. Son yıllarda açıklık, şeffaflık gibi kavramlar en fazla kullanılan kavramlardandır. Bu kavramla anlatılmak istenilen asıl konu devletin otoriter tutumdan vazgeçmesi ve halkın etkilerine karşı açık olmasıdır.

E-devlet uygulamasının en doğal ve en temel amaçlarından biri olan şeffaflık, yapılan işler hizmetlerdeki gizliliği aradan kaldırmakla beraber vatandaşların hak ve özgürlüklerini ve bilgi talep etmelerinin önünü açacaktır. Hızlı yayılan bilgi vasıtasıyla toplumun tüm kesimleri bu bilgidен yararlanacaktır. Ve böylelikle vatandaşla yönetim arasındaki bariyerler yavaş yavaş ortadan kalkacaktır. Öteden beri var olan dışa kapalılık ve gizlilik yapılan yolsuzlukların örtülü kalmasına, vatandaşın da bürokrasi karşısında savunmasız kalmasına yol açıyordu. Karar alma ve uygulama mekanizmalarının dışa kapalı olması ve içindeki hiyerarşik yapılanma rüşvet kurumunun yapılanmasında da

etkili olacaktır (Eryılmaz, 2004). Şeffaflık vatandaşlara kamusal kaynakların hangi amaçla ve nasıl kullanıldığı ile ilgili bilgilendirilmesini sağlayan mekanizmadır. Şeffaflığın en önemli sonucu ise vatandaşların kamu kurumlarına ve devlete olan güveninin artmasıdır (Kalkan & Alparslan, 2009, s. 27).

Şeffaflık ve hesap verilebilirlik ancak devlet ve örgütleri için geçerli olan bir kavram değildir. Demokratik sürece katkıda bulunan tüm örgütlerin şeffaf ve hesap verilebilir olması şarttır. Sivil toplum örgütleri, siyasi partiler, dernekler, vakıflar yapacakları faaliyetlerle ilgili geniş toplum kesimlerine muhakkak bilgi vermeli, aynı zamanda bu faaliyetlere toplumun katılımını sağlamalıdır. Elde ettikleri gelirleri, aldıkları bağışları ve bu gelirlerin hangi amaçla ve nereye harcanacağı ile ilgili toplumu bilgilendirmelidirler. Ve böylelikle demokratik süreç daha etkili işleyecektir (Dönmez, 2007, s. 24).

Siyasetçi-bürokrat ilişkisi, siyasi kadrolar dikkate alındığında şeffaflık kavramının toplum tarafından özlem duyulduğu konulardan biri olduğunu görmekteyiz. Şeffaflığın sağlanması için fazlasıyla tartışmalar yapılmasına rağmen bunun nasıl sağlanacağı konusu hala netlik kazanmamıştır. E-devlet uygulamasının gündeme gelmesiyle beraber şeffaflık konusu tekrar tartışılmaya başlanmıştır. Dijital ortamda hizmetlerin verilmesinin aslında gereken şeffaflığı sağlayacağı düşünülmüştür. Fakat bunlar belirtilirken bazı bilgilerin hala da gizliliğini koruması gerektiği belirtilmiştir. Bu yüzden bilgi akışı özenle tasarlanmalıdır. Kamu bilgilerinin tutarlılığının, güvenliğinin, bütünlüğünün sağlanması için gerekli tüm tedbirler alınmalıdır.

Kamu yönetiminde demokratik bir toplum olmanın birinci şartlarından biri açıklığın ve şeffaflığın sağlanmasıdır. Hükümet uygulamalarının kamuya açık olması bu yüzden önemlidir. Çağdaş devletlerin hepsinde bilgiye ulaşma hakkı bireylerin doğal hakkı olarak görülmekte ve anayasalarında da yer almaktadır. Böylece vatandaşlara bugünü ve yarını ile ilgili bilgi edinme olanakları sunulmaktadır (Çelikkol, 2008, s. 30-31).

İyi ve başarılı bir yönetim, devletin toplumuyla kurduğu bağın samimi olmasını ve güven üzerine inşa edilmiş olmasını gerektirmektedir. Günümüzde e- devlet sistemleri, yeni politikalar oluşturulurken toplumun görüşünün alınmasına ve bu sürece katılım göstermesine olanak sağlamaktadır. Bunun bir sonucu olarak devlet, toplumun algısında şeffaf bir görünüm kazanmakta, toplumun sesine, düşüncesine ve katılımına açık hesap

verebilir devlet özelliği kazanmaktadır. Bu bağlamda buna olanak sağlayan e-devlet uygulamasının, devletin şeffaflığını ve hesap verebilirliğini destekler nitelikte bir uygulama olduğunu söylemek mümkündür (Demirel, 2006, ss. 93-94).

Kamu hizmetlerinin sunumunda asimetrik ilişkilerin varlığı, yolsuzluk ve denetimde sıkıntı olarak ortaya çıkmakta ve devletleri zora sokmaktadır. Toplumun güven duygusunu da aşındıran bu sıkıntılar ciddi düzeyde denetim gerektirmektedir. Şeffaf ve vatandaşlarına hesap verebilen devlet anlayışının oluşması için devleti tüm kurum ve kuruluşlarının bu anlayışı net biçimde uygulamalarına yansıtmaları gerekmektedir. Şeffaf devlet anlayışı, e-devlet gibi uygulamalarla desteklendiğinde etkinliğini artırmakta, daha verimli bir nitelik kazanan hizmetler toplumun refah düzeyinde pozitif yansımalar olarak sonuç vermektedir (Özekicioğlu, 2017, s. 143).

1.3.2. Kamu Hizmetlerinde Verimlilik

Tarih boyunca insanların ortak sorunlarından olan verimlilik için önemli olan şart zamana ayak uydurmak ve dönüşebilmektir. Bunun için de önce düşüncede sonra ise yapıda dönüşümün sağlanması gereklidir. Devletler de daha verimli olabilmek için ve toplumların ihtiyacına cevap verebilmek için dönüşmektedirler. Bu dönüşüm ise devletlerin diğer devletlerle, diğer kurumlarla ve vatandaşlarla olan ilişkilerini elektronik ortamda gerçekleştirmekle sağlanıyor. E-devlet, devletlerin daha verimli hizmet verebilmesi için önemli araçtır. E-devlet kavramı aslında devlete yeni bir tanım getirmemektedir, sadece devletlerin iş yapabilme şekillerini farklı boyutlara taşımaktadır (Çelikkol, 2008, s. 32).

En geniş anlamıyla verimlilik üretim sürecine sokulan girdilerle, bu sürecin sonucunda elde edilen çıktılar arasındaki ilişkiyi kapsayarak, elimizdeki kaynakların en iyi biçimde değerlendirilerek üretmek demektir. Verimliliğin giderek ekonominin dışındaki alanı da kapsaması ve ülkelerin gündeminde ön sıralarda yer alır hale gelmesi sonucunda verimlilik kavramı da değişmektedir. Verimlilik denilince artık elde edilen ürün ve hizmetlerin kalitesini artırarak çalışanlara en iyi yaşam koşulunu sağlama, doğal yapıyı ve çevreyi koruma çabaları birlikte düşünülmektedir. Verimlilik anlayışı artık insanların mutluluk ve refahını birbirine paralel olarak geliştiren, teknoloji ve işi bir amaç olarak değil de bir araç olarak gören mertebeye ulaşmıştır (Demir, 2011, s. 5-6).

Kamu hizmetlerinin sunumunda verimliliği kontrol etmek pratikte kolay olmamaktadır. Özel sektörde verimlilik genelde parasal olarak kar olarak anılmaktadır.

Kamu kuruluşlarında ise vatandaşlara daha kaliteli ve ucuz hizmet götürmek parasal beklentilerden önde gelir. Parasal kazancın kamu kuruluşlarında temel amaç olmaması, karın ve kazancın kamu hizmetlerinde her zaman verimliliğin ölçülmesinde kullanılacak unsur olmadığını ortaya koymaktadır (KILAVUZ, YILMAZ, HAZIR, & HALİS, 2005, s. 276).

Daha genel anlamda ifade edersek verimlilik “*kısıtlı kaynakların akılcı, topluma ve insana yararlı, doğaya saygılı bir biçimde kullanılarak en etkili sonuçları alabilmek ve yaşam kalitesini yükseltebilmek yönündeki çabaların tümüdür.*” (Ucmuş, 2004, s. 8).

İnternetin gün geçtikçe daha ulaşılabilir olması ve teknolojik gelişmeler diğer birçok alanda olduğu gibi kamu hizmetleri alanında da devletlere önemli alternatif araçlar sunmaktadır. E-devlet kavramının tüm dünyada ortaya çıkması ve yükselmesiyle birlikte kamu hizmeti anlayışı da değişmekte ve dönüşmektedir. Bu dönüşümün öneminin ve sağladığı avantajların farkında olan ülkeler geleneksel devletten elektronik devlete dönüşmektedirler. Çünkü e-devlet kavramı kamu hizmetlerinde hem etkinliğin hem de verimliliğin artırılmasını sağlayan çağdaş devlet anlayışı olarak kabul görmektedir. Teknoloji e-devlet uygulamalarıyla bir arada değerlendirildiğinde, teknolojinin artı değerlerinin hizmet sunumu amacıyla devletle tek bir çatı altında bir buluşması akla gelmektedir. Bu birlikteliğin ortaklaşa sunduğu hizmetlerin ise eskiye oranla çok daha verimli olduğu konusunda fikir birliği bulunmaktadır (Akgül, 2018, ss. 7-8).

Günümüzde sadece kamu hizmetleri değil, hemen her şekilde ticari etkinlikler de elektronik ortamlar üzerinde gerçekleşmektedir. İnternet teknolojilerinin sağladığı zaman, mekân kısıtlılığı olmayan, ekonomik ve hızlı erişim olanakları maliyetleri ciddi oranda düşürmektedir. Hatta denilebilir ki, sanayi devrimi sonrası kitlesel işgücünün ortaya koyduğu potansiyel artışı, internet üzerinde gerçekleşen bilgiye dayalı uygulamalar çok daha zahmetsiz ve düşük maliyetlerle karşılamaktadırlar. Bu noktada, e-ticaret uygulamalarının ortaya koyduğu başarı ve sağladığı esneklik, özel sektörden sonra devletleri de kendilerini yenileme ve bu teknolojik yöntemlerle modernize olmaya yöneltmektedir (Baştan & Gökbunar, 2004, s. 71).

E-devlet uygulamalarının sağladığı faydalara bakıldığında, özellikle iki noktanın altı çizilmektedir. Bunlardan biri, özel sektörün ve vatandaşların ulaştıkları faydalar,

diğeri ise bilgi teknolojileri sayesinde ulaşılan verimliliklerdir. Kurumların, teknolojik platformlar üzerinden iş birliği yapabilmeleri ve birlikte çalışabilmeleri, bu platformlarda karşılıklı veri alışverişinin mümkün olması, kağıda bağlılığın ve bürokratik süreçlerin ortadan kalkması ile işlemlerin süratli ve kolayca yapılabilmesi hizmetin verimliliğini önemli ölçüde artırmaktadır (Şataf, Çiçek, & Dikmen, 2014, s. 3).

E-devlet sonuç itibarıyla teknoloji üzerine yapılandırılmış, teknolojik gelişmelere paralel olarak gelişip kendini sürekli yenileyen bir sistemdir. Temsil ettiği yönetim anlayışı da bölgesel değil küresel bir anlayıştır. Dolayısıyla küresel anlayışlara paralel olarak hızlı ve verimli bir hizmet anlayışını temel almaktadır. Bürokratik süreçlere değil, zaman mekân sınırlamasının ortadan kalktığı pratik yöntemlere ve hizmetlere odaklı bir gelişim içindedir. Sadece hizmet üretmeyen, üretilen hizmeti verimli hale getiren çağdaş hizmet anlayışı, e-devlet uygulamalarının temel niteliğini oluşturmaktadır (Aktel, Öğrekçi, & Özmen, 2017, s. 770).

Gelecekte kamu hizmetlerinin e-devlet uygulaması vasıtasıyla sanal aleme taşınması sonucunda hem devletin işleyişinin şeffaflaşacağı hem kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artacağı beklenilmektedir. Böylelikle yönetim ve halk arasında gittikçe artan güven sorununun aşılması kolaylaşacaktır. E-devlet uygulaması Türkiye'de ve dünyada daha az kaynakla daha çok iş ürettiklerini göstermiştir.

1.3.3. Kamu Hizmetlerinde Hızın Artırılması

Devletlerin, kamu hizmetlerine yönelik olarak çözüm aradıkları problemlerden bir diğeri, hizmetlerin hem hızlı hem de düşük maliyetlerle verilebilmesidir. Eski yöntemlerin hız konusunda artık son derece yetersiz kaldıkları açıktır. Artan nüfus, hizmetlerin gün geçtikçe çeşitlenmesi ve dünyanın geri kalanının bu alanlarda geçirdiği evrim, eski yöntemleri tamamıyla tıkanma noktasına getirmiştir. Kâğıt üzerinden ve bürokratik süreçlerle verilmeye çalışılan hizmetler vatandaşları hem zaman hem de emek anlamında mağdur etmektedir. Üstelik bu süreç hantal olmasının yanında maliyetlidir de. Diğer yandan toplumun yapısı da değişmekte hem bilinçli hem de talepkar bireyler şeffaf, doğru ve hızlı bilgi almayı istemekte, zaman kavramı giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Devlet gibi vatandaşlar da bilgiye daha hızlı ulaşırken, bilgiye ulaşma sürecinde maliyetin düşürülmesini istemektedirler. Dolayısıyla, bu süreçlerin elektronik ortamlara taşınması maliyetleri azaltırken hizmetin hızını da kat be kat artırmaktadır (İnce N. , 2001, ss. 11-12).

E-devlet uygulamasının bir diğer özelliği kamusal hizmetlerin yürütülmesindeki hızın artımını sağlamaktır. Hizmetlerin kalitesini belirleyen en önemli özelliklerden biri sunulan hizmetlerin hızlı olduğuna göre e-devlet uygulamasıyla beraber sunulan hizmetlerin hızının maksimuma çıkarılması amaçlanmıştır. Ve böylelikle vatandaşlar bekledikleri tüm hizmetlere kısa sürede ulaşabileceklerdir. Klasik ve ağır işleyen kamu hizmetlerinden şikâyet eden vatandaş böylelikle e-devlet uygulaması ile taleplerine istediği zaman günün her saatinde kolaylıkla ulaşmış olacaktır. Bu durumla beraber ortaya çıkan psikoloji rahatlık ve güven duygusu sistemin hem ekonomik hem de siyasi anlamda rahatlamasına yol açarak vatandaşların devletleri ve yönetimleri ile barışık bir şekilde hayat sürmelerini sağlayacaktır. Kurum öncelikli sistemden vatandaş öncelikli sisteme geçildiğinden tıkanıklık yaratan prosedürler ortadan kalkacaktır (Çelikkol, 2008, s. 33).

Modern dünyada devlet, yalnızca hizmet kapısı olarak değil aynı zamanda refahı temsil eden bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Bu yapının en temel unsurları olan kurumlar ve vatandaşlar için, söz konusu olan hizmetlerin nitelikleri içinde hız son derece önemlidir. Çünkü küresel dünyada zaman çok değerli bir varlık ve sermaye olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla hizmetlerin etkinliği ya da kalitesi hızları ile de ölçülmektedir ve bu bireylerin hem de kurumların beklentisi de bu yöndedir. Hizmetlerde hızın artırılması demek bürokratik süreçlerin azaltılması anlamına da gelmektedir. Bu nokta da teknolojik olanaklardan yararlanılmakta ve bürokratik süreçler daha fazla azaltılmaya, hız ise artırılmaya çalışılmaktadır (Karasoy H. , 2009, s. 280).

E-devlet uygulamaları vatandaşlara çok daha kısa süre içerisinde devlet hizmetlerine ulaşma hatta aynı zaman dilimi içinde birden çok hizmete ulaşma imkanını vermektedir. Vatandaşlar bu merkezi uygulamalarla diledikleri yerden ve hızlı bir şekilde istedikleri hizmete ulaşmakta ve almaktadırlar. E-devlet uygulamalarının sağladığı hızlilik, geçmiş dönemlerde vatandaşların en fazla şikayetçi oldukları ağır işleyiş konusuna da çözüm getirmektedir (Akçakaya, 2017, s. 14).

E- devlet hizmetleri, e-devlet kapısı olarak bildiğimiz projeler ile ana bir portala dönüştürülmekte, hizmetler tek çatı altında birleştirilerek sunulmaktadır. Dolayısıyla, aynı kaynaktan tüm hizmetlere ulaşabilen vatandaşlar için hizmet hızı son derece önem arz etmektedir. Geleneksel uygulamalar ile karşılaştırıldığında bu anlamda önemli bir fark söz konusudur. E-devlet uygulamalarında hizmetler kesintisiz bir şekilde ve hızlı

olarak sunulabilmektedir. Sistem içi entegrasyon, farklı hizmetlerin, kurumların ve birimlerin çevrimiçi etkileşimli çalışmaları, vatandaşların çok önemli bir ihtiyacına cevap vermektedir. Zaman, günümüz dünyasında verimli kullanılması gereken kıymetli bir şeydir ve e-devlet uygulamaları, bu anlamda önemli bir sıkıntıyı ortadan kaldırmaktadır (Tutkun, 2007, s. 60).

Bilgisayar destekli e-devlet hizmetleri, vatandaşa sunulan hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini artırırken, hızını da önemli oranda artırmaktadır. Geleneksel sistemdeki bürokratik uygulamalar ve kırtasiye üzerinden kimi zaman günlerce süren hizmetler çok daha kısa sürelerde ve kesintisiz olarak verilebilmektedir (Çarıkçı, 2010, ss. 96-97).

E-devlet uygulamalarından önce, vatandaşlar kamu hizmeti alırken doğrudan kamu personeli ile bağlantı kurmakta ve birçok bürokratik aşamayla uğraşmaktadırlar. Hizmetlerin elektronik ortamlara taşınmasından sonra, hem bu bürokratik süreçler ortadan kalkmakta hem de e-devlet uygulamasında vatandaşların karar süreçlerine katılımı mümkün olmaktadır. E-devlette vatandaşlar, ihtiyaç duydukları bilgiyi ara yüzden talep ve temin edebilmekte, ya da bilgi ekleyebilmektedir. Dolayısıyla karşılıklı talepler hem kolay hem de hızlı bir şekilde oluşturulmakta ve geri dönüşüm sağlanmaktadır. Bir anlamda sanal bürokrasi olarak da adlandırılan uygulamalar ile daha önceki kâğıt üzerinden ve dosyalama metoduyla yapılan tüm bürokratik işlemler, e-devlet üzerindeki sanal ortamda karşılığını bulmaktadır (Baştan & Gökbnar, 2004, ss. 71-72).

1.3.4. Kamu Hizmetlerinde Kesintisiz Hizmet

E-devlet kavramı Türkiye Bilişim Derneği'nin "*e-Devlet Yolunda Türkiye*" isimli çalışmasında böyle tanımlanmıştır: "*Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir*". Bu tanımlamadan da anlaşıldığı gibi e-devlet projesi sayesinde bilgi ve teknolojinin de kullanımıyla kamu hizmetlerinin verildiği alanlarda şeffaf, daha ucuz ve daha iyi çalışan, hizmetleri kesintisiz ve sürekli karşılamaya çalışan bir idari yapının oluşturulmasına çalışılmıştır (ŞAHİN & ÖRSELLİ, 2003, s. 344).

Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde düzenlilik, istikrarın ve sürekliliğin sağlanması aslında kamu hizmetlerinin hem amacı hem de sonucu olarak da kabul edile

bilinir. Özellikle klasik kamu hizmetlerinin sürekliliğinin pratiğe taşınmasında e-devlet uygulaması çok önemlidir. Çünkü tatillerde ve bazı ihtiyaç duyulan zamanlarda kamu hizmetlerini sunan birimlerin aktif olmama durumu söz konusuydu. Yalnız bilgi ve teknolojinin gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulması bakımından bu sorun giderek aradan kalkmakta, kamu hizmetlerinin bu özelliği 7 gün 24 saat hazır olarak bulunmaktadır. Hizmetin kendisi bizzat açık olmasa da ona sistemin kendisi ve ona ulaşım yolları her zaman açık olmaktadır.

Bu durum tam anlamıyla uygulandığı zaman meşruiyet sorunu da çözülme eğiliminde olacaktır. Vatandaşlar siyasal ve yönetsel sisteme ihtiyaç duydukları zamanda ulaşmaları durumunda güven ve desteklerini artıracaktır. Kamusal hizmetlerin gerektiği hızda, çabuklukta ve bütünlükte yapılmaması durumunda, vatandaşlar sisteme olan meşruiyet temelini vermeyecektir (Çelikkol, 2008, s. 33).

E-devlet uygulamalarının kamusal hizmetler alanında kullanılmaya başlaması yalnızca verilen hizmetlerin sunum şeklini değiştirmekle kalmamış devletin bireylerle olan ilişkilerinde de yeni bir dönem başlatmıştır. Bireyler kamusal hizmetleri aracısız, formalitesiz, uzun bürokratik engellemeler olmadan alabilmektedir. E-devletin işlevsellik anlamındaki en büyük faydası ise zamandan kazandırması ve kesintisiz olarak istenilen her zaman diliminde erişim olanağının bulunmasıdır (Karagülmez, 2010, s. 451).

Hem e-devletle ilgili tanımlamalarda hem de amacına ve işlevlerine yönelik açıklamalarda en fazla üstü çizilen niteliklerden biri kesintisiz hizmettir. E-devlet uygulamalarının hedefleri ya da bu uygulamalara yönelik beklentiler ülkelerin karakteristik yapılarına, yönetim anlayışlarına ya da toplumun teknoloji okuryazarlığına göre farklılıklar gösterse de hizmetlerde verimlilik, şeffaflık, hız ve kesintisiz erişim e-devlet uygulamalarına yönelik temel beklentilerdir (Genç, 2019, ss. 27-28). Diğer yandan özel sektörün ortaya koyduğu rekabetçi hizmet sunumu vatandaşların aynı kalitede hizmeti devletten de beklemesine neden olmaktadır. Sadece hizmete ulaşmak değil, hizmete 7/24 kesintisiz bir şekilde ulaşmak isteyen vatandaşlar özel sektörde bunun mümkün olduğunu gördükleri için devletten de aynı kalitede hizmet sunumu beklemektedirler. E-devlet, uygulamada devlete bu konuda rekabet etme ve kesintisiz hizmet sunma olanağı tanımaktadır (Uğur & Çütcü, 2009, s. 3).

Kamu hizmetlerinin hızlı, kolay ve kesintisiz olarak sunulmasında e-devlet uygulamalarının yanı sıra mobil devlet uygulamalarının da tercih edildiği ve giderek yaygınlaştığı dikkat çekmektedir. Tüm dünyada ve ülkemizde mobil ağların kullanımı sabit ağların kullanımını geride bırakmakta, insanlar hem evlerinde hem de ev dışı ortamlarda internete mobil cihazlar üzerinden bağlanmaktadır. Günlük yaşamın artan hızı karşısında mobil uygulamalar, mobil cihazlarla birlikte her yere taşınabilmekte, bireyler hem teknolojiye hem de çok sayıda kamusal hizmete zaman ya da mekân sorunu yaşamadan kesintisiz olarak ulaşabilmektedirler (Gürses & Engin, 2016, s. 225).

Günümüzde zaman, en kıymetli ve en verimli kullanılması gereken kavramı temsil etmektedir. Günlük yaşamın zorlukları ve sorumlulukları arasında kamusal hizmetlerin zaman kısıtlaması olmaksızın ulaşılabilir olması, 7-24 kesintisiz bir şekilde ihtiyaç duyulan hizmete ulaşabilmek vatandaşlar için son derece önemli hale gelmiştir. E-devlet ve mobil uygulamaların kullanılması ile kesintisiz bir hizmetle birlikte, yinelemeler de devre dışı bırakılmaktadır. Mobil cihazların artık günlük yaşamın bir parçası olması ve hemen herkesin mobil cihaz kullanıyor olması, hizmetin kesintisizliğini de hızını da katlamakta ve hizmeti bir nevi kişilerin cebine taşımaktadır (Ateş & Yavuz, 2019, ss. 156-157).

Uygulanmaya başladığı zamanlardan bu yana hizmet sunumunda büyük değişiklik yaratan e-devlet, bunun da ötesinde yöneten-yönetilen ilişkilerinde de dönüşümün başlangıcı olmuştur. Hatasız ve hızlı işlem yapmaya olanak sağlayan özelliğiyle kamu hizmetlerine belli bir standart getiren e-devletin, bu hizmetleri aynı zamanda kesintisiz olarak sunması işlevselliği bakımından bir ölçü olarak değerlendirilmektedir (Karagülmez, 2010, s. 451).

1.3.5. Kamu Hizmetlerine Katılım

Katılımcı yurttaş ve siyasal katılım son zamanlar modern toplumların en önemli unsurlarından olduğunu söyleyebiliriz. Katılım; bireylerinin cinsiyet, statü, sosyal ayırım, iş, sınıf, eğitim vs. farklılıklarına bakılmaksızın kendi yaşam sürecini etkileyecek olan herhangi karar sürecine gire bilme yeteneğine sahip olma imkânı olarak tanımlayabiliriz.

Katılım konu olarak 1960' lı yıllardan itibaren tartışılmaya başlanılmıştır. Bu konunun en önde gelen araştırmacıları Nie ve Verba siyasal katılımın karmaşık tanımıyla uğraşırlar. Verba ve Nie ye göre katılım, bireyler tarafından hükümet

üyelerinin seçimini ve eylemlerini etkilemesine yönelik eylemler olduğu vurgulanmıştır. Onlar daha çok yurttaşın hükümetin karar sürecine yönelik eylemleri ile ilgilenmişler. Onlara göre katılım vasıtasıyla mevcut kaynaklar, halktan gelen talepler ve ihtiyaçlar en üst düzeyde gerçekleştirilebilirdi (Delibaş & Akgül, 2010, s. 130-131).

Günümüzde ise E-devlet uygulaması vatandaşların katılımının artması bakımından demokrasiye hizmet etmektedir. E-devlet uygulaması e-demokrasi mekanizmasının önünü açması sayesinde demokratik mekanizmalar çok daha etkin biçimde işlemeye başlayacaktır (Şahin & Örselli, 2014, s. 17).

E-devlet uygulamaları ile birlikte kamu hizmetlerinden faydalanma oranlarının arttığı görülmektedir. Devletlerin bu uygulamalardan beklentileri arasında da katılım ilk sıralarda yer almakta, katılımdaki artışın devlet-vatandaş etkileşimini de artıracığı öngörülmektedir. Bu amacın gerçekleşmesi için hizmetlerin daha çok insana ulaşması gerekmekte, e-devlet uygulamalarının bu süreci hızlandırdığı düşünülmektedir (Akçakaya, 2017, s. 14).

E-devlet uygulamasının ortaya çıkardığı diğer yeni kavram ise e-demokrasidir. E-demokrasi kavramı gelişen bilgi ve teknolojiler sayesinde vatandaşların devletle karşılıklı iletişim kurmasıyla vatandaşların karar alma sürecinde etkin katılabilmesi anlamına gelmektedir.

Hem yönetsel anlamda hem siyasal anlamda sistem ne kadar etkin işlerse işlesin gerçek katılımdan söz etmek zordur. Bu zamana kadar farklı gerekçelerle uygulanan katılımcılık e-devletin devlet uygulamasının sağlayacak olduğu açıklık ilkesi ile daha etkin işleme imkânı bulacaktır.

Ancak yine de vatandaşların taleplerini ilgili kurumlara ulaştırabilmeleri ve daha hızlı ve zahmetsiz bir şekilde hizmetlere ulaşabilmeleri e-devlet sistemi ile mümkün olmaktadır. Devlet vatandaş etkileşiminin eskiye oranla daha fazla olduğu görülmekte, vatandaşların karar süreçlerine daha yüksek oranda katılımının önünün açılırsa bu etkileşimin daha da yükseleceği düşünülmektedir (Kırçova, 2003, s. 20).

E-devletin hızlı bir şekilde yaygınlaşmasının nedenlerine bakıldığında, hantallaşmış yapısı ve verimsiz çalışma şekliyle eski sistemin, vergisini ödeyen vatandaşın algısında meşruiyet krizine neden olduğu görülmektedir. Klasik devlet, özellikle 1970'lerden sonra meşruiyet sorunu ile yüz yüze gelmekte, bu kriz yıllar içinde

ivme kazanmaktadır. Bu nedenle e-devlet, kamu hizmetlerinde yolsuzluğun ortadan kaldırılması, demokratik bir platform yaratılması, daha fazla hesap verebilir olması ve katılıma açık yapısıyla, devletin meşruiyet sorununa çözüm olarak görülmektedir. Nitekim yapılan araştırmalar da bu algıyı doğrulamaktadır. Geleneksel devlet yapısındaki talep etmeyen, kaderine razı kapalı toplum yapısından, bilgili, farkındalığı yüksek ve talepkar açık topluma dönüşüm açık olarak izlenebilmektedir (Delibaş & Akgül, 2010, ss. 106-107).

E-devlet organizasyonunun topluma ve vatandaşa bakışına dikkat edildiğinde, tek ve bütüncül bir sosyal gruptan ziyade ayrı bütünler şeklinde ele alındığı görülmektedir. Dolayısıyla yeni ve farklı bir toplum yaklaşımı ile daha güçlü ve etkin bir vatandaş profili oluşmaktadır. E-devlet organizasyonu hem doğrudan devletin hem de iletişim halinde olunan tüm kurum ve kuruluşların düzenli ve kesintisiz bilgi akışı ile demokratikleşme sürecinde pozitif rol oynamaktadır. Sistemin, demokratikleşme anlamında sağladığı en önemli faydanın, tüm vatandaşların hiçbir ayırıma tabi tutulmaksızın yönetime katılma hakkını kullanabilmeleri olduğu düşünülmektedir (Demirel, 2006, s. 93).

Bugün e-devlet olarak adlandırdığımız elektronik tabanlı yapılanma, temsil ettiği yeni devlet anlayışının aynı zamanda kurucu unsurudur ve eylemsel bir işleyişi ifade etmektedir. Bu bağlamda, bireylerin e-devlet sistemine müdahaleleri eylem olarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler ışığında, e-devletin katılımcılık ilkeleri üzerine kurulu, yatay yapılanma biçimine sahip işlevsel bir devlet modeli olduğu görülmektedir (Aktel vd., 2017, s. 768).

E-devlet uygulamaları ile de gündeme gelen “yönetişim” kavramı, günümüzde devlet ve toplum denilince ilk akla gelenler arasında yer almakta, yönetim kalitesinin aynı zamanda toplumların yaşam kalitesi ve refah düzeyleri ile doğrudan ilişkili olduğu ifade edilmektedir. E-devlet uygulamaları bu noktada kilit rol oynamaktadır. Çünkü bu uygulamaların vatandaşlara katılım sağlama olanağı sağlayacak içerikte ve işleyişte yapılarla hazırlanması, toplumun görüşlerinin, beklentilerinin ve önerilerinin devlete doğrudan ulaşmasına, dolayısıyla devlet ve toplumu arasındaki etkileşimin sağlanmasına olanak sağlamaktadır. Vatandaşın doğrudan katılımı anlamına da gelen bu etkileşim, e-devlet uygulamalarında özendirici hale getirilerek artırılmalıdır (Özekicioğlu, 2017, s. 140).

Yönetişim, yönetenden yönetilene dikey ve tek taraflı değil, çift yönlü işleyen bir etkileşim trafiğini temsil etmektedir. Bu yönetim anlayışında, neoliberalizmin koşulsuz serbest pazar düşüncesi değil, serbest rekabetin devlet güvencesine alındığı çoğulcu piyasa ekonomisi düşüncesi daha baskın olarak hissedilmektedir (Demirci, 2015, ss. 103-104).

Aktif olarak siyasette yer almayan fakat bu konuda düşünceleri olan katılımcı kişiler, gençler, uzmanlar, düşüncelerini hızlı bir şekilde karar mercilerine ulaştırabilirler, hatta milyonlarca yurttaşa aktarabilirler. E-devlet uygulaması sayesinde bu insanlar hem siyasete aktif katılabilir hem de uzmanlıklarından karar mercilerin kolaylıkla yararlanmasını sağlayabilirler. Bilgiye daha iyi ve rahat ulaşan bireylerin karar alma sürecine doğrudan katılabilmesi e-devletin olduğu kadar demokrasinin evriminde de yeni bir aşamadır (Çelikkol, 2008, s. 34-35).

1.4. E-Devlet Uygulamasının Karşılaştığı Sorun ve Engeller

E-devlet uygulamaları benzer elektronik uygulamalarla karşılaştırıldığında kapsamı ve çok yönlülüğü bakımından diğerlerinden ayrılmaktadır. Çünkü e-devlet uygulamaları belli kurumları ya da kesimleri değil tüm vatandaşları, özel sektörü ve çok sayıda kamu kurumunu kapsayan son derece geniş çaplı uygulamalardır. Bu konuda 20 ülkenin baz alındığı bir araştırmaya göre ülkelerin e-devlet uygulamalarında yaşadıkları sorunlar oldukça benzerlik göstermektedir ve bu sorunlar arasında ilk sırada ise “nereden” ve “nasıl” bu uygulamalara başlanacağı soruları yer almaktadır. Diğer ana problemler ise ekonomik, teknolojik, politik ve sosyal problemler olarak sıralanmaktadır (Karasoy H. , 2009, s. 280).

Değişen, gelişen toplum ve bu bağlamda ortaya çıkan toplumsal beklentiler, devletleri kamu hizmetleri alanında yeni anlayış ve uygulamalara yöneltirken, bilgi teknolojileri ile ilgili en fazla değişimin de devletin bu teknolojiler ile sağladığı hizmetler alanında görüldüğü dikkat çekmektedir. E- devlet olarak anılan uygulamalar, internet teknolojileri üzerinden sunulmakta, dolayısıyla bu teknolojilere hâkimiyet ve finans gerektirmektedir (Çarıkçı, 2010, s. 96).

Elektronik devlet uygulaması bilgi ve iletişimdeki gelişmelere rağmen kısa zamanda sorunsuz olarak çalışabilmesi öngörülmemelidir. Daha önceden de vurgulandığı gibi e-devlet uygulaması yeni toplumsal kültür anlayışı getirmektedir.

Karşılaşılan sorunların bazıları kamu yönetim kademelerinde, bazıları kullanıcılarında, bazıları ise her ikisinde de birden kaynaklanmadır (İnce M. , 2001, s. 29).

Kamu kurumları görevlerini sorunsuz olarak yerine getirmiş olması yeterli olmayacaktır. Kullanıcıların da yeteri kadar bilgiye ve teknik donanımına sahip olması gerekmektedir. Bu bağlamdan bakıldığında zaman internet kullanım oranının yüksek olması çok önemlidir. Zira internet kullanım oranı yüksek olan ülkelerde e-devlet uygulamasının kısa sürede ve başarılı şekilde uygulanmış olması daha kolay olacaktır (Sevinç & Şahin, 2013, s. 198).

E-devlet, kurulumu, işleyişi ve devamlılığı bakımından her şekilde emek gerektiren bir uygulamadır. Bu nedenle bazı aksama ve sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sıkıntıların genel olarak finansman, bürokratik direnç, eğitim, sisteme uyum sağlama ve güvenlik sıkıntısı gibi ana başlıklar altında toplandığı görülmektedir. Bir diğer sıkıntı siyasi boyuttadır ve uygulamaların etkinliği bir noktada lider desteği ile de ilişkilidir. Çünkü siyasi anlamda desteklenen sistemin işlevselliği ve verimliliği artmaktadır. Şeffaf yönetim anlayışı, hesap verebilirlik ve toplumun güvenini kazanma konuları da e-devlet uygulamalarının odağında bulunan konular arasında yer almaktadır. Geleneksel devlet hizmetinin artık beklentiyi karşılamayan hantal işleyişinden dijital devlet uygulamalarına geçiş süreci, tüm sıkıntılara ve zorlulara rağmen, çağdaş olmanın da günümüz dünyasının beklentilerinin de kaçınılmaz bir gereği olarak görülmektedir (Nacak, 2012, ss. 82-84).

E-devlet politikalarına yönelik beklentilerin gerçekleşmesi ve başarı elde edilmesi için, siyasi iradenin bu uygulamaları sahiplenmesi ve devamında oluşturulan stratejilerin belli bir plan dahilinde ilerlemesi gerekmektedir. Bir başka deyişle, e-devlet sisteminde hedeflenen başarının anahtarlarından biri de siyasi otoritelerin rolü ve inisiyatifidir. Bu inisiyatifin kullanılması ya da doğru olarak kullanılması, uygulamaların işleyişindeki idari sorunların çözümünde rol oynamaktadır. Daha geniş bir çerçeveden ifade etmek gerekirse, reformların hayata geçirilmesi için bu reformlara onay verecek siyasi erke ihtiyacı duyulmaktadır (Genç, 2019, s. 34).

E-devlet uygulaması aynı zamanda klasik devlet hizmet sunumundan elektronik devlet sunumuna da geçişi ifade etmektedir. Bu geçiş esnasında da e-devlet uygulaması çeşitli engellerle karşılaşmaktadır. Bu engellerin nedenlerine ise genel olarak baktığımızda bunlar ekonomik nedenler, beşerî altyapı unsuru, teknik altyapı unsuru,

hukuki altyapı unsuru, bürokratik direnç, sayısal uçurum ve güvensizliğin olduğunu görmekteyiz. Aşağıda verilen şekil 2.'de E-devlete etki eden nedenlere baktığımızda tüm sorunların birbiri ile ilişkili olduğunu ve E-devletin bunların ortasında yerleştiğini görmekteyiz.

Şekil 2. E-Devlete etki eden nedenler.



E-devlet uygulamasında başarılı olan ülkeler bu nedenleri çözme açısından başarı elde etmiş ülkelerdir. Fakat henüz bu nedenlerin e-devleti ne ölçüde etkilediğini sayısal olarak ifade edilememektedir (Naralan, 2008, s. 459-460).

E-devlet uygulamalarının tasarlanması, kullanılması ya da güncelleştirilmesi sıkıntılarının yanı sıra, ekonomik, politik ve sosyal sorunlarla da karşı karşıya olduğu bilinmektedir. Bu uygulamalara olumsuz bakan bir kesimin de olduğu, ya da yeterli ilginin sağlanamadığı görülmektedir. Ekonomik eşitsizlikler ve güven sorunları da bu tutumlarda etkili olmaktadır. Bilgi teknolojileri alanında uzman personel sıkıntısı, bu durumun neden olduğu hizmette standardın sağlanamaması gibi çok sayıda problemden söz etmek mümkündür. E-devleti tam olarak anlamak ve sıkıntılara çözüm üretmek için, sadece teknolojik bir çerçeveden ya da tam tersi bir şekilde sadece toplumsal çerçeveden

bakmak yetmemektedir. Hem teknolojik hem de sosyal bir olgu olan e-devlet, her ikisiyle de ilgilidir ve etkileşim halindedir. Bu nedenle bu iki ana unsurun da göz ardı edilmediği bir bakış açısıyla çözüm arayışına gidilmelidir (Delibaş & Akgül, 2010, ss. 117-118)

1.4.1. Ekonomik Nedenler

E-devlet uygulamasının sağladığı hizmetler devletlerin ekonomik olarak gelişimini hızlandırmaktadır. E-devlet uygulamasına yapılan harcamalar kamu hizmetlerinde verimliliği artıracak ve özellikle kamu harcamalarında düşüşü sağlayacaktır. Bu verimlilik artışı şirketlerin ve vatandaşların bürokratik işlemlerini azaltacak ve sağlanan bu tasarruf tüm ülkeye yansıtacaktır. Devletin bilişim teknolojilerine yaptığı harcamalar ülkenin kalkınmasını sağlayacaktır ve böylelikle enflasyonun düşmesi ve işsizliğin azalması sağlanmış olacaktır.

Geleneksel devletten e-devlet uygulamasına geçilmesi sonucu kayıt dışı ekonomi kayıt altına alınacak ve böylelikle vergi kaçağı önlenmiş olacaktır, kayıt dışı istihdamda sistemleştirilecek ve kaçak işçi istihdamını büyük ölçüde engellenmiş olunacaktır. Böylelikle ekonomi kayıt altına alınacak ve devletin gelirleri artacaktır (Çakır, 2015, s. 42).

Fakat faydalarından bahsettiğimiz e-devlet uygulamasının hayata geçirilmesi güçlü siyasi irade gerektiren ve pahalı bir araçtır. Bu uygulamanın gerçekleşmesi liderleri aktif kararları olmaksızın gerekli finansman kaynağının sağlanması, hatta hukuki planlamanın yapılması mümkün olamayacaktır. İlk başlarda e-devlet uygulamasının gerçekleştirilmesi maliyeti yüksek görünse de topluma ekonomik ve sosyal getirileri hesaba katıldığında maliyetin çok üstünde gelir sağlanabilir. Dolayısıyla etkin ve verimli bir e-devlet uygulamasının kurulması ve uygulanması için devlet tarafından bir çaba ve yatırım planlamanın bulunması şarttır.

E-devlet ile hedeflenen birçok fayda arasında belki de ilk sırada, kırtasiyecilikten kurtulma arzusu ve buna bağlı maliyetlerin ortadan kaldırılması yer almaktadır. Aynı zamanda verimliliği de artıran bu kâğıda bağlı hizmet anlayışının sona ermesi, ekonomik anlamda mevcut en ideal uygulama biçimidir. Ancak, her ne kadar ideal bir uygulama olsa da ülkelerin gelişmişlik düzeyleri ve teknolojik altyapıları, kurulum aşamasında ortaya maliyetlerde ciddi farklılıklar yaratmaktadır. Bir başka deyişle, alt yapısı olan ülkelerde kurulum maliyetlerinin düşüklüğüne ek olarak bürokratik maliyetlerin de

ortadan kalkması ciddi anlamda tasarruf sebebi olurken, alt yapı sorunu olan ülkelerde, uygulamanın kendisi bizzat ciddi bir finansman getirmekte, bu da kâr zarar oranlarında sıkıntı yaratacak bir dengesizliğe sebep olabilmektedir. Hem tek tek kurumların kendi kapasiteleri, hem de sistemin bütünlüğüne yönelik finansman kapasitesi e-devletin başlıca sorunları arasında sayılmaktadır (Kahraman, 2014, s. 46).

E-devlet uygulamalarının zeminini oluşturan teknolojiler durağan değildir ve sürekli bir gelişim söz konusudur. Veri toplama araçları, sunucular, teknolojinin her geçen gün daha hızlı olmaya odaklı çalışmaları ve insanların bu gelişimden beklentileri teknolojinin inanılmaz bir hızla kendini yenilemesine neden olmaktadır. Bu yenilenmeye kamu kurumlarının, özel sektörün ve bireylerin uyum sağlama çabası beklentiler anlamında hep daha fazlasını vaat etse de yenilenen teknolojileri kullanabilmek yüksek maliyetli ve ciddi planlama gerektiren bir durumdur. Ayrıca gelişim ve değişim teknolojinin yenilenmesi kadar kurumların, çalışanların ve kurumsal organizasyonların da yenilenmesini yeniden organize edilmesini gerektirmektedir ve bu boyutların tümü ek maliyet anlamına gelmektedir. Dolayısıyla gelişimin olumlu sonuçlarından yararlanabilmek için gelişimi finanse edilmesi gerekmektedir (Başar & Bölükbaş, 2010, s. 158).

Son derece geniş bir elektronik ağı, 7/24 kesintisiz ve kapsamlı hizmetlerin söz konusu olduğu e-devlet sisteminin oluşturulması, oldukça büyük bir altyapı gerektirmektedir. Kanun ve düzenlemelerin uygunluğu, daha da önemlisi bu yapılanmayı destekleyecek ve sürdürecektir ekonomik koşullar önemlidir. Diğer yandan ülkenin genel anlamdaki gelişmişlik düzeyi de ağı toplumu olma sürecindeki belirleyici unsurlardan bir tanesidir. Çünkü ülkelerin e-devlet sistemlerine uyum süreci gelişmişlik düzeyleri ile doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, yapılan araştırmalar gelişmiş ülkelerin ve özellikle batılı ülkelerin bu sistemlere daha kolay, daha kısa sürede adapte olduğunu göstermektedir. Gelişmişlik ve refah düzeyi yüksek olan ülkelerde toplumlar, teknolojik gelişmeleri daha yakından takip edebilmekte ve bilgiye daha kolay ulaşabilmektedir. Dolayısıyla, e-devlet sistemlerinin oluşturulmasında ekonomik koşullar ve gelişmişlik düzeyi son derece etkilidir (Erdem, 2014, s. 735).

E-devlet sisteminin bütçelendirilmesi de bu konuda ele alınan sorunlar arasındadır. Klasik yöntemlerle, yıllık ödenek planlaması ile oluşturulan bütçelendirmeler sıkıntı yaratabilmektedir. Kesintisiz bir şekilde hizmet veren sistemin

devamlılığının sağlanması için daha dinamik finans programlarına ihtiyaç vardır. Uzman iş gücüne ve bilgi teknolojilerine hâkim personellere ihtiyaç duyulmakta, bunun için de hem teknik hem beşerî işleyişi finanse edecek bir bütçelendirme yöntemi gerekmektedir (Pamukoğlu, 2008, ss. 156-157).

Bir diğer problem ise kullanıcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine kolayca ulaşabilmesi için gerekli donanımına sahip olmalıdır. Erişim kolaylığı sağlanmalı ve gelir düzeyi düşük bireylerle gelir düzeyi iyi bireyler arasında dengenin sağlanması gerekmektedir. Aksi takdirde aralarında makas daha da büyüyecektir (Şahin & Örselli, 2014, s. 19).

E-devlet uygulamasına geçiş sonrası bilgi işlem harcamalarının devamlılık arz etmesi gerekmektedir. Yani projenin ayakta kalabilmesi için teknolojik gelişmeleri projeye uyarlamak gerekmektedir. Finansman kaynağının oluşabilmesi için klasik kazanç yöntemi ile birlikte yeni yöntemlerde oluşturulmalıdır. Bu yöntemlerin bazıları ise şunlardır:

- ✓ **Reklamlar;** e-devlet uygulamasının sunulduğu ortamlarda ticari reklamlarla gelir elde edilebilir
- ✓ **Üyelik Ücreti;** belirli kullanıcılar üyelik için ücret öderler ve karşılığında çeşitli hizmetler alabilirler
- ✓ **Kullanım Ücreti;** hizmetleri online alanlardan belirli ücret talep edilir ve birey işlem kolaylığından yararlanırken devlet gelir elde eder
- ✓ **Yap-İşlet Modeli;** Bu modelle danışmanlık, yazılım ve diğer servislere ücret elde edilerek yapılan yatırımın geri dönüşümü sağlanır.

Ayrıca e-devlet uygulamasının yatırımlarının tümünü devletin kaynaklarından sağlamak oldukça zordur. Kamunun yararını gözeterek özel sektöründe yatırım yapmasını sağlayacak uygulamalar mutlaka geliştirilmelidir. Dünya bankasının ve Avrupa Birliğinin bu yöndeki fonlarından da yararlanmak mümkündür (Çakır, 2015, s. 45).

1.4.2. Beşerî Altyapı Unsuru

Her ne kadar hizmetler dijital ortamlar üzerinden sunuluyorsa da bu sistemi ayakta tutacak olan beşerî alt yapı da son derece önemlidir. Hem iletişim hem de bilgi teknolojileri alanında tecrübe sahibi ve uzmanlaşmış kadroların hazır bulunması,

sistemin kesintisiz ve kaliteli hizmete devam edebilmesi açısından zorunludur. Diğer yandan, özel sektörde de bilgi teknolojilerine hâkim, nitelikli personel ihtiyacı artmakta, kimi zaman kamu sektöründe nitelikli personel konusunda yetersizlik yaşanmaktadır. Beşerî altyapının sağlamlaştırılması ve aynı zamanda sistem içinde tutulabilmesi için de ayrıca etkin politikalara ihtiyaç duyulmaktadır. Teknoloji kullanımında, hizmeti verenler gibi, hizmeti alan vatandaşların bilgi teknolojileri konusundaki yeterliliği de bir başka sıkıntıdır. Hizmetlerden etkin olarak yararlanabilmek için, vatandaşların da sisteme yönelik eğitimleri söz konusu olmaktadır (Şahin A. , Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet (1.bs) , 2008, ss. 116-117).

E-devlet uygulamasının kurulup ve uygulanması için eğitimli ve yeterli tesisata sahip yetişmiş insan gücü gerekmektedir. Beşerî altyapı bilgi teknolojilerine sahip olmuş eleman ve kullanıcılar olmak üzere iki grupta değerlendirmeye alınır. Kamu kurumlarında bilgi ve teknolojilerle beraber e-devlet uygulamasını geliştirme konusunda yeterli yetişmiş elemana ihtiyaç duyulmaktadır. Bu sorun kurumlar dışından eleman temin edilerek veya yeterli bilgi teknoloji konusunda uzmanlaşmış firmalarla iş birliği sağlanarak çözülebilir. Ancak beşerî yapının diğer kanadını oluşturan kullanıcıların eğitilmesi ve donatılması kısa sürede gerçekleştirilmesi zordur.

E-devlet uygulamasının uygulama alanının yapısı, eğitim düzeyi e-devletin o alan için sunacağı hizmetlerden yararlanma ile yakından bağlantılı göstermektedir. Bu yüzden de e-devlet uygulamalarında değiştirilmesi en yavaş ve en zor ilerleyen beşerî altyapı unsurudur. E-devlet uygulamasının hitap edeceği kitlenin kültürel, ekonomik ve sosyal yapılarını bilmeleri e-devletin başarı payını artıracaktır (Naralan, 2008, s. 463).

E-devlet sadece devletlerin kurumsal yapılarında değil toplumsal yapılarda da değişim anlamına gelmektedir. Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde bireysel gelişim topluma yansımakta, e-devlet uygulamaları bu noktada demokratik hizmet sunumu ile bireysel katılım oranını artırmakta, dolayısıyla da bilgi toplumuna dönüşümde olumlu rol oynamaktadır. Ancak bireylerin e-devlet süreçlerine katılmaları için aktif vatandaş konumuna geçmeleri, pasiflikten uzaklaşmaları gerekmektedir. Eski devlet anlayışındaki pasif iletişimin değişmesi için bilgi toplumu olmaya bir yöneliş kaçınılmazdır. Dolayısıyla yalnızca teknik altyapının değil beşerî alt yapının da gelişim göstermesi bu gelişimin desteklenmesi gerekmektedir. Sürece uyum tüm tarafların etkin katılımını gerektirmekte, beşerî alt yapıdaki değişim ve gelişim e-devlet kullanım

oranlarını yükseltmekte ve nihayet bu karşılıklı etkileşimin dönüşüm sürecini hızlandırdığı düşünülmektedir (Başar & Bölükbaş, 2010, s. 159).

E-devlete geçişte ilk ortaya çıkan durumlardan biri “teknolojik işsizlik” durumudur. Çünkü normalde manuel olarak yapılan tüm işlemler artık dijital platformlarda gerçekleşeceği için “kalifiye personel” profilinde bilişim teknolojilerine hâkimiyet ön plana çıkmaktadır. Nitekim modern dünyada beşerî sermaye üzerinde önemle durulan bir konudur ve bireyler bu nedenle eğitim harcamalarını bu doğrultuda yapmaya çalışmaktadırlar. Beşerî sermayenin tanımında da iş gücünün üretimden maksimum verimi elde etmeye yarayan bilgi, beceri ve yetkinlik niteliklerinin altı çizilmektedir. Bu nitelikler teknolojiye sahip olabilme, onu verimli kullanabilme ve bu sayede kara geçebilmenin ön şartı olarak kabul görmektedir. E-devlet uygulamalarında da teknolojiye sahip olmanın ve onu doğru kullanmanın yolu beşerî sermayenin nitelikleri ile doğru orantılıdır ve bu uygulamalara geçişte kalifiye personel önemlidir (Çetinkaya, 2017, s. 14).

Kamusal alanda gerçekleşen herhangi bir işlem e-devlet üzerinden gerçekleştiğinde aslında yine aynı bürokratik aşamalardan geçmekte fakat e-devlette işlem insanlar tarafından değil makineler aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bu durumda hem zamandan kazanılmakta hem de hata payı azalmaktadır. Diğer yandan bu değişim idari yapıyı da kapsamakta, beşerî alt yapının sağlamlaştırılmasını bir başka deyişle insan unsurunun iyileştirilmesini gerektirmektedir. E- devlet sistemi içinde görev alacak olan beşerî unsurların sistemin ihtiyacı olan yetkinlikte olması, buna uygun eğitimlerden geçmesi ihtiyacı doğmaktadır (Akçakaya, 2017, s. 10).

Teknolojik gelişmeler günlük yaşamın bütün alanlarında etkili olmanın yanı sıra toplumların sosyal ve kültürel yapılarını da etkilemekte, siyasal faaliyetlere yön vermektedir. Bir başka deyişle içinde bulunduğumuz çağın en güçlü ve etkili silahı bilgi ve teknolojidir. Toplumlar da bilgi toplumu olarak değişikliğe uğramakta, ülkeler ise bu gerçekliğe göre hareket etme ve hizmet sunma eğilimi göstermektedirler. Bilgi toplumunun devletten beklentileri de gelişmekte ve çeşitlenmektedir. Bireyler artık bilgiye çok daha kolay ve hızlı ulaşabilmektedirler. Teknolojiye gittikçe daha çok uyum sağlayan ve kullanan topluma karşı, daha şeffaf ve beklentiyi karşılayacak kalitede hizmet sunmak durumunda olan devletler, bu gerçekliği göz önünde bulundurmamak zorunda kalmaktadırlar (Balcı & Kırılmaz, 2009, ss. 51-52).

E-devletin etkinliği, başarısı ve geri dönüşümünde ülkelere göre farklılıklar olduğunu ifade eden görüşler bulunmaktadır. Bu düşüncüyü savunanlar, özellikle az gelişmiş ülkelere bu uygulamalara yapılan teknolojik yatırımların geri dönüşüm noktasında yetersiz kaldığını belirtmektedirler. Bunun bir nedeninin, ekonomik sıkıntılar nedeniyle bilgi teknolojilerine istikrarlı bir şekilde yatırım yapılamaması olduğu, bu ülkelerin mevcut sosyo-ekonomik sorunlar nedeniyle gerekli finansmanı sağlayamadıkları ve ihtiyaç duyulan teknolojileri üretemedikleri ifade edilmektedir. Bir diğer neden ise; az gelişmiş ülkelerin teknoloji alanında henüz üreten değil, tüketen ülkeler olmalarıdır. Bunun doğal bir sonucu olarak bu ülkeler, teknoloji ve teknolojik alt yapılar bakımından gelişmiş ülkelere bağımlı bir yol izlemek zorunda kalmaktadırlar. Bu ülkelerin toplum yapısı, bilgi teknolojilerine olan mesafeleri de e-devlet uygulamalarının başarısında belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır (Kahraman, 2014, ss. 47-50).

1.4.3. Teknik Altyapı Unsuru

Teknolojinin gelişiminin e-devlet uygulamasını ortaya çıkaran en önemli unsur olmasıyla beraber e-devlet uygulamasının gelişmesi için de teknolojik ilerlemenin sağlanması gerekmektedir (Şahin & Örselli, 2014, s. 20).

E-devlet hizmetlerinin tanıtımında ve uygulanmasında teknik altyapı unsuru oldukça gereklidir. Bilgi ve iletişim araçlarına ulaşmanın maliyetinin yüksek olmasından dolayı gelişmişlik düzeyi ile teknik altyapı faktörü birbiri ile ilişkilidir. Teknik altyapı bilgi ve teknolojinin hızlı gelişmesiyle ilgili olarak kısa sürede hızlı bir şekilde değişiklik göstermektedir. Günümüzde internet erişimi sağlanırken geniş bant kullanımı ön plana çıkarken 2000 yılı öncesi çevirmeli bağlantı kullanılmakta idi. Bu hızlı değişim aynı zamanda e-devlet hizmetleri üzerinde de etkisini gösterecektir. Fakat bu değişim e-devlet hizmetlerinden yararlanacak bireylere de benimsetilmelidir.

Yurttaşların e-devlet hizmetlerine ulaşabilmesi için iki unsur gereklidir. Bunlar “iletişim aracı” ve “iletişim kanalıdır”. Yurttaşın e-devlet hizmetlerinden yararlanması için bu iki araca aynı anda sahip olması gerekmektedir. “İletişim aracı” denildiğinde aklımıza bilgisayar ve cep telefonları, iletişim kanalı denildiğinde ise internet ve cep telefonlarının kullandığı iletişim protokolleri anlaşılmaktadır (Naralan, 2008, s. 462).

E-devlet uygulaması açık ve bütünleşik bir ağ yapılandırmasında çalışmak zorundadır. Bu yüzden gerekli ağa ulaşımın kolaylaştırılması, bunun için teknolojilerin

geliştirilmesi ve ülkelerin her tarafına bilgilerin dağıtılması gerekmektedir. Sistemin tam anlamıyla kullanılması için bir tek evlerde, iş yerlerinde, kurumlarda ve kuruluşlarda değil, hatta halka açık alanlarda da gerekli bağlantıların yapılabilmesi için gerekli yapılanmalara ihtiyaç vardır. Bir taraftan ağa erişimi kolaylaştırırken diğer taraftan da bilgi teknolojilerinin okuryazarlığını artırmakta gereklidir. Çünkü bunlar birbirinde ayrı süreçler değil birbiriyle beraber gelişmesi gereken süreçlerdir (Çelikkol, 2008, s. 48).

E-devlet uygulamaları her ne kadar kaçınılmaz olarak tüm devletler tarafından uygulanmaya çalışılsa da beklenen verimin alınması ve başarılı sonuçlara ulaşılması için iyi bir teknik altyapıya, finansal kaynaklara, gerekli yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesine ve bu konuda yeterli organizasyonun varlığına ihtiyaç vardır. Bu koşullar zaman içinde oluşturulmaya çalışılmaktadır ancak çok sayıda ülkenin e-devlet uygulamalarının zeminini oluşturan teknik altyapıdan ve gerekli finansal kaynaklardan yoksun olduğu görülmektedir. Nitekim devlet hizmetlerine internet üzerinden erişimi sağlayacak böyle büyük çapta uygulamalar için gerekli dijital alt yapılara yine büyük çapta yatırımlar söz konusudur. Bu ülkelerde gerekli koşulların sağlanması ve teknik altyapının oluşturulması için özel yatırımların da devreye girmesinin gerektiği düşünülmektedir (Karasoy H. , 2009, s. 283).

E-devlet, sağladığı tüm avantajlara rağmen, hayata geçirmesi ve devamlılığının sağlanması oldukça zor uygulamalardır. Bu uygulamaların ihtiyaç duyduğu teknik altyapılar maliyetleri azımsanmayacak rakamlardır. Dolayısıyla uygulamalardan beklenenin tam olarak alınması sürecinde finansmana dayalı sıkıntılar yaşanabilmektedir. Türkiye'nin gelişmekte olan bir ülke olduğu da düşünüldüğünde bu normal görülmektedir. Çünkü toplumun bilgisayar okuryazarlığı seviyesi henüz gelişmiş ülkelerle aynı seviyelerde değildir. Bu durum, bilişim teknolojilerine uyum sürecinde sıkıntı yaratmakta, kurum personellerin eski sistemin hantallığına alışkın tutumları, yeni sisteme uyum noktasında direnç göstermelerine neden olmaktadır (Seferoğlu, Çelen, & Çelik, 2011, s. 282).

E-devlet uygulamasında, sistemin en önemli unsurlarının başında bilişim sistemleri ve teknolojileri gelmektedir. Hem kamu kurumlarının kendi içinde hem de diğer kurumlarla gerçekleşen veri akışında güvenliğin sağlanması, veri akışının kesintisiz devam etmesi ve verilen hizmetlerin bir standardının oluşması, önemli ölçüde bilişim sisteminin etkin ve verimli kullanılması ile ilgilidir. Herhangi bir hizmeti

sunmanın ya da o hizmeti almanın ötesinde, hizmet kalitesinin standardının korunması o hizmetin kesintisiz ve kolay ulaşılabilir olması ile mümkün olmaktadır. Bilişim sistemleri, esas olarak bilgiye ve aynı zamanda belgeye yön vermektedir. Dolayısıyla sistemin işleyişinde kuramsal esasların olması ve sistemin bu esaslara dayandırılması gerekmektedir (Odabaş & Polat, 2008, s. 236).

Bilgi teknolojilerinin son derece hızlı bir gelişme içinde olduğu açıktır. E-devlet uygulamalarının bu gelişime ayak uydurması ve güncel teknolojilere adapte olması gerekmektedir. Sonuçta elektronik bir ortam üzerinde ve teknoloji destekli olarak varlığını devam ettiren sistemin, çok güçlü bir teknik altyapıya da ihtiyacı vardır. Bu altyapıya sahip olmanın ötesinde hâkim olmakta gerekmektedir ki, teknik konularda ortaya çıkan problemler sistemin işleyişinde ve hizmet sunumunda ciddi sorunlara ve aksamalara neden olabilmektedir (Şahin A. , Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet (1.bs) , 2008, ss. 118-119).

Elektronik devlet kavramı, devletin teknolojiyle özdeşleştirilen ve teknoloji ile birlikte, yan yana algılanan boyutunu temsil etmektedir. Dolayısıyla, teknolojik kaynaklı sıkıntılar her ne kadar özünde ayrı bir alanın konusu olsa da hizmetlerin aksaması noktasında bu sıkıntının muhatabı gene devlet olacaktır. Bu durumda, elektronik devlet uygulamasının vatandaşın algısında zarar görmemesi ve buna bağlı bir güven sorunu yaratmaması için, teknik altyapının güçlü tutulmasını ve gelişmelerin takip edilerek güncellenmesini zaruri kılmaktadır. Elektronik devletin ağ yapılanması açık ve aynı zamanda bütünleşik bir karakterde olduğu için, kaliteli erişimin sağlanmasında geniş bant teknolojilerine ihtiyaç vardır. Karşılıklı veri tabanlarının uyumu, bilginin işlenmesi, saklanması, güvenli bir biçimde akışının sağlanması ve erişimin sağlanması gibi pek çok konu da teknolojik alt yapı kapsamına girmektedir ve e-devlet uygulamalarının öncelikli konularını ve aynı zamanda sorunlarını oluşturmaktadır (Kahraman, 2014, ss. 43-44).

1.4.4. Hukuki Altyapı Unsuru

E-devlet uygulamalarının kamu yönetimi alanlarında kullanılması, teknik gereksinimlerin yerine getirilmesi ile sınırlı olmayan bir süreçtir. Konunun hukuksal boyutu, uygulamaya konu olan diğer unsurlar arasında en dikkat edilmesi gereken kısımdır. Çünkü, kurulum aşamasındaki mevzuatlar bir tarafa, bilgi teknolojilerinin sürekli kendini yenileme ve gelişme özelliği hukuksal anlamda da takip ve değişimi zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla, hukuksal alanda oluşabilecek boşluklar ya da

yetersizlikler, e-devlet hizmetlerini sekteye uğratacak ya da güven sorunu yaratacak sonuçlar yaratma riski taşımaktadır. Bu nedenle, hukuki alt yapı sorunu e-devlet uygulamaları açısından son derece önemlidir (Genç, 2019, s. 39).

Kamu hizmetlerinin ve dolayısıyla bilginin elektronik ortamlara taşınması ile bilginin ve hizmetin yalnızca yeri değil, tüm süreç ve işleyiş, idari ve hukuki boyutları da değişmektedir. Klasik hukuk mevzuatları ile yeni uygulamaların yürütülemeyeceği gerçeği, hukuki düzenlemelerin yeniden gözden geçirilmesini ve gerekli noktalarda köklü değişikliklerle dijital kamu yönetimi anlayışına uygun hale getirilmesini gerektirmektedir. Bu nedenle e-devlet sistemlerinin hayata geçirilmesi aşamasında hukuki alt yapıya ilişkin düzenleme çalışmaları da bulunmakta, yani sistemin hukuki altyapısının temellerinin atılması için girişimlerde bulunmaktadır (Kahraman, 2014, ss. 58-59).

Hukuk devletlerinde, gerçekleşen tüm kurumsal faaliyetler kural olarak yasal temellere dayandırılmak durumundadır. E-devlet modelinde, kamusal faaliyetlerde kullanılan bilgilerin ve aynı zamanda belgelerin elektronik zeminlere aktarılması, bu zeminlerde de bir denetimi gündeme getirmektedir. Kamu hizmeti veren tüm kurumların aynı platform altında toplanması ve karşılıklı veri akışının bulunması, bilgi ve belgenin bir standardının olmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla bu noktada e-devlet uygulamasının hukuki alt yapısının da yeni baştan ele alınması söz konusudur (Odabaş & Polat, 2008, s. 238)

E-devlet uygulamasının dokümanlarının hukuki olarak geçerlilik kazanabilmesi için bazı yasal düzenlemeler getirilmesi gerekmektedir. E-devletin uygulanabilirliğinde ki yapılacak bazı hatalar e-devleti sekteye uğratabilir. E-devlet uygulamasının hukuki altyapısını oluştururken ülkelerin toplumsal, siyasal ve hukuksal koşullarını göz önünde bulundurmak gerekmektedir. E-devlet uygulaması hukuki altyapısını oluştururken elektronik sayısal imza, kişisel bilgilerin korunması, elektronik sözleşme, bilgiye ulaşma kolaylığı ve güvenliği gibi bazı alanları kapsayacak değişiklikler yapmak zorundadır (Eroğlu Ş. , 2013, s. 23).

Devletler işlerinde ve işlemlerinde bazen yasalara sadık kalma gibi temel ilkeye göre hareket etmek zorunda kalmaktadırlar. Bu süreç ise bazen yeni kurum ve kuruluşların yenilikçi düşüncelerine ve uygulamalarının mevcut olan yasalarla çelişmesi sonucunda uygulamaya konulamaması gibi sonuçlar doğura bilmektedir. Bu kurum ve

kuruluşlar yenilikçi düşüncelerinde vazgeçemeyeceği için yasaların yeni çağın gereksinimlerine cevap verecek şekilde olması gerekmektedir. Özellikle ıslak imza ve kâğıt tabanlı işlemler yerine elektron belgeler ve sayısal imza uygulamasına geçilmesine teşvik edecek yeni yasalar getirilmelidir. Fakat bunları yaparken de sahteciliğin önlenmesi ve mahremiyetin korunması için önlemler de alınmalıdır (Şahin & Örselli, 2014, s. 21).

E-devlet uygulamalarında hukuksal alanda yaşanan sorunların nedeni, hukuki alt yapının henüz bu yeni uygulamaları tam olarak karşılayacak şekilde oluşturulmamış olmasıdır. E-devlet temelde şeffaflığı, eşitliği, demokrasiyi ve bireyi merkeze alan bir yönetim anlayışını ifade etmektedir. Gelişmiş ülkelerde bu eksikliği giderecek olan kanuni düzenlemelerin örnekleri bulunmaktadır. Örneğin; Avrupa’da çoğu ülkede bilgiye erişim kanunla korunan bir haktır ve katılımcı demokrasinin en temel gereksinimi olarak görülmektedir. Yine kişisel verilerin güvenliğine yönelik kanunlar ve kanunların oluşturulma süreçlerinde esas alınması gereken Avrupa Birliği standartları bulunmaktadır. Bilgiye erişimde adaletin sağlanması, e-devlet uygulamaları arasında sayılan bir sorun olsa da temelde bir demokrasi sorunudur aynı zamanda. Bilginin, seçkin bir grubun erişimine özel olmaktan çıkarılıp, tüm vatandaşların hizmetine sunulması ve bu konuda gerekli hukuki altyapının oluşturulması gerekmektedir. E-devletin paydaşlarından biri olan özel sektörün, e-devletin işleyişindeki etkinliği önemlidir ve olumlu etkinliğinin artırılması için, güven temin edecek hukuki alt yapıların oluşturulması gerekmektedir (Öztürk, 2006, ss. 32-33).

1.4.5. Bürokratik direnç

E- devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar arasında, bürokratik direnç problemi de bulunmaktadır. Bilişim teknolojileri her ne kadar toplumda hızla yayılıyor olsa da bu gelişmelerin uzağında kalan ya da bilinçli olarak kalmayı tercih eden bazı kamu çalışanları, uygulamalara direnç göstermekte ve uygulamaların başarı oranlarını olumsuz etkilemektedirler (Akcagündüz, 2013, s. 139).

E-devlet uygulaması ile hedeflenen etkinliğin ve modernleşmenin sağlanabilmesi için siyasi kadroların bu oluşumları desteklemesi ve teşvik etmesi gerekmektedir. Geleneksel kamu yönetimindeki bürokratik süreçler e-devlet uygulaması ile ortadan kaldırılmakta, ancak bürokratlar ve bazı yönetim unsurları e-devlet uygulamasının karşılaştığı sorunlar arasında yer almaktadır. Bürokratların geçmiş klasik

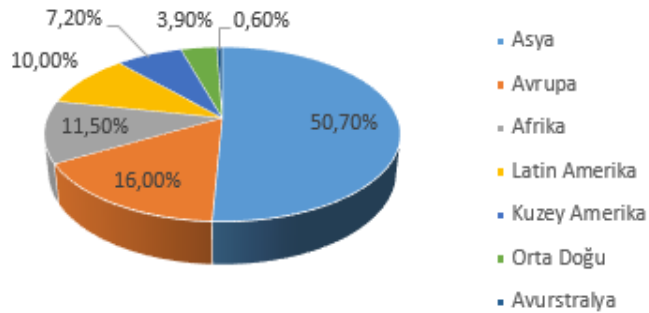
uygulamalar döneminde de var olan kişisel çıkar beklentilerinin e-devlete de yansıma olasılığı, e-devletle birlikte ele alınan sorunlar arasında sayılmaktadır. Bir örnekle açıklamak gerekirse; vatandaşların sistem üzerinden ilettikleri sorulara ya da taleplere bilinçli olarak cevap vermeme ya da yanlış cevap vererek tepkisel davranışlar sergileme olasılığı olduğu düşünülmektedir (Kösecik & Karkın, 2004, ss. 104-105).

1.4.6. Sayısal uçurum

E-devlet sistemlerinde söz konusu olan problemlerin teknik kısmında, alt yapı problemleri ve bilgi ağından kaynaklı sıkıntılar ilk sırada yer almaktadır. Bu sıkıntıların tespiti noktasında ise sayısal uçurum hacmi belirleyici bir ölçü olarak kabul edilmektedir. Toplumun bilgi altyapısının gerek ulusal gerekse bölgesel farklılıklarının tespiti sayısal uçurumun boyutlarını ortaya koymaktadır. Bu konuda yapılan bazı uluslararası araştırmalar, zengin ve fakir ülkelerin toplumları arasında tespit edilen sayısal uçurumun, zannedilenden daha yüksek olduğunu göstermektedir. Yine aynı araştırmaya göre; Afrika’da yaşayan her 100 kişiden en fazla dördü internet kullanırken, Amerika, İngiltere, Japonya gibi gelişmiş ülkelerde her iki bireyden biri internet teknolojilerini aktif olarak kullanmaktadır. Çevrim içi olma oranlarına, mobil teknoloji kullanımına, geniş bant kullanımına hatta sabit telefon kullanım oranlarına bakıldığında da az gelişmiş ülkeler ile gelişmiş ülkeler arasında çok bariz bir sayısal uçurumun bulunduğu açıkça görülmektedir (Kahraman, 2014, ss. 44-45).

Şekil 3. Dünyada İnternet Kullanıcısı Dağılımı Oranları. (2019)

Coğrafi Bölgelere Göre İnternet Kullanıcısı Dağılımı



Kaynak: www.internetworldstats.com/stats.htm,

E-devlet uygulamalarına yönelik beklentiler arasında, e-katılım olarak da adlandırılan, vatandaşların kamu politikalarının oluşum süreçlerine katılması yer almaktadır. Ancak bunun sağlanabilmesi hukuki ve teknik düzenlemeleri ve mutlaka dijital ya da sayısal uçurum da denilen eşitsizliklerin asgariye indirilmesini gerekmektedir. Bilgi teknolojilerine erişim, gelişmiş batı toplumlarında artık bir sorun değildir. Dolayısıyla bu ülkelerde e-katılım oranları da belirgin olarak yüksektir (Kırıışık & Sezer, 2015, s. 212)

En basit, en sıradan işlerin bile internet ortamlarında yapılmaya başladığı günümüz dünyasında, sayısal beceride ve internet okuryazarlığında oluşan uçurum, e-devlet uygulamalarının kullanımında arzu edilen potansiyele ulaşılmasında sıkıntı yaratmaktadır. Batılı toplumlara baktığımızda, bireylerin vergilerini internet üzerinden ödedikleri, alışverişlerini, bilet rezervasyonlarını ve daha pek çok işlerini internet vasıtasıyla hallettikleri, internet kullanımının bu toplumlar için günlük yaşamın doğal bir parçası olduğu dikkat çekmektedir. İstihdam alanında da bu uçurumun etkili olduğu görülmektedir. Bu sayısal uçuruma ve internet okuryazarlığındaki eksikliğe yönelik çözümler geliştirilmesi, dezavantajlı grupların daha eşit koşullarda erişiminin sağlanması gerekmektedir. Çünkü hem istihdamda hem katılımıda eşitliğin sağlanması hem de e-devlet uygulamalarının kullanımında da arzu edilen potansiyele ulaşılması için sayısal uçurumların en aza indirilmesi gerekmektedir (Genç, 2019, ss. 89-90).

Gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerde internet okuryazarlığı oranlarının belirgin olarak düşük olduğu bilinmektedir. Bu ülkelerde internet teknolojilerinden yararlanma oranları da pahalı olması nedeniyle daha düşüktür ve gelişmiş ülkelerde olduğu gibi kişisel bilgisayarları olanların sayısı da fazla değildir. Bu durum e-devlet uygulamalarına erişimi ve hizmetlerden yararlanma oranlarını doğal olarak olumsuz etkilemektedir. Sayısal uçurum olarak da adlandırılan bu koşullar kısa vadede değişiklik göstermese de nispeten daha ucuz olan mobil cihaz kullanımının yaygınlaşması az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde e-devlete erişim engelinin aşılması açısından önemlidir. Çünkü mobil telefonların yayılımı çok daha hızlıdır ve bu uçurumun kısmen ortadan kaldırılması noktasında oldukça etkili olduğu görülmektedir (Arslan A. , 2012, s. 7)

Bugün bilgi toplumu olma sürecinde ülkelerin gelişmişlik düzeyini en belirgin olarak ortaya koyan kriterler arasında sayısal uçurum olgusu bulunmaktadır. Bu kavram

bilgi bakımından toplumların zenginliğini ya da tam tersine fakirliğini ifade etmede kullanılmakta, toplumlarda bu anlamdaki uçurumun düzeyine vurgu yapmaktadır. Ülkemizde de bu anlamda bir sayısal uçurumun varlığı kabul edilmektedir. Bütüncül politikalarla bu uçurumun kapatılması ya da en ez seviyeye indirilmesi gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının bilgiyi işleme, bilgiye ulaşma ve hizmetleri herkese eşit koşullarda sunabilme hedefinde sayısal uçurum karşılaşılan problemlerden biridir. 2000’li yıllardan bu yana ülkemizin bilgi toplumu olması yolunda çalışmalar hız kazanmış olmakla birlikte, sayısal uçurum sorunsalı varlığını korumaktadır (Çukurçayır & Çelebi, 2009, s. 72).

1.4.7. Güvenlik ihtiyacı

E-devlet her ne kadar vatandaşların işlerini önemli ölçüde kolaylaştırırsa, devleti birçok ekonomik külfetten kurtarsa da bu uygulamayla ilgili ortaya çıkan sorunlardan biri de güvenlik sorunudur. E-devlet organizasyonu içinde yer alan tüm tarafların karşılıklı güven içinde hissetmeleri, dijital ortamlar üzerinden sağlanan hizmetlerde, tüm bilgi ve belgelerin gizliliğinin temini ile mümkün olmaktadır. Doğru ve güvenli kullanıldığında çok değerli olan bilgi, yanlış kullanıldığında ya da güvenliğinde zafiyet oluştuğunda zarar verme potansiyeli de yüksek olan bir değerdir. Bilgi, dijital ortamlarda, arşivlenmiş sabit veri ya da ağlar üzerinde hareketli bir halde bulunabilmektedir. Dolayısıyla, bilginin hem veri olarak hem de ağlar üzerinde gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması söz konusudur. Güvenlikten farklı olarak gizlilik bilginin mahremiyetini de içermektedir. Dolayısıyla e-devlet sistemindeki bilgiler güvenlik endişesini ortaya çıkarmaktadır (Güngören, 2008, s. 15).

E- devlet sistemlerinin veri tabanlarında, vatandaşların eğitiminden sağlığına, sahip oldukları mal varlıklarından, adreslerine, adli kayıtlarına ve tabi ki kimliklerine kadar her türden bilgi depolanmakta ve yönetilmektedir. İnternet korsanlarının ya da kötü niyetli herhangi bir oluşumun bu bilgilere ulaşma ihtimali, bu konuda sistemde oluşabilecek herhangi bir zafiyet, son derece vahim sonuçlar doğurabilir. Dolayısıyla hem vatandaşların kişisel bilgilerinin hem de devlete ait bilgilerin güvenliği e-devlet uygulamalarının en kritik meselesini oluşturmaktadır. E-devlet bir çeşit sanal hafıza olarak değerlendirildiğinde, bu hafızanın kötü niyetli girişimlere karşı güvenliği sadece kişisel değil ulusal bir meseledir. Ve maalesef, e-devlet uygulamaları üzerinden gizli

bilgilere ulaşabilen internet korsanlarının var olduğu da bilinmektedir (Halchin, 2004, ss. 406-410).

E-devlet kavramının bir diğer özelliği de vatandaşla devlet arasında olan güvenin yeniden sağlanmasıdır. Tüm dünya ülkelerinde vatandaşların devletlere olan güveninin giderek azalmakta olduğu ve bu güvenin e-devletle şeffaflığın ve katılımcılığın sağlanmasıyla yeniden artacağı vurgulanmıştır. Vatandaşların kamu hizmetlerine istedikleri zaman online vaziyette ulaşabilmeleri vatandaşların kamu hizmetlerine duydukları memnuniyeti artıracaktır (Balcı & Kırılmaz, 2009, s. 50).

Güvenlik konusunda şüpheli ve kararsız yaklaşımlar olmakla birlikte, e-devlet uygulamalarında bilgi güvenliği konusu en öncelikli konular arasında yer almaktadır. Bu güvenliğin sağlanması amacıyla kullanılan başlıca uygulamalara bakıldığında şu iki uygulama göze çarpmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2001, s. 13)

- ✓ Elektronik İmza; En yaygın kullanımının satın alma, belge hazırlama ve işlemlere onay verme aşamasında olduğu bilinmektedir. E-devlette önemli bir güvenlik uygulaması olarak kullanılan elektronik imza, bir nevi elektronik noter işlevi görmektedir.
- ✓ Sayısal İmza; Yine bir çeşit elektronik imza türü olan bu uygulamada, veri mühürlenmektedir. Mühürleme işlemi elektronik ortamda yapılmakta ve çift anahtar kullanımı ile verinin güvenliği sağlanmaktadır. Doğrulanabilir özellikteki bu imza türü aynı zamanda inkâr edilememektedir.

1.4.8. Güvensizlik

Bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler ve buna paralel olarak yaygınlaşan internet kullanımı, yönetim anlayışında da yenilenmeye gidilmesine neden olmuştur. Devlet ve toplum arasındaki iletişimin hızı ve etkinliği e-devlet uygulamaları ile artırılırken, güven boyutunda bazı fikir ayrılıklarının olduğu dikkat çekmektedir. Her ne kadar iletişim teknolojilerindeki ilerleme bir yönüyle güvenlik algısı yaratsa da kamu yönetimi bağlamında farklı iki görüş bulunmaktadır. Birinci görüş e-devlete iyimser yaklaşmaktadır ve kısmi olumsuz yanlarına karşılık çok daha fazla olumlu özelliklerinin olduğunu, kamu yönetimi ve hizmet anlamında sağladığı yararların zararlarını fazlasıyla tolere ettiğini savunmaktadır. Diğer yaklaşım olumsuzdur ve e-devlet uygulamalarının, sağladığı bütün avantajlara rağmen güvenlik anlamında sakıncalı olduğunu iddia etmektedir. Bu yaklaşıma göre, demokrasiye aykırı durumlar söz konusu olmaktadır.

Mahremiyet arz eden bilgilerin arşivlemesi konusunun suistimal edilebileceği, siyasi amaçlar doğrultusunda kullanılabileceği ya da olası çıkar gruplarının eline geçilebileceği gibi endişeler bulunmaktadır. Diğer yandan yapılan çok sayıda araştırmanın sonuçlarına bakıldığında e-devlet uygulamalarının özellikle kamu yönetimi alanındaki olumlu sonuçlarının olumsuzlara kıyasla çok daha fazla olduğu da görülmektedir (Tataroğlu, 2008, ss. 264-265).

Şeffaflık, denetim ve hesap verilebilirlik tartışmalarının gündeme getirdiği kavramlardan biri olan “e-demokrasi” amaca yönelik bir araç olarak, bilgi teknolojileri ile birlikte hayatımıza girmektedir. Demokrasi kavramının bir nevi alt başlığı olarak değerlendirilen e-demokrasi kavramı, karar alma ve politika belirleme süreçlerinde devlet, vatandaş ve özel sektörün tüm iletişim ve etkileşiminde şeffaflığın sağlanmasını, tüm tarafların süreçlere katılımının sağlanmasını ve nihayetinde karşılıklı güvenin sağlanmasını amaçlamaktadır. Ancak, amaçlanan şeffaflığa ve güven duygusuna rağmen, dijital uygulamalara yönelik eleştiriler ve güvensizlik bu noktada da ortaya çıkmaktadır. Sözelimi, elektronik oylama gibi durumlarda uygulamanın güvenliği hem teknik anlamda hem de politik anlamda sorgulanmaktadır. İlaveten, toplumda teknoloji kullanım oranının ve başarısının bu türden uygulamalar için engel olduğunu düşünenler olduğu gibi siyasi çıkarlar doğrultusunda kötü niyetli kullanılabileceğini düşünenler de bulunmaktadır (Maraş, 2011, ss. 131-135).

İletişim teknolojilerinin kamu yönetimi alanlarına entegrasyonu, sağladığı birçok avantaja rağmen güven boyutunda tartışma konusu olmaktadır. Hem ulusal çapta bir bilgi güvenliği sorunu, hem de devletle vatandaşlar arasında güven sorunu söz konusu olabilmektedir. Mahremiyet ihtiyacı, kişisel bilgilere yönelik güvenlik endişeleri, sayısal uçurum ve politik kaygılar, e-devlet uygulamalarına karşı olumsuz bir yaklaşımın gelişmesine neden olabilmektedir. Ayrıca, bilgi teknolojilerinin elinde tuttuğu güç düşünüldüğünde, bunların ticari unsurların da belirleyici olduğu platformlarda kullanılması, bürokratik ilişkilerin kapalı ve denetlenemez bir platformda varlığını devam ettirmesi olarak da değerlendirilebilmektedir. Bu nedenle, e-devlet politikaları bu türden sorulara meydan vermeyecek şekilde oluşturulmalı ve bu algı göz ardı edilmemelidir (Kırıışık & Sezer, 2015, s. 209).

E-devlet, günümüzde tüm dünyada bilinen ve kullanılan global bir olguyu ifade etmektedir. Kamu hizmetleri alanına getirdiği yeni yönetim anlayışı reform olarak kabul

edilmektedir. Diğer yandan, kamusal alanda yapılanması sürecinde, bilgi güvenliği konusu e-devlet uygulamalarının temel sorunlardan biridir. Bilgi güvenliğinin sağlanamaması doğrudan sisteme güvensizlik yaratacağı için, köklü çözüm gerektiren sorunların başında yer almaktadır. Sisteme karşı olan genel güvensizliğin de neredeyse tüm dünyada ortak bir sorun olduğu, kablolu ya da mobil tüm e-devlet uygulamalarını içine aldığı görülmektedir (Karagülmez, 2010, ss. 467-471).

Güvensizlik boyutunda, çoğunluğun hemfikir olduğu olumlu geri dönüşümlerine rağmen, e-devlet uygulamaları hakkında kimilerinin bakış açısında görünenden fazlası ya da çok dillendirilmeyen realiteler etkili olmaktadır. Bu noktadaki en global realite, yönetim anlayışlarının tüm dünyada e-devlet uygulamalarına yöneliminin ardında yatan temel sebebin, toplumların kamu kurumlarından daha nitelikli hizmet beklentisinin geri çevrilemez şekilde artışıdır. E-ticaretin günlük yaşamın bir parçası olduğu günümüz dünyasında, özel sektörün hizmet sunumunda çitayı epeyce yükseltmesi ve kamu kurumları ile hizmet kalitesi ve standardı bakımından arayı açması, devletleri bu konuda harekete geçmeye zorlamıştır. Özel sektördeki gibi kolay, kesintisiz, hızlı ve konforlu hizmet sunmak, vatandaş memnuniyeti kadar devletlerin itibarı, iktisadi çıkarları, rekabet olanakları ve yönetimlerin devamlılıkları için kaçınılmaz bir hal almıştır. Daha açık bir ifadeyle, kimilerine göre devletler, e-devlet uygulamaları ile vatandaşlarına sunmayı amaçladıklarından daha fazlasını kendilerini ekonomik ve politik olarak güvende tutmak için amaçlamaktadırlar ve bu da bu uygulamalara karşı güvensizlik yaratmaktadır (Öztürk, 2006, ss. 21-23).

1.5. Türkiye’de E-Devlet Politikası

Küreselleşmenin ve internet teknolojilerinin yarattığı yenedünya ve bu yenedünyanın yeni gerçeklikleri, pek çok ülke gibi Türkiye’yi de etkilemektedir. Henüz sanayi devriminin tüm gerekliliklerini yerine getirememiş, bir anlamda yarı sanayileşmiş olan Türkiye, bu süreçte dijital devrimle de karşılaşmakta, tüm bu yeniliklere adapte olma çabası göstermektedir. Değişimin ekonomiden, siyasete, teknolojiye, sosyal yaşama her alanı etkilediği ve çok hızlı olduğu düşünüldüğünde, zorlu bir adaptasyon sürecinin varlığı da kaçınılmaz olmaktadır. Hem sanayi devriminin he de dijital devrimin ardı ardına gelmesi, ülkede zaman zaman çalkantılı dönemlere ve krizlere sebep olmakta, eski dünya ile yeni dünya arasındaki eşikten geçen Türkiye, zor da olsa modern dünyada yerini almaya çalışmaktadır. Bu noktada, dijital devrimin doğru ele

alınması ve zamanında harekete geçilmesi gerekmektedir. E- devlet uygulamalarına gerekli altyapılarla ve hızlı bir adaptasyonla geçiş yapılması, sanayileşmiş ülkelerle aramızdaki açığı kapatmak açısından avantaj sağlayacaktır. Merkeziyetçi yapı bu noktada ayrı bir avantaja dönüşmekte, hizmetlerde standardın sağlanması ve tek çatı altında toplanması hem işlevinin hem de denetiminin kolaylaşmasına zemin hazırlamaktadır (Kuran, 2005, ss. 1-3).

Türkiye’de internetin ilk kullanılmaya başladığı 1993 yılından itibaren bazı kamu kurumlarının bu teknolojiyi kullanmaya başladığı, ancak daha çok tek taraflı olarak ve tanıtım amacıyla bilgi sunmaya yönelik olarak kullanıldığı görülmektedir. Kamu kurumlarına ait bu sitelerin zaman içinde çoğaldığı ve sunum içeriklerinin de giderek zenginleştiği dikkat çekmektedir. E-devlet sistemine ilk geçişte hem bireysel hem de kurumsal anlamda ortaya çabalarla, daha çok bilgilendirmeye dayalı bir hizmet sunumunun başladığı görülmektedir. Zaman içinde bu ağın genişlediği, tüm kamu kuruluşlarını içine alan büyük çaplı bir projeye dönüştüğü ve bilgilendirmenin ötesine geçilerek işleme de izin verir şekilde gelişmeye başladığı görülmektedir. İlerleyen süreçte, merkezi bir yönetim çatısı altında toplanan faaliyetler günümüz modern e-devlet uygulamalarına dönüşmektedir (Demirhan & Türkoğlu, 2014, ss. 236-237).

Ülkemizde e-devlete yönelik ilk uygulama, 1970’lerin başında kullanılmaya başlayan MERNİS (Merkezi Nüfus İstatistik Projesi)’dir. Nüfus İdaresi Kurumunun bilgisayarlaşması ve ülkedeki tüm birimlerinin bilgisayar ağlarıyla bağlanması şeklinde de ifade edilen bu proje, sonraki yıllarda finanse edilip geliştirilerek bugün e-devlet dediğimiz kapsamlı organizasyonunun başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Tabi bu süreçte bilgisayar kullanımı ve sayısı da yükselmektedir. Kamu idarelerinde sistemler bilgisayar ortamlarına taşınmakta, bilişim teknolojileri hem devlet kurumlarında hem özel sektörde yaygınlaşmaktadır (Demirhan & Türkoğlu, 2014, s. 241).

Türkiye’de 1980’lerden itibaren e-devletleşme yönünde hareketliliğin başladığı görülmektedir. Ekonomik politikalar o yıllarda daha çok liberal eğilimlidir ve devlette yapısal dönüşümle ilgili ilk adımlar bu dönemde atılmaktadır. 2000’li yıllara kadar devam eden bu süreçte bir taraftan bilişim teknolojilerine yönelik politikalar üretilirken bir taraftan da toplum bu sürece entegre olmaktadır. Söz konusu yıllarda, dünyanın geri kalanı için de teknolojik anlamda baş döndürücü gelişmeler yaşanmakta ve etkileri ülkemizde belirgin biçimde hissedilmektedir. Bu dönüşüm sürecinde atılan en etkili

adımlardan biri 1993 tarihinde Dünya Bankasının öncülüğünde gerçekleştirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” ismiyle hayata geçirilen projedir. Ülkemizde internetin de ilk kullanıldığı yıl da 12 Nisan 1993’tür (Törenli, 2004, ss. 205-210).

Ülkemizde kurumsal düzeyde e-devlete geçişin başladığı yıllar olan 1990’larda bilgi işlem merkezlerinin, kurumlara ait web sitesi kurulumlarının ve kâğıt üzerinden bilgisayara geçişin de hız kazandığı görülmektedir. 1997’de “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) isimli projenin yürürlüğe girmesi de bu geçiş sürecinin önemli adımlarından biridir. 2001 yılına gelindiğinde başka bir önemli gelişme yaşanmakta, Kıbrıs Rum kesimi ve Malta ile birlikte bir eylem planı oluşturulması kapsamında Avrupa Komisyonunun daveti ile yapılan görüşmeler sonrasında Türkiye e-Avrupa girişiminde yerini almaktadır. 2003 yılında ise “Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı” DPT kapsamında kurulmuş ve e-dönüşüm hedeflerine yönelik çalışmalara devam edilmiştir (Hepaksız & Hayrulloğlu, 2011, ss. 111-112).

Başbakanlık tarafından 1998 yılında kamuya ait bilgisayar ağlarına yönelik çalışmaların değerlendirilmesi, finansman sağlanması ve bu konuda karşı karşıya gelinen problemlerin çözümünü amaçlayan Kamu-Net Üst Kurulu ile birlikte Kamu-Net Teknik Kurulu diğer kamu kurumlarının da katılımının sağlanmasıyla oluşturulmuştur. İlerleyen süreçte “e-Türkiye” kapsamında yürütülen bütün çalışmalar 2002 yılında yayınlanan bir genelgeyle birlikte devlet bakanlığı ile Başbakan yardımcılığı çatısı altında toplanmıştır (Çetinkaya, 2017, s. 18).

1990’lı yılların sonlarına gelindiğinde teknolojik gelişmeler ve küresel rüzgarların da etkisiyle, Türkiye’de toplumun eğitim düzeyleri giderek yükselmekte, bilgisayar kullanımı yaygınlaşmakta, yaşam tarzlarında ve günlük hayat alışkanlıklarında meydana gelen değişimler beklentileri yükseltmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamlara taşınması tartışmaları da bu dönemlere denk gelmektedir. Mevcut kamu yönetimi sistemiyle ilgili olarak AB’nin hazırladığı ilerleme raporlarında da mevcut sistemin işlevselliğini kaybettiği açık olarak belirtilmekte, merkeziyetçi yönetim anlayışının yerine katılımcı bir yönetim anlayışının gerekliliği vurgulanmaktadır. Başka ülkelerdeki uygulamaların olumlu sonuçlar verdiğinin görülmesi ve bu uygulamaların vaat ettiği tasarruflar da göz önüne alınarak, Türkiye’de

e-devlet uygulamalarına geçişin başladığı ve nispeten hızlı da ilerlediği görülmektedir (Akcagündüz, 2013, s. 128).

Kalkınma Bakanlığı'nın (2014-2018) Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı taslağında, Türkiye'nin gelişen ve değişen dünya düzeninde, bilgi toplumu olarak yeniden yapılandırılmasına yönelik olarak geliştirilen politikalar, mevzuatlar, düzenlemeler, eylem planları sırasıyla şu şekilde aktarılmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2014, ss. 9-10).

- Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı- TUENA (1999)
- e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2000)
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)
- 2005 Eylem Planı
- Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)

Avrupa Birliği'nin 'Mutual Learning: Benchmarking Egovernment Service Delivery in Turkey and Europe' başlığıyla oluşturduğu kaynağa bakıldığında, e-devletin gelişim süreçleri; "bilgi sunumu", tek yönlü etkileşim", "çift yönlü etkileşim", "karşılıklı işlem" ve "otomatik işlem" olarak sıralanmaktadır. Türkiye'de e-devletle ilgili olarak ortaya çıkan tabloda, kurumsal kaynakların, bilgi sistemlerine bağlı yeni baştan yapılandırılmalarının gerekliliği şu dört ana nedene dayandırılmaktadır (Odabaş & Polat, 2008, ss. 241-242)

- Kurumlarda gün geçtikçe artan bilgi ve belge enflasyonunun kontrol edilebilmesinin gerekliliği.
- Kanuni bir hak olan bilgi edinme talebine karşılık, o bilginin ilgili kanunda açıklanan sürede ve şartlarda sağlanması ihtiyacı.
- Kamu kurumlarında verimliliği yükselterek özel sektör karşısında rekabet avantajı elde etme gereksinimi.
- E-devlet sisteminin işleyişine uyum sağlama, diğer kurumlarla yapılan veri alışverişinin anlamlı hale getirilmesi ve ideal hizmet ortamının yaratılması ihtiyacı.

Türkiye'de e-devlet uygulamaları kullanılmakta, kamu kurumlarında hizmetler bu sistemler üzerinden verilmekte, kurumların bilgi işlem merkezleri zaman içinde güçlendirilmekte ve kurumlar web sitelerini daha aktif kullanmaktadırlar. Özellikle 2003 yılından sonra, "e-Dönüşüm Türkiye" projesi ile birlikte çok sayıda kurumda kamu hizmetlerinin elektronik ortamlara taşındığı dikkat çekmektedir. Ülkemizde en yaygın

olarak kullanılan ve en fazla bilinen e-devlet uygulamaları şu şekilde sıralanmaktadır (Seferoğlu, Çelen, & Çelik, 2011, ss. 281-288).

- MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi): Başlangıcı 1972 yılı olan proje, başlangıçta e-devlet uygulama projesi olmamakla birlikte e-devlet uygulamaları içinde önemli yer tutmaktadır.
- SAYOTO (Saymanlık Otomasyon Projesi): Başlangıcı 1985 olan proje, devlete ait finansal hesaplamalar ile ilgilidir ve otomasyon sistemine aktarılarak hem merkeze hem de diğer birimlere ağ bağlantısı sağlanmıştır. Bu sayede bir veri tabanı oluşturulmuştur.
- GİMOP: Gümrük İdaresine yönelik bir proje olan GİMOP, kurumun modernizasyonunu hedeflemektedir. Hizmetlerin elektronik platformlara taşınması da projenin hedefleri arasındadır.
- MEB-NET: Millî Eğitim Bakanlığına bağlı bütün okulların ADSL internet ile geniş bant erişimine kavuşturulmasını hedefleyen proje, aynı zamanda MEB web sayfası üzerinden 12 milyon civarında öğrencinin sisteme internetle erişiminin yolunu açmaktadır.
- İlaveten MEBBİS, TAKBİS ve UYAP gibi projeler de Türkiye’de e-devlet uygulamalarına başlangıcın önemli adımları olarak değerlendirilmektedir.

E-devlet uygulamaları kapsamında mali işlere yönelik olarak başlatılan pilot bir proje olan VEDOP projesi, 1995 senesinde hayata geçirilmiştir. Kurulan otomasyon sistemi ile vergi idaresi alanında hızlı ve verimli bir hizmet öngörülmekte, kayıt dışı işlemlerle etkin bir mücadele ve vergide gönüllülük anlayışının artırılması hedeflenmektedir. Yaptığımız araştırmanın sonuçlarına göre; proje içinde yer alan e-beyanname uygulaması, e-haciz uygulaması ve e-tahsilat uygulaması genel anlamda verimli ve başarılı sonuçlar vermekte, ancak e-haciz uygulamasının kamu kurumu lehine olumlu sonuçları olsa da mükellefler açısından sıkıntı yaratan taraflarının olduğu dikkat çekmektedir. E-haciz uygulamasında, doğrudan işlem yapmadan önce mükelleflere ödeme talebinin uygun yollardan iletilmesinin daha olumlu sonuçları olacağı görülmektedir (Hepaksız & Hayrulloğlu, 2011, s. 119).

Türkiye’de e-devlet uygulamalarına bakıldığında zaman zaman devletin şeffaflığının öne çıkarıldığı, vatandaşın bilgilendirilmesine yönelik çeşitli uygulamaların olduğu görülmektedir. Bunlar arasında en fazla bilineni ve tanınanı ve aynı zamanda en popüler

olanı “Başbakanlık İletişim Merkezi” (BİMER) dir. Bu uygulamanın temel hedefi yönetim süreçlerine vatandaşların katılımının sağlanmasıdır. Her ne kadar bu ve benzer uygulamaların planlanmasında iç ve dış küresel rüzgarların, beklentilerin etkisi olsa da, dönüşüm sürecinin adımları arasında yer almaktadırlar (Demirci, 2015, ss. 111-112).

E-devlet uygulamaları açısından Türkiye’de başarılı bir süreç izleyen Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı “e-bildirge” uygulaması ile 2004’ten bu yana kayda değer bir tasarruf örneği olarak dikkat çekmektedir. E-bildirge uygulaması, öncelikle geçmişte her ay ortaya çıkan kuyrukların ortadan kalkmasını sağlarken, iş kayıplarının da önüne geçmiş ve yalnızca dört yıl içinde devletin dört milyar dolar tasarruf etmesini sağlamıştır. Bir başka tasarruf da personel sayısında ortaya çıkmış, bine yakın personel e-bildirge uygulaması sonrasında boşa çıkmış ancak bu sayede personel harcamalarından devlet 75 trilyon tasarruf sağlamıştır (Uğur & Çütçü, 2009, s. 7).

Sivil havacılık alanında ülkemizde verilen e-devlet hizmetlerini konu alan bir araştırmada Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün kendi kurumsal sitesi üzerinden verdiği hizmetler; mania sorgulama, uçuş izni alma, e-imza, lisans işlemleri, evrak takibi ve başvuru, insansız hava araçları ve sınav rezervasyonları başta olmak üzere toplamda 17 adet hizmet belirlenmiştir. Bu hizmetlerin bazıları bizzat SHGM’de üretilirken bazıları ise dış kaynaklar üzerinden alınıp paylaşılmaktadır (S. S. Ateş, 2020, ss. 379-380).

Uygulandığı tüm ülkelerde kamu yönetimi, ekonomi ve sosyal alanlarda önemli geri dönüşümleri olan e-devlet uygulamalarının, ülkemizde de aynı şekilde olumlu geri dönüşümlerinin olacağı düşünülmektedir. Türkiye’de e-devlet uygulamalarının

vatandaşa ve devlete sağlayacağı en önemli faydalar şu şekilde sıralanmaktadır (Saygılıoğlu & Sarı, 2003, ss. 275-276).

- Teknoloji kullanımının, devlet yönetimini ve sunulan hizmetleri modernize etmesi
- Vatandaşa götürülen kurum hizmetlerinin beklentiyi karşılar nitelikte olması ve verimliliğinin artması
- Mevcut kaynakların ve zamanın verimli kullanılarak tasarruf edilmesi, seffaf idare anlayışının oluşması
- Sunulan hizmetin daha kaliteli hale getirilmesi
- Vatandaşların ve bilgiye ihtiyacı olan araştırmacıların doğru bilgiye süratli bir şekilde ulaşabilmesi
- Memur davranışlarında, kişilik özelliklerine bağlı olarak ortaya çıkan olumsuz tavırların ortadan kaldırılması ve disipline edilebilmesi
- Leviathan devlet işleyişinin hantal yapısının zaman içinde değişerek dinamikleşmesi.

Türkiye'nin dijital devrime ayak uydurarak e-devletleşme sürecinin başında çeşitli girişimlerin olduğu, birimler oluşturulduğu ancak bazılarının uygulamaya hiç geçmeden iptal olduğu görölmektedir. Bu girişimlerin başarısız olma nedenleri ile ilgili incelemeler; bu projelerin uygulanabilirliğinin, realiteye uygunluğunun, kamu politikaları ile bağdaşma potansiyellerinin, yeterli yatırım ve siyasi sahiplenme oranlarının ve koordinasyon kapasitelerinin yetersizliğine dikkat çekmektedir. Ayrıca, bu yapılanma girişimlerinin birbirinden bağımsız ve desteksiz olarak yapılması başarısız olmalarındaki bir başka nedendir. Bir başka deyişle, yapılmak istenenler iyi niyetli olsa da, iyi bir strateji ve güçlü politik destek olmadığı için bir sonuç elde edilememiştir (Kuran, 2005, ss. 23-25).

Diğer yandan son derece önemli ve başarılı girişimler de bulunmaktadır. “Bilgi Toplumu Stratejisi” olarak anılan ve 2006 yılında faaliyete geçirilen çalışma, ölkemizin bilgi toplu olma yolundaki süreçte en önemli basamaklardan biri olarak değerlendirilmektedir. Bu girişimin vizyonunu, bilgi teknolojilerinin hem üreticisi hem de kullanıcısı olan, bilgiyi temel alan, değer üreten, küresel dünyada rekabet edebilecek toplum düşüncesi oluşturmaktadır. Böyle iddialı bir vizyonla faaliyete geçirilen çalışma ile, öncelikli olarak bilgi teknolojilerinin muhatabı olan tüm kesimlerin

değerlendirilmesi yapılmış, bilgi toplumu olma yolunda mevcut potansiyele göre planlamalar yapılmış hedefler belirlenmiştir. Kamu yönetimi anlayışının ve hizmetlerin modernize edilmesi, bilginin kolay ve hızlı ulaşılabilir olması, verimli ve etkin hizmet sağlanması, toplumdaki sayısal uçurumun en aza indirilerek vatandaşlara bu alanlarda fırsat eşitliğinin yaratılması ve bilgi teknolojilerinde ilerleme sağlanarak nitelikli hizmet ve küresel rekabet zemininin hazırlanması “Bilgi Toplumu Stratejisi” girişiminin hedeflerini oluşturmaktadır (Naralan, 2008, ss. 69-71).

Ülkemizin bilgi toplumu olma sürecinin nispeten geç başlamış olması sanayileşme sürecinin de aynı şekilde geç başlamış olmasıyla yakından ilgilidir. Çünkü sanayileşmedeki gecikme bilgi toplumu olmanın gerektirdiği alt yapının oluşmasını ve bazı temel gereksinimlerin sağlanmasını geciktirmiştir. Fakat bu konuda yapılan düzenlemelere ve devlet politikalarına bakıldığında, toplumun bu anlamdaki dönüşümünün önemsendiği ve bunun için girişimlerin yapıldığı da dikkat çekmektedir. Türkiye’de Başbakanlıkta ve DPT’de bu yönde çalışan birimler faaliyete geçirilmiş, bazı üniversiteler özel olarak bu konuda çalışmalar başlatmış ve sivil toplum örgütlerinin de bu konuda girişimlerinin olduğu görülmüştür. 2009 yılında Ankara’da gerçekleştirilen “Mobil Devlet” başlıklı konferans bu girişimlerin örneklerinden biridir (Çukurçayır & Çelebi, 2009, ss. 77-78).

İnternet kullanımı ve internete ulaşım olanakları her ne kadar gelişmiş ülkelerle aynı seviyede olmasa da ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının durumuna bakıldığında ortalamayı yakaladığı dikkat çekmektedir. 1980’lerde başlayan geçiş süreci 2000’lerde oldukça ilerleme göstermiş olarak karşımıza çıkmaktadır. 2001 yılında imzalanan E-Avrupa Projesi ile birlikte Türkiye, bilgi toplumu olma yolculuğunda E-Türkiye olarak dönüşümün adımlarını hızlandırmıştır. Geleneksel devletten elektronik devlete geçiş sürecinde “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” bir diğer önemli adımdır ve kamu hizmetlerinin elektronik ortamlara aktarılması ve kurumsal sitelerin çoğalmaya başlaması da bu adımlardan sonra belirgin olarak artmaktadır. “E-devlet kapısı” uygulamasının 2008’de kullanılmaya başlamasıyla vatandaşlar çok sayıda hizmete tek bir uygulama üzerinden ve güvenli bir biçimde ulaşma imkanına erişmişlerdir (Akçakaya, 2017, s. 18).

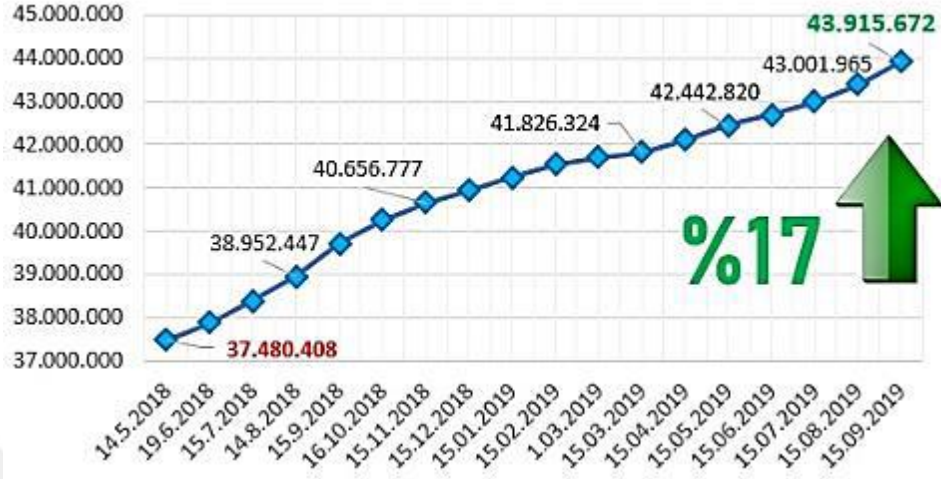
E-devlet kapısı, vatandaşların kamu hizmetlerine erişiminin elektronik ortam üzerinden ve tek noktadan gerçekleşmesini sağlayan çok geniş çaplı bir web sitesidir. Bu sistem üzerinden hem vatandaşlar, hem kamunun tüm birimleri hem de özel

işletmeler her türlü bilgi ve belgeye daha kolay yoldan ulaşabilmekte ve bu etkileşime teknolojik altyapılar olarak tanımaktadır (Çetinkaya, 2017, s. 18).

Türkiye’de vatandaşların e-devlet uygulamalarını en çok bilgi edinme, ihtiyaç duydukları dokümanları indirme ve yine doküman gönderme amacıyla kullandıkları bildirilmektedir. Zaman içinde e-devlet kapısı uygulamasının hizmet çeşitliliğinin artması ile bu uygulamaya olan ilginin ve kullanım oranının da arttığı görülmektedir. Dijital ortamlardan sunulan kamu hizmetlerinin çeşitliliği gün geçtikçe artmakta, e-devlet uygulamasına kayıtlı vatandaş sayısının da hızla arttığı dikkat çekmektedir. İstatistiklere göre 2008’de e-devlet kayıtlı kullanıcı sayısı 10.000 civarında iken, 2010 yılında bu rakamın 1.950.000’e çıktığı, 2011 yılına gelindiğinde, 7.140.000 olduğu ve nihayet 2014 yılında 19.000.000 kayıtlı kullanıcıya ulaşıldığı görülmektedir. Devlet Planlama Teşkilatının 2011’de yaptığı bir başka araştırmanın istatistikleri, Türkiye’de e-devlet uygulamasının kullanım amaçlarında ilk sırada “bilgi edinme” nin olduğunu ortaya koymaktadır. Uygulamaya uzak duran ve kullanmayanlar ise, buna gerekçe olarak hizmet alırken yüz yüze olmayı tercih ettiklerini ifade etmektedirler (A. E. Akgül, 2015, ss. 96-97).

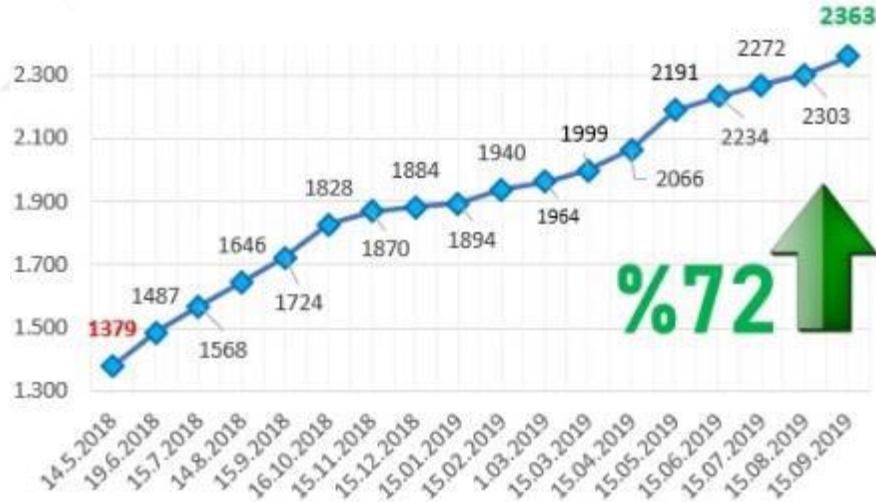
Ülkemizde de modern dünyadaki gelişmeler takip edilmekte ve bu gelişmelere uyum sağlanması için büyük yatırımlar yapılmaktadır. Devlet kurumları bu gelişimlerin gerisinde kalmamak için daha hızlı, daha verimli ve daha etkin bir işleyişe olanak verecek şekilde modernize edilmekte ve dijital ortamlara taşınmaktadır. Diğer yandan bu yeni yapılanmalar yalnızca teknolojik gelişmelerin değil aynı zamanda Avrupa Birliği uyum sürecinin de bir sonucudur. Ülkemizde merkezi ya da yerel tüm kamu alanlarında e-devlet uygulamalarına yer verilmekte ve zamanla kapsamı genişletilmektedir (Karasoy, 2009, ss. 284-285).

Grafik 1. Türkiye’de 14/05/2018-15/09/2019 tarihleri arasında kayıtlı e- devlet kullanıcı rakamları.



Kaynak: Ateş & Yavuz, 2019: s.163.

Grafik 2. Türkiye’de 14/05/2018-15/09/2019 tarihleri arasında E-devletin sunduğu mobil hizmet uygulamalarının sayısı.



Kaynak: Ateş & Yavuz, 2019: s.164.

İKİNCİ BÖLÜM

MOBİL DEVLET UYGULAMALARI ÖRNEKLERİ

2.1. Mobil Devlet Kavramı

Mobil devlet, gelişim aşamasında olan nispeten yeni bir kavramdır ve bilişim teknolojilerinin yaygınlığının artması doğrultusunda gelişmeye devam etmektedir. “Mobile” İngilizce bir sözcük olup hareketli, taşınabilir, bağlı olmayan seyyar gibi anlamlar için kullanılmaktadır. Bu bağlamda mobil devletin teknoloji tabanlı e-devlet uygulamalarının taşınabilen, mobil formu olduğunu söylemek mümkündür. Mobil cihazların (tablet, mobil telefon vb.) her türü ve bu cihazların bağlı olduğu mobil ağlarla yürütülen e-devlet hizmet ve faaliyetlerinin tümü mobil devlet çerçevesi içinde yer almaktadır (Gürses & Engin, 2016, s. 226).

Bilgi iletişim teknolojilerinden kamu hizmetleri alanında yararlanılması elektronik devleti tanımlarken, mobil teknolojilerin bu hizmet sunumlarına dahil edilmesi mobil devlet olarak adlandırılmaktadır. Dolayısıyla mobil devletle ilgili olarak elektronik devletin tamamlayıcısı, alt kümesi ya da boyutu gibi tanımlamalara da rastlanmaktadır (Yıldız, 2006, s. 242). Daha önceleri sabit telefonlar, televizyonlar ya da bilgisayarlar aracılığıyla vatandaşlara ulaştırılan e-devlet hizmetlerinin, internete her yerden kablosuz olarak bağlanabilen çeşitli türdeki mobil cihazlarla sunulmasına m-devlet ya da mobil devlet denilmektedir. Bu mobil uygulamaların henüz yeterli düzeyde olmayan e-devlet uygulamalarına katılımı artıracağı düşünülmektedir (Arslan A. , 2012, s. 7).

E-devlet karmaşık bir olguyu ifade etmektedir ve e-devletle birlikte dijital devlet, mobil devlet gibi kavramlar da karmaşık yapılar olmakla birlikte, günlük yaşamda yerini almaktadır. “Mobil devlet”, e-devletin mobil teknolojilere uyarlanmış bir versiyonu olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla, e-devlet uygulamalarından beklentinin bir sınırı ya da ileriye dönük bir sonu olmadığı gibi, mobil devlet uygulamasında da beklentiler hep daha fazlasına yöneliktir. Geleneksel sistemlerin tıkanma noktasında olduğu günümüz dünyasında, gelişmelere paralel olarak kamusal hizmetler de mobil teknolojilere dönüşmektedir (Karagülmez, 2010, s. 449).

Nasıl ki geleneksel uygulamaların hantal ve verimsiz işleyişi zamanla yerini teknoloji temelli e-devlet uygulamalarına bırakmışsa, aynı şekilde zaman içinde mobil

devlet uygulamaları da e-devlet uygulamaları ile birlikte kullanılmaya ve yaygınlaşmaya başlamıştır. M- devlet uygulamaları kamuda üretilen çok sayıda hizmetin doğrudan kişilerin tabletlerine ya da mobil telefonlarına ulaşmasını sağlayarak e-devlete benzer şekilde birçok formaliteyi devre dışı bırakarak büyük kolaylık sağlamaktadır (Ateş & Yavuz, 2019, s. 155).

Son yıllarda e-devletin mobil teknolojiler üzerinden de hizmet sunumuna gitmesi ve mobil uygulamaların kullanımının artması dikkat çekmektedir. Kablosuz ağ, kablosuz internet derken mobil cihazların ve özellikle telefonların çok fazla yaygınlaşması ile devlet de hem kendi içindeki erişim hızını hem de hizmet sunumlarındaki erişim hızını artırmak için mobil uygulamalara yönelmektedir. Her ne kadar güvenlik ve mahremiyet konularında e-devletten daha avantajlı bir özelliği bulunmasa da mobil devlet uygulamalarına kaçınılmaz olarak bir yöneliş söz konusudur. Çünkü e-devletin kamu hizmetleri alanında sağladığı yararların tümünün mobil teknolojiler vasıtasıyla daha faydalı, daha hızlı ve daha geniş katılımlı bir şekilde geliştirilip genişletilmesi için mobil uygulamalara ağırlık verilmesinin gerekliliği kabul edilmektedir. Diğer yandan mobil devlet uygulamaları gelişimini sürdürse de henüz e-devletin alternatifi olmaktan çok tamamlayıcısı konumundadır (Karagölmez, 2010, ss. 467-468).

Dünyada her geçen yıl bireylerin siyasetçilere karşı güvenleri azalmakta ve demokratik seçimlere ilgide düşüş olduğu gözlenmektedir. Bu nedenle temsili bir demokrasinin gereksinimleri karşılamadığı düşüncesi özellikle gelişmiş ülkelerde konunun yeniden sorgulanmasına neden olmaktadır. Doğrudan katılımın sağlandığı alternatifler üzerinde durulmamakta ve teknolojik gelişmeler bu alternatif çözümlerin alt yapılarını üretmektedirler. E-devlet bu noktada oldukça kabul gören ve hızla yayılan bir alternatif olmakla birlikte kullanım oranlarının istenilen seviyede olmaması dikkat çekicidir. Özellikle az gelişmiş ülkelerde kullanım oranlarının hayli düşük olduğu bildirilmekte, gelişmiş ülkelerde bile tam bir verimlilikten söz edilememektedir. Bunun en önemli sebebinin hem bilgisayarların hem de geniş bant erişim ağlarının pahalılığı olarak değerlendirilmektedir. Diğer yandan tablet, mobil telefon gibi cihazların teknolojik olarak son derece donanımlı hale gelmesi, nispeten daha ekonomik olmaları ve çok daha yaygın kullanılmaları, internet erişimlerinin de artık çok daha kolaylaşması ile birlikte e-devlet kullanımının artışına katkı yapacak mobil uygulamalara kapı açmıştır (Arslan A. , 2012, s. 6).

Bilgisayarlarla kıyaslandığında kablosuz teknoloji ile kullanılan ve kolay taşınır ebatları olan mobil telefonlar hem taşıdıkları tüm teknolojiyi hem de bu teknolojiler üzerinden ulaşılan hizmetleri de taşınabilir hale getirmişlerdir. E- devlet uygulamaları elektronik ortamlara geçerek çok büyük bir değişim geçirmiş olsa da teknolojik değişimin hızı bunu da yetersiz bırakmakta, bireylerin mobil uygulamalar ile hizmetleri anlık olarak kullanabileceği şekilde yeni düzenlemelere ve uygulamalara duyulan ihtiyaç mobil devleti gündeme getirmiştir. Dolayısıyla mobil cihazlar bugün insanların yönetime katılmalarına, kamusal hizmetlerden yer zaman sınırı olmadan faydalanmalarına ve bilgiye anlık ulaşmalarına aracılık etmektedir (Ateş & Yavuz, 2019, s. 157).

Teknolojik cihazlar gün geçtikçe işlevsellik bakımından bir bütünlük içine girmektedir. Dolayısıyla hem hizmetlerin sunumunda hem de bu hizmetlerden yüksek verimlilikle yararlanmada böyle bir bütünlük söz konusudur ve teknolojik cihazlar artık bu beklentiye uygun olarak üretilmektedir. Nitekim yeni nesil cep telefonlarına bakıldığında sesli ve görüntülü iletişimin, internete bağlanmanın, fotoğraf ve video çekmenin, kayıt yapmanın ve müzik dinlemek gibi çok fazla şeyin yapılabildiği görülmektedir. Kamu hizmetlerine erişim de artık internet üzerinden bu yeni nesil telefonlar ve benzer cihazlar ile yapılır hale gelmiştir. Mobil devlet esasen bu gelişmelerin bir sonucudur. Batılı ülkelerde mobil devlet uygulamaları devletler tarafından daha önce uygulanmaya başlamıştır ve uygulamaların çeşitlenerek devam ettiği görülmektedir (Yıldız, 2006, s. 258).

Ülkemizde mobil devlet uygulamalarının başarılı örnekleri bulunmaktadır. Örneğin İçişleri Bakanlığının “e-İçişleri Mobil” isimli uygulaması bakanlığın verdiği hizmetlere daha kolay ve kesintisiz ulaşım sağlanması amacıyla mobil ortamlara taşınması ile başlamıştır. Bu uygulama “E-İçişleri projesi kapsamında hayata geçirilmiş bir uygulamadır. Bu proje temelde bakanlık hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasını amaçlayan bir dönüşüm projesidir ve 17 Aralık 2009’da hayata geçirilmiştir. Özellikle hareket halindeki çalışanlar ve yöneticiler düşünülerek hayata geçirilen bu uygulama ile mobil telefonlar ile hizmetlere ulaşmak mümkün hale gelmiştir (Eroğlu Ş. , 2013, ss. 73-77).

Mobil devlet uygulamaları dünyada giderek yaygınlaşırken Türkiye’de de paralel bir gidişin olduğu görülmektedir. Kamusal hizmetlerin mobil cihazlar üzerinden

erişime açılması ile hem çok sayıda belediye hem de bizzat devlet bu uygulamaları kullanarak hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler özellikle bilgilendirme maksatlı hizmetler başta olmak üzere talep ve şikayetlerin bildirilmesi için, kutlama yapmak için, hastane randevuları oluşturmak için, fatura bilgilerinin sorgulanması için, SGK bilgi ve dökümlerine ulaşmak için ve isteyen herkesin vergilerini ödeyebilmesi için mobil cihazlar üzerinden verilmektedir (Arslan A. , 2012, s. 8).

Yapılan araştırmalar ve istatistiklere bakıldığında da mobil telefon kullanımının son derece yaygınlaştığı, mobil telefon kullananların sayısının bilgisayar kullananların sayısını aştığı ayrıca mobil geniş bant bağlantısının da son yıllarda sabit bantlara kıyasla artışta olduğu dikkat çekmektedir. Mobil ağlardaki artış ülkemiz için de geçerlidir ve araştırmaların verileri bu artışı doğrulamaktadır. 2015 yılına ait verilere göre ülkemizde %54,8 oranında bilgisayar, %55,9 oranında internet kullanımının olduğu diğer yandan aynı yıl mobil penetrasyonun %94,3 civarında olduğu görülmektedir. Hanelerde de geniş bant bağlantı kullanım oranları %37,4, mobil ağlarla bağlantı oranı ise %58,7 olarak verilmektedir. Bir diğer ifadeyle bireyler hanelerde dahil olmak üzere internete en fazla mobil ağlar üzerinden mobil cihazlarla bağlanmaktadır (Gürses & Engin, 2016, ss. 224-225).

Mobil devlet uygulamalarının AB üyesi ülkelerde kamu hizmetlerinin sunumunda başarılı bir şekilde kullanıldığı, bu devletlerin bu uygulamalarla daha fazla kişiye, daha kolay ve hızlı bir şekilde erişim olanağı sunmayı amaçladıkları bilinmektedir. Finlandiya’da mobil devlet uygulamasına “Vatandaş Sertifikası” örnek gösterilebilirken, Avusturya’da vatandaşlarının e-devlet hizmetlerine ulaşabildikleri, elektronik imzanın kullanılabildiği “Al Signatur” mobil uygulama dikkat ekmektedir. Bir başka örnekte Almanya’da otoyol geçiş ödemelerinin mobil cihazlar üzerinden yapılabiliyor olmasıdır. Ülkemizdeki mobil devlet uygulamalarına örnek vermek gerekirse yerel belediyelerde kullanılan vergi borcu sorgulama ve ödeme uygulamaları gösterilebilir. Vatandaşlar bu uygulamalar ile cep telefonlarını kullanarak belediyelere olan vergi borçlarını öğrenip ödeme yapabilmektedirler. Yine belediyelerin, bilgilendirme amaçlı kısa mesaj uygulamaları da m-devlet kapsamı içinde değerlendirilmektedir (Yıldız, 2006, ss. 259-260).

2.2. Mobil Devleti Gerekli Yapan Nedenler

Mobil telefonların gün geçtikçe daha da geliştirilmesi, mobil teknolojilerin hayatımızın her alanında geniş ölçüde kullanımı, bu tür teknolojilerin günlük faaliyetlerimize adaptasyonu ve çok sayıda teknolojik destekli yeni cihazların sağladığı olanaklar e-Devleti giderek m-Devlete yani mobil devlete dönüştürdü. Mobil teknoloji, hükümetlerin fayda sağlama kapasitesini önemli ölçüde genişletiyor, vatandaşlar, işletmeler, hükümetler için verimli sonuçlar ortaya koyuyor ve ekonomik büyümeye pozitif bir etki gösteriyor.

Devletlerin modern iletişim teknolojilerini giderek daha da yaygın kullanmasına karşılık olarak toplum da devletten daha etkili ve verimli hizmet beklemekte, bu talebi karşılamak amacıyla devletler de vatandaşlara daha etkili, daha hızlı ve daha verimli hizmet ede bilmek için yenilikçi teknolojilerin yaygın kullanımını hedeflemekte.

M-devlet programlarının ilk kullanıma başlandığı ülke Malta olmuştur. Onun ardından ABD, Kanada, Birleşik Krallık, Estonya, Danimarka, İsveç ve Singapur'da e-Devlete ilave olarak m-Devlet uygulamalarını da geliştirmişler (Kushchu, 2008, s. 24).

Toplum tarafından mobil ve kablosuz teknolojilerde olan gelişmelerin daha yaygın bir biçimde kabul görmesi, devletteki hizmet düzeyinin ve uygulamalarının giderek geliştirilmesi mobil devleti ön plana çıkaran faktörlerden olmuştur. Bundan başka özel sektörlerde olan araştırma ve geliştirme (Ar-ge) programları ile elde edilen teknolojik başarı m-Devletin gelişmesine ve yaygınlaşmasına olanak sağlamıştır.

Vatandaşların mobil devlet hizmetlerine zamandan ve mekândan bağlı kalmayarak istedikleri anda ulaşabilmeleri onların hayatlarını daha da kolaylaştırmakta, böylelikle de onların verim düzeyleri giderek artmaktadır. Verim düzeylerindeki artım sağlandığı zaman ise maliyetler düşmeye başlar. Sözü geçen yararların oluşması vatandaşın ve içinde olduğu kurum veya kuruluşun memnuniyet düzeylerini de yükseltmektedir. Bununla birlikte kamu personellerinin üretkenliklerini ve etkinliklerini çoğaltmak, devlete bağlı kurumlardaki bilgi düzeyinin ve hizmetlerin çeşitliliğini artırmak, interaktif iş yapan (etkileşimli) kanalları oluşturmak, politik süreçlerle ilişkili olarak daha düşük maliyetle daha çok katılımı oluşturmak gibi daha birçok faydaları da vardır (Kushchu, 2008, s. 25).

Yeni nesil bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ve toplumda oluşan demokrasi algısının artışıyla birlikte tek taraflı iletişim, pasif ve verimli olmayan hizmet, gizlilik, hantal idare süreçleri, kırtasiye israfçılığı ve vatandaş odaklı değil de devlet odaklı yönetimleri temsil eden klasik devlet olgusu yerini, hizmette halka yakın olmaya, şeffaflığa, etkinliğe, katılımcılığa, hukuka sıkı bağlılığa, halka yönelik sorumluluğa ve hesap verebilirliğe, uzun lafın kısası iyi ve demokratik yönetişimi baz alan çağdaş devlet olgusuna bırakmaya başlamış durumdadır. Bu olgunun getirdiği düşük harcamalar ve yüksek verimlilik gibi avantajlardan dolayı m-Devlet daha çok tercih edilir bir yönetim şeklidir (Pektaş, 2011, s. 67).

Yaşadığımız bu çağda milyonlarca insana mahsus verilerin derlenip toplanması ve yeri geldiğinde başka bir yere aktarılması büyük ölçüde iş yükü yaratmaktadır. Geleneksel kamu yönetiminin mevcudiyeti ve iş yapma yöntemleri bu türlü büyük bir yükü karşılamakta yeterli olamamaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) kamu kurumları için vazgeçilmez bir öneme sahip. Böyle olduğu takdirde kamu hizmetlerindeki bilgilerin gerektiği zaman elektronik vasıtalarla kaydedilmesi, transferi ve veri tabanlarında arşivlene bilmesi alternatifini mevcut olmayan bir yöntem olarak varsayılmaktadır (Baştan & Gökbnar , 2004, s. 76).

Devletin yeni teknolojilerle donatılması kapsamında elektronik hizmetin sunumu, hesap verebilirliğin şeffaflığı ve vatandaş odaklı kamu hizmeti yaklaşımı arasında sık bir ilişki mevcuttur. Yeni teknolojileri kullanmakta kamu kuruluşlarının hedeflediği şey, eski teknik yöntem ve alışkanlıklara etki ederek kendi performansında köklü değişimlere yol açmaktır. BİT bürokrasinin işletmeler, kamu kurumları ve vatandaşlar üzerinde yarattığı gerilimin ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır. Bundan başka BİT kurumlarla vatandaşlar arasındaki bilgi yetersizliğini minimum seviyeye düşürecek farklı araç ve gereçler sunmaktadır. Sözü edilen araçlar kullanıcı ara yüzleri ve haberleşme vasıtasıyla vatandaşlara ulaşarak yüksek düzeyde bilgilendirilmiş toplumun hem sivil hem de toplumsal faaliyetlerine daha etkin katılımını sağlayacaktır (Baştan & Gökbnar , 2004, s. 76).

2.2.1. Mobil Devleti Teşvik Eden ve Sınırlayan Unsurlar

Mobil devletin gelişimini teşvik eden unsurları aşağıdaki gibi sıralaya biliriz:

- Mobil internetin meydana gelmesi ve kablosuz teknolojilerde oluşan gelişmeler,

- Mobil uygulama ve mobil cihaz penetrasyonlarının gelişmesi,
- Bu teknolojik cihazların insanlar tarafından geniş kapsamda kabul görmesi,
- Kamudaki uygulamaların ve hizmet düzeyinin geliştirilmesi,
- Toplumun daha kolay, hızlı ve yüksek standartlarda hizmet almak beklentisi,
- e-Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi beklentisi.

Özel sektörlerde Ar-Ge çalışmaları ile elde edilen teknolojik yenilikler ile e-Devletin geliştirilmesi için giderek artan kamu beklentileri m-Devletin de gelişmesine katkı sağlıyor (Kushchu & Borucki, 2004, s. 2).

Daha çok gençlerin tercihte bulunduğu mobil teknolojiler toplumsal hayatın her yerinde oldukça geniş bir kullanım düzeyine sahiptir. Hizmet kalitesinin artması, satın alınmasının kolaylığı, hizmet kalitesindeki artım, 4G ve onun ardından da 5G teknolojisinin geliştirilmesi mobil teknolojilerin yaygınlaşmasına sebep olmuştur (Odabaş, 2009, ss. 1-2).

Diğer taraftan m-devleti sınırlayan unsurlar da vardır. Bunlar:

- Başlangıçta oluşan maliyetler,
- Dijital imza altyapısı,
- Hukuki altyapıdaki eksiklikler,
- Geçiş ücretleri,
- Gizlilik ve güvenlik olgularının kullanıcılar tarafından yeterli bulunmaması,
- e-Devlet altyapısının yeterli olmaması,
- Personel durumu, uzmanlığı, eğitimi gibi unsurlardır.

Mobil teknolojilerdeki gelişim kamu kurumlarının üzerinde bazı durumlarda teknolojik, bazı durumlarda toplumun beklentileri ve bazı durumlarda da kamudaki kurumların pozisyonları ile alakalı çeşitli baskılar getirmektedir. Bunlar:

- e-Devlet çalışmalarının gelişimine yönelik baskılar,
- Yeni meydana gelen teknolojilere uymanın getirmiş olduğu baskılar,
- Giderek artan beklentini karşılamaya yönelik olan baskılar,
- Kırsal bölgelerde ekonomiyi desteklemeye yönelik baskılar,

- Maliyetlerin azalması ve etkinlik-verimlik artışı ile alakalı baskılar,
- Kamu kurumlarının küreselleşmeye ayak uydurması konusundaki baskılardır.

Kullanıcıların e-Devlet'in hizmetlerinden yararlanabilmeleri için bilgisayara ve internet bağlantısına erişebilmeleri gerekmektedir. Bu durumda bilgisayarın donanımı ve internetin bağlantı durumu gibi faktörler e-Devlet hizmetlerinin hem erişiminde hem de hizmetin alımında etkileyici olmaktadır. İster bilgisayar temini isterse de internete erişim kısıtlamaları ve bir takım ekonomik yükler kullanıcıların kamunun hizmetlerine elektronik ortamda erişimini kısmen engellemiş durumdadır. Bundan başka:

- Vatandaşlardaki bilgisayar okur-yazarlık düzeyinin henüz hedeflenen ölçüde olmaması,
- Bilgisayar okur-yazarlığı mevcut olan vatandaşların da coğrafi bölgesindeki farklılık e-Devlet kullanımının geniş yaygınlaşmış olmasına karşı çıkan engellerdendir (Ateş & Yavuz, 2019, s. 275).

E-Devlet hizmetlerinin bazı durumlarda teknik, bazı durumlarda da kullanıcıdan kaynaklanan dezavantajlarına karşılık, mobil teknolojilerin yani m-Devletin güçlü taraflarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- 7/24 açık olması,
- 7/24 taşınabilir durumda olması,
- Tek bir vatandaşa uygun tasarlanmış olması ve kişiselleştirilebilmesi,
- Mobil cihaz kullananların sayısının, kablolu internet kullananlardan fazla olması,
- Bilgisayar okur-yazarlığına nazaran mobil okur-yazarlığın daha çok olması.

M-Devleti sunduğu avantajlardan dolayı bir nevi değer kazandırılmış e-Devlet olarak ta tanımlaya biliriz:

- M-Devlet, kamu kuruluşlarının düşük düzeydeki verimlilik problemini çözme ve birçok ülkedeki yolsuzluk probleminin üstesinden gelmeye yardımcı olmaktadır.

- Kablosuz interneti kablolu olan internetle kıyasladığımızda yoğun nüfus ve zorlu arazilerin olduğu bölgelerde maliyeti düşürmek anlamında daha çok tercih edilebilir durumdadır.
- Kablolu altyapının hiç olmadığı ya da yetersiz kaldığı arazilerde mobil teknoloji bu türlü engelleri aradan kaldırabilmektedir.
- Kullanıcılar kamunun bilgi ve hizmetlerine istedikleri yerde ve istedikleri zaman erişebilmektedirler. Terör ve zorlu hava şartları gibi olağanüstü durumlarda devlet, durumla ilgili bilgileri kablosuz cihazları kullanmak yoluyla vatandaşlara hızlı bir şekilde ve doğrudan gönderebilmektedir.
- Mobil teknolojiler vasıtasıyla kamu çalışanları operatif bir şekilde güncel verilere ulaşarak verimliliğini ve etkinliğini artırabilmektedir. Bu teknolojiler yalnız bir takım lojistik harcamaları azaltmaz, aynı zamanda kamu personelinin doğru karar ve daha kolay hareket edebilmelerini sağlamaktadır.

Bu saydıklarımızın yanı sıra m-Devletin bir takım zayıf yönleri de vardır. Bunlar:

- Güvenlikte ve gizlilikte mevcut olan riskler,
- Bant genişliğinin yetersiz olması,
- Bağlantıda oluşan kesilmeler,
- Sınırlı sayıda bilgi işleyebilme ve saklama,
- Elektrik kaynağı problemi,
- Uygun olmayan kullanıcı ara yüzleri.

Mobil teknoloji ve uygulamalarının kullanılmasıyla m-Devlet, diğer kamu sektörü hizmetlerinden (buraya e-Devlet de dahildir) farklılık gösteriyor. M-Devlet hizmetlerindeki çeşitli projelere ve bunların kullanılmasına dayanarak, mobil devleti farklılaştıran faktörler bunlardır: daha hassas ve kişiselleştirilebilmesi, kullanıcıyı hedeflemiş olması, içeriğine ulaşılabilmesi, kolay erişilebilirliği ve geniş ölçüde kullanıcı tabanına sahip olmuş olması (Çukurçayır & Çelebi, 2009, ss. 71-73)

Kullanıcıyı hedeflemek ve içeriği kişiselleştirmek
• Mobil cihazlar tek bir kullanıcı tarafından kullanılmaktan ötürü tasarlanmıştır ancak bir bilgisayar farklı kullanıcıların arasında paylaşılabılır. Bu da kişiselleşmiş bilgilerin aynı kullanıcıya belirli bir cihaz vasıtasıyla her zaman erişebileceği anlamına geliyor. • Mobil devlet, kullanıcıya daha kişisel, daha belirgin ve daha samimi yaklaşarak çevrimiçi kamu hizmetinin kabulünü, kullanılmasını ve uyum sağlamasını artırmaktadır.
Daha kolay erişilebilirliği ve bulunabilirliği
• Mobil cihazlar kullanıcılar tarafından her zaman taşınabildiğinden dolayı, uygulamalar kullanıcıya anında bilgi sağlamak için tasarlanmıştır. • Mobil cihazlar daim devrededir. Onlar aktif olmayan şekilde dursalar bile anında uyandırılabilir olmasıyla e-Devlet uygulamalarından farklılık gösteriyor. • Mobil devlet, kullanıcılara daha uygun koşullar sunarak çevrimiçi kamu hizmetinin uyumunu artırıyor. Kullanıcılar çevrimiçi kamu hizmetini yalnız herhangi bir zamanda değil ilave olarak herhangi bir başka yerde de kullanabilir.
Daha büyük ve geniş kullanım alanı
• Mobil devlet, bilgisayar ve internet okur-yazarlığı zayıf olan veya olmayan kullanıcıları da kendinde barındırarak mobil iletişim teknolojilerini aktif kullananlara da ulaşır. • Mobil devlet, mobil cihazlar vasıtasıyla kablolu internet kullananlara kıyasla daha fazla insana ulaşır.

2.2.2. Mobil Devlet Hizmetleri

Mobil devletin işleyişinde SMS teknolojisinin uygulanması, kurulma ve kullanma kolaylığı gibi sebeplerden yana daha yaygın hale gelmektedir. Bundan başka avuç içi bilgisayar, NFC (yakın çeken iletişim teknolojisi), bluetooth, akıllı telefon ve tablet bilgisayarların kullanılması da kamuya yeni olanaklar sağlamış durumdadır (Koçak, Şimşek, & Kara, 2009, s. 1)

Kamu yönetiminin ilgi merkezinde olan birçok hizmet alanlarında m-Devlet uygulamaları uygulanabilmektedir. Bu alanları şöyle sıralaya biliriz:

- Turizm
- Eğitim
- Adalet
- Sağlık

- Vergi
- Ulaşım
- Güvenlik

Sayıdığımız bu alanlarda istenilen anda bilgi açıklama, acil uyarı gönderme, bilginin hızlı toplanması, ödeme yapma/tahsilat ve oy kullanabilme gibi işlemler yapılmaktadır. Sözü geçen alanlarda mobil cihazların iş fonksiyonunu aşağıdaki şekilde saya biliriz:

- Yangın söndürme ekipleri, kaza bölgesine varmadan önce mobil teknolojilerle kritik bilgilere erişebilmektedir. Kazaya dahil olan bireylerin demografik bilgilerini, çevreye ve yapıya ait olan bilgileri elde ederek daha erken plan yapmayı mümkün hale getirmektedir. Şu an ki teknoloji ile kablosuz dedektörlerle yangın söndürme ünitelerinin ve alarm sistemlerinin çalıştırılması, odanın sıcaklığının ölçülmesi ve yangının hacmi gibi detaylara erişilebilmektedir.
- Mobil cihazlar ile ulaşım da yol güvenliği ve ulaşımın daha uygun hale getirilmesini sağlamak mümkündür. Ulaşım da her çeşit rota, harita bilgileri ve durak temin edilebilir ve güncellenebilir.
- Mobil cihazların yardımıyla sağlık sektöründe hastaların kayıtlarına erişme, güncel durumdaki veya eski zamanlara ait ilaç ve test bilgilerine erişim, evde çalışan sağlık personeline elektronik yazılan reçete, acil kan talepleri ve bir sonraki görüş için hastaya ait bilgileri başka bir doktora göndere bilmek mümkündür.
- Öğrenciler, veliler ve okulların arasında olan iletişim düzeyini mobil cihazlarla artırmak mümkündür. Disiplin suçları ve akademik başarısızlık bunun sayesinde önlenmektedir. Bundan başka verimliliği artırmak maksadıyla mobil cihazlarda kitap imkânı ve not defteri de sunulmaktadır.
- Demokrasinin daha da üst düzeye çıkarılması konusunda mobil cihazlardan, kamu çalışanıyla vatandaş arasında diyalog kurma ve görüşlerini öğrenmek anlamında birtakım hizmetler sağlanmaktadır. Günümüzde kamu kuruluşları vatandaşların katılımını artırmak

maksadıyla yayın ve form yapmanın yanı sıra mobil cihazlar vasıtasıyla referandum bile yapılabilir.

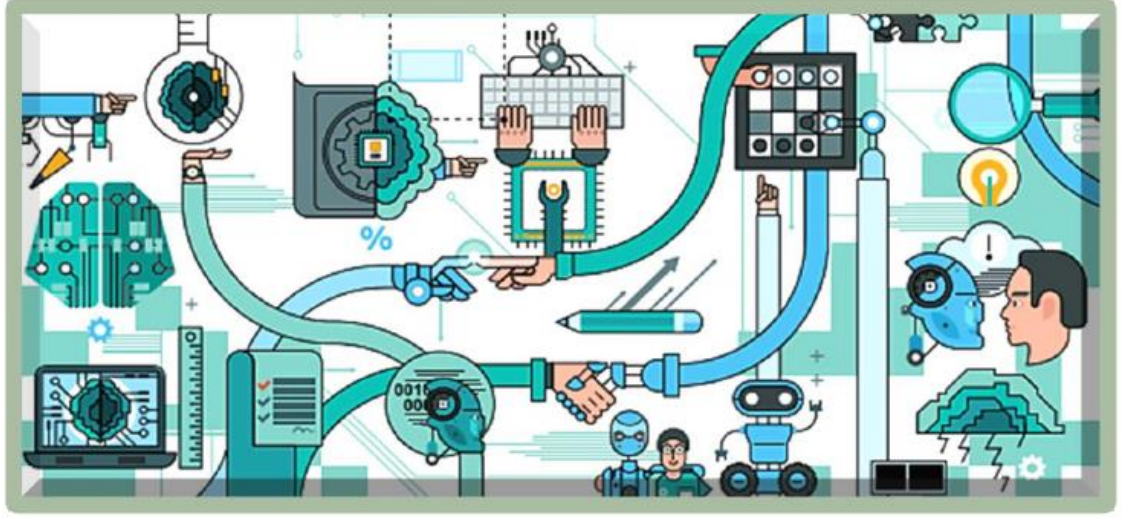
Yerel yönetimlerin iç birimlerinde de mobil cihazlar kullanılabilir. Belediyenin herhangi bir çalışanı yaşadığı evden veya yurt içi/dışı seyahatte olduğu başka bir yerden sistem üzerinden belediyenin uygulamasına bağlanıp gerekli işlerini yapabilir. Bunun yanı sıra sahalarda iş yapan belediye çalışanları da bu uygulamalar üzerinden iş yapılabilir. Sahada ölçme işleri yapan mühendis ekipleri ya da envanter oluşturma bilmek için bilgi toplayan belediye çalışanları çalıştığı kurumun mobil uygulamasından faydalanabilmektedir (Pektaş, 2011, s. 74)

2.3. Mobil Devlette Yapay Zekânın Uygulanması

Yapay zekâ (Artificial Intelligence-Aİ), görevleri yerine getirmek maksadıyla insan davranışlarını taklit eden, toplamış oldukları bilgilerle kendilerini yenileyebilen ve problemlere çözüm üretebilen sistemler veya makinelerdir. Yapay zekânın işleyişi dört ana gruba bölünmekte: insan gibi davranabilen sistemler, rasyonel düşünebilen sistemler, rasyonel hareket edebilen sistemler ve insan gibi düşünebilen sistemler. Yapay zekâ birçok alanda kullanılmaktadır. Bunlar: otomotiv, sağlık, bankacılık, finans, video oyunlar, reklamcılık, internet yazılımları, hükümet, askeri denetim ve s.

Yapay zekâ, gelişmiş akıllı teknolojilerden yararlanarak kamu sektöründe devlet hizmetlerinin verimliliğini artırmak maksadıyla kullanılmaktadır. Bu sistem, kamuda siber güvenlik, büyük veri kullanımı, akıllı şehir ve genel hizmetler olmak üzere çok sayıda alanda kullanıma girmiştir. Yapay zekâ, devletlerde işlerin nasıl yürütüleceğine dair yeni seçenekler sunarak bazı işleri tamamen otomatik, bazılarının makineler ve insanlar arasında bölünmüş, bazılarının da makineler tarafından geliştirilmiş olup ama insanlar vasıtasıyla kullanılan bir mekanizma olarak karşımıza çıkıyor (Türedi, 2019, s. 41).

Şekil 4. İş Akışına Yapay Zekâ Teknolojisinin Eklenmesi



Kaynak. Eggers.W. D, Schatsky.D, Viechnicki.P (2017). AI- augmented government Using cognitive technologies to redesign public sector work, A report from the Deloitte Center for Government Insights, Deloitte University Press, Deloitte Development LLC.s.14.

Kamu kurumlarında yapay zekânın uygulanması, vatandaşlara sezgisel, yardımcı ve kişiselleştirilen hizmetler sunmaktadır. Dijital sistemler yardımıyla toplanmış veriler ekonomi ve toplum adına daha iyi sonuçlar elde edebilmek için analiz ediliyor, kuruluş içinde yapay zekâ, dijital öğrenme teknolojileri ve yeni dijital yaklaşımlar kullanılarak iş gücünde verimlilik sağlanmış olunuyor. Yapay zekâ ne kadar geliştirilirse geliştirilsin tam olarak insan beyni gibi yapıcı problem çözme, isteğe bağlı olarak karar verme, derinlemesine analiz etme, yenilikçilik ve insandan insana iletişim kurma becerilerine sahip değildir. Akıllı otomasyonun kullanılması, kamu çalışanlarının zamanlarının çoğunun daha değerli, daha çok memnuniyet gerektiren meselelere odaklanmasında yardımcı oluyor. Yapay zekâ ve robotik sistemler geliştiği sürece devletin mekanizmaları karmaşık olan işleri otomatik duruma getirebilmektedir (Eggers & Beyert, 2019, s. 34).

Mobil devlette yapay zekânın avantajlarına değinecek olursak, akıllıca uygulandığı zaman Yapay zekâ, ulusal bir değer ve küresel bir rekabet avantajı sağlıyor. Çok sayıda devlet hem özel hem de kamu sektörlerini kapsayan ulusal Yapay zekâ stratejisine yatırım yapıyor. Günümüzde Yapay zekâyı en çok yatırım yapan ülke ABD, onun ardından 2018 yılında yayımlanan verilere göre 3,4 milyar ABD doları ile

Almanya'dır. Güney Kore bütçesinden 2 milyar dolar Yapay zekâya ayırırken, Fransa 1,8 milyar dolar harcamayı planlıyor. Çin ise 2030 yılına kadar 1 trilyon dolarlık Yapay zekâ endüstrisi geliştirmek iddiasındadır. Kamuda yapay zekânın kullanımının artması, devlet işgücüne büyük katkıları vardır (Eggers & Beyert, 2019, ss. 12-13)

Hükümetler sadece kamu hizmetleri ve operasyonlarını iyileştirmek maksadıyla Yapay zekâyı kullanmakta kalmamalı, aynı zamanda Yapay zekânın ülkenin diğer endüstrileri üzerindeki sosyal ve ekonomik etkilerini göz önünde bulundurmalı, bu sistemin toplum içinde güvenli bir şekilde kullanılması için yasal ve etik çerçeveler oluşturmalıdır. Şimdi çok sayıda devlet Yapay zekâ mekanizmalarına öncelik vermektedir. Yapay zekâ sistemlerinde verilerin kullanımı ve kalitesini, doğru becerilere erişebilmeyi, finansmanı güvence altına ala bilmeyi, diğer kurum ve kuruluşlarla bütünleşe bilmeyi, örgütsel değişimleri yönetmeyi sürdürülebilir duruma getirmeyi sağlamak adına düzgün dijital altyapının oluşturulması gerekmektedir.

OECD Yapay zekânın ilkelerini belirleyerek hükümetlere perspektif oluşturmuştur. Bu ilkeleri temel alarak Yapay zekâ, hukukun üstünlüğü, sürdürülebilir kalkınma, büyüme, demokratik değerlere ve çeşitliliğe saygı, insan hakları, şeffaflık, yaşam standartlarına uyumlu ve güvenilir bir biçimde çalışmalıdır. Kamu kuruluşları çalışmalarında modernliği teşvik ederken, dijital altyapı ile de Yapay zekâ ekosistemi desteklemelidir. Bundan başka Yapay zekâ mekanizmalarının uygulanması politikası ireli sürülmeli, vatandaşların Yapay zekâ konusunda bilgilerini artırılmalı ve sektörler arası birlikteliğe teşvik edilmelidir (Türedi, 2019, s. 37).

Tüm devlet kurumları her teknoloji için kendi durumlarını ayrı ayrı değerlendirmelidir. Vatandaşlarla iletişime geçme, bilgiyi kaydetme, finansal hareketleri denetleme, inceleme, finansal operasyonları gerçekleştirmek ve bunun gibi bir sıra otomasyon sağlayan bir sıra devlet işleri Akıllı devlet (a-Devlet) prensiplerine uygun yapılandırılmalıdır. A-devlete ait teknolojiler ve uygulamalar, stratejik işgücü planlamasını, beceri, teknolojik ve tasarıma ait etkileşimi göz önünde bulundurarak insan becerilerinin daha da ötesine geçmiş olmalıdır. Yeni gelişmiş teknolojiler dijital çağda hükümetler tarafından kullanılarak kamunun yönetim biçimlerini dijital bir tabana yönelik dönüştürmektedir. Vurgulanan bu yeni dijital devlet modellemesi aynı şekilde elektronik devletten akıllı devlete evrilen yapılanmaların mühim bir aşamasıdır (Türedi, 2019, s. 55).

2.4. Türkiye’de Mobil Devlet Uygulamalarının Durumu

Yakın dönemde yapılan bir araştırmada verilen bilgilere göre Türkiye’de e-devlet uygulamalarında çok sayıda kamu hizmeti dijital ortamda ve mobil devlet uygulamaları ile sunulmaktadır. E-Devlet Uygulamaları ve Dijital Ofisi’nin listelediği hizmetlere ilişkin bilgilere öge toplam 646 kamu kurumu e-devlet hizmeti verirken toplam 2.449 mobil hizmet verilmektedir. Dijital ortamda verilen toplam hizmet sayısı ise 5.231’dir, bu veriler devletin sunduğu dijital ortamlarda sunulan kamu hizmetlerinin önemli bir kısmı mobil devlet üzerinden sunulmaktadır (Karasoy & Babaoğlu, 2020, s. 124-125).

E-devlet indeksinin gelişmişlik düzeyi ile ilişkisini araştıran çalışmalarda ülkelerin e-devlet indeksleri ile seçilen bazı sosyo-ekonomik göstergeleri incelendiği zaman elde edilen sonuçlar bunlar arasındaki ilişkiyi doğrulamış, kişi başına düşen gelir ve devletlerin yaptığı sağlık harcamalarının yüksekliğinin e-devlet indeksinin yüksekliği ile paralellik gösterdiği sonucuna varılmıştır. Araştırmaların birinde 60 ülkenin verileri incelenmiş ve gelişmişlik düzeyi ile e-devlet uygulamalarında geline seviyenin birbiri ile ilişkili olduğu anlaşılmıştır (Başar & Bölükbaş, 2010, s. 172).

Bir başka araştırmada, Polonya ile Slovakya’yı e-devlet uygulamaları bağlamında karşılaştırmıştır. Her iki ülke de daha önce Demir Perde Ülkesi iken SSCB’nin ileriki yıllarda dağılması ile birlikte yönlerini batıya çevirmişlerdir. Bilgi toplumu olma yolunda gösterdikleri çabalar ve girişimler açısından her iki ülkenin de aynı düzeyde çaba sarf ettiği, teknik alt yapı, modernizasyon, geniş bant ağlarının kurulması, personelin eğitimi ve internet okur yazarlığının artırılması konularında aşağı yukarı benzer süreçlerden geçtikleri görülmüştür. İki ülkede de vatandaşlara sunulan hizmetler ulusal portallar üzerinden ve tek merkezden yürütülmektedir. Bu ulusal portallar Slovakya’da “Merkezi Kamu İdaresi Portalı”, Polonya’da ise “Wrota Polski” dir. Ancak araştırma sonuçlarına e-devlet uygulamalarına dönüşüm süreci açısından bakıldığında Slovakya’nın nispeten daha fazla ilerleme kaydettiğini göstermektedir. Çünkü Avrupa Birliği’ne aynı zaman diliminde katıldıkları halde elektronik imza gibi uygulamaların Slovakya’da dört yıl daha geç uygulamaya geçtiği görülmüştür. Katılımcılık bakımından yapılan değerlendirmeye göre ise Polonya’nın yine Slovakya’nın gerisinde kaldığı, bunun nedeninin ise Polonya’da e-hizmet uygulamalarına işletmeler eğilim gösterse de e-devlete vatandaşları tarafından katılımın

yalnızca %26,6 civarında olduğu ve bu oranın AB kriterleri bakımından oldukça düşük olduğu görülmüştür (Bincan, 2020, ss. 52-53).

Türkiye'nin e-devlet sisteminin uygulamasında dünyada tuttuğu yerini belirleye bilmek için Birleşmiş Milletler'in belirli dönemlerde derlemiş olduğu "E-devlet Gelişme Endeksi (EGDI)" raporu esas kaynaklardan biridir. Raporda üç ayrı başlıkla analizler yapılarak gelişim endeksi açıklanmaya çalışılmıştır: Telekomünikasyon Altyapı Endeksi, Çevrim İçi Hizmet Endeksi ve İnsan Sermayesi Endeksi (Gençtürk, 2021, s. 41).

Toplamda 193 ülkenin verilerinin paylaşıldığı ve Türkiye'nin de içinde bulunduğu raporda yıllara göre ülkemizin verileri aşağıdaki gibidir.

Tablo 2. Türkiye'de Yıllar İtibariyle E-devlet ve E-katılım Endeksleri

TÜRKİYE	2020	2018	2016	2014	2012	2010
E-Devlet Gelişim Endeksi Sıralaması	53	53	68	71	80	69
E-Devlet Gelişim Endeksi Değeri	0,77	0,71	0,59	0,54	0,53	0,48
E-Katılım Endeksi Sıralaması	23	37	60	65	124	55
E-Katılım Endeksi Değeri	0,89	0,86	0,63	0,49	0,05	0,21

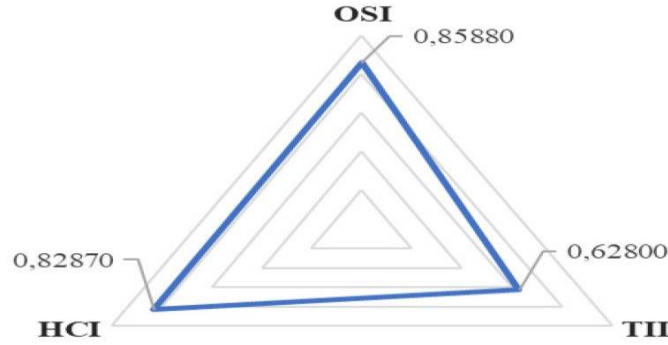
Kaynak: Birleşmiş Milletler EDGI

Tabloya baktığımız zaman son 10 yıl içerisinde Türkiye'nin e-katılım alanında büyük başarılar elde ettiği görülmektedir. Tablodan da anlaşılabacağı gibi 2020 yılında 193 ülke arasında 0,89 puanla Türkiye 23. sırada yer almıştır. Türkiye'nin genç ve dinamik nüfusu bu konuda en büyük avantajıdır söyleye biliriz. Bundan başka ülkemizde Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı projelerinin uygulandığı 2014-2018 yılları arasında e-katılım alanında bir sıçrayış yarattığı göz önündedir. EDGI'ye baktığımız zaman 2020 yılında 0,77 puanla 193 ülke arasında Türkiye 53. sırada yer almaktadır. Fakat bu veriyi tek başına değerlendirmek çok da doğru olmadığından onu

alt bileşenleriyle birlikte ele almak daha dakik sonuçlara ulaşmamıza yardımcı olacaktır. Alt bileşenlerle birlikte Türkiye'nin E-devlet Gelişim Endeksi aşağıdaki şekildedir.

Şekil 5. Türkiye'nin E-devlet ve Gelişim Endeksi

Kaynak: Birleşmiş Milletler EDGI



Bu şekle göre OSI- Çevrim İçi Hizmet Endeksi 0.85880 puan, TII- Telekomünikasyon Endeksi 0.62800 puan ve HCI- İnsan Sermayesi Endeksi 0.82870 puanla değerlendirilmiştir. Bu değerlerden yola çıkarak söyleye biliriz ki iletişim teknolojileri altyapısını güçlendirme konusu Türkiye'nin düşük performans sergilediği ve daha çok gelişim göstermesi gereken bir konudur.

E-devlet uygulamalarının daha da gelişmiş düzeyi olan m-devlet uygulamaları da Türkiye'de giderek daha başarılı bir şekilde ilerlemekte. İster yerel yönetim kuruluşları olan belediyelerde isterse de kamunun diğer kurum ve kuruluşlarında vatandaşlara daha verimli hizmet ede bilmek maksadıyla m-devlet uygulamaları kullanılmaktadır.

2.4.1. Türkiye'de Mobil Belediyecilik

Gün geçtikçe kentlerimiz hızlı bir şekilde büyümekte ve nüfus da bu büyümeyle birlikte giderek artmaktadır. Bu büyüme ve nüfus artışı kendi beraberinde de birçok problemlere neden olmakta. Bilgi ve İletişim Teknolojileri yöntemleriyle bu problemlerin üstesinden gelinebileceği tüm dünya tarafından kabul ediliyor. Bu yöntemlerden yerel yönetim kuruluşlarının başında gelen belediyelerin elektronik ortamda uyguladıkları "e-belediye" kavramı büyük ölçüde kamu işlerini etkili bir şekilde yürütmekte yardımcı oluyor. Kullandığımız teknolojilerin mobilleşmesinin yanı sıra e-belediyenin ardından m-belediye hizmetleri de hayatımıza girmiştir.

E-belediyecilik ve m-belediyecilik kavramlarını sadece kuruma mahsus internet sayfası açmak ya da mobil aplikasyon yaratmak olarak algılamamalıyız. Bu yeni kavram kendi beraberinde aynı zamanda yeni bir davranış kurallarını da kendi beraberinde

getirmeyi amaçlamaktadır. Aksi takdirde ulaşmak istenilen hedeften sapılmış olunacaktır. Sözü geçen bu uygulamaların gerçekleşmesi yönetsel ve toplumsal katılımı kendi içinde barındıran tüm süreçlerin hızlı ve etkili bir biçimde zaman ve mekân limiti olmaksızın elektronik ortamda gerçekleşmesine neden olacaktır. Böylelikle e-belediye ve m-belediye yöntemleri tüm kullanıcıların rahatlıkla erişebileceği demokratik bir tutama sahip olacaktır (Kaya, 2019, s. 63).

Mobil belediyeçilik kavramını biraz daha açacak olursak m-belediyeçilik, belediyelerin kablosuz Bilgi ve İletişim Teknolojilerini etkin ve aktif bir şekilde kullanarak şehirdeki vatandaşların ya da kullanıcıların kolay, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet ala bilmesi için geliştirdikleri bir sistem olarak anlaşılabılır. Özel olarak günümüz çağında tüm insanlar tarafından kullanılmakta olan ve bir ihtiyaç haline gelen akıllı telefonların yerel yönetimlerce değerlendirilmesinin bir sonucu olarak e-devlet ve e-belediye kavramlarıyla birlikte m-devlet ve m-belediye kavramları da ortaya çıkmıştır. İster cihaz sayıları bakımından ister cihaz çeşitliğine göre ölçülen web trafiği bakımından isterse de dijital donanım düzeyleri bakımından mobil cihazlar her sahada ikamelerine kıyasla daha etkin avantaj sağlamaktadırlar. Bu yüzden ki m-devlet veya m-belediyeçilik uygulamalarının kullanımı giderek artmaktadır (Gençtürk, 2021, s. 57).

Mobil teknolojilerin temel bazında ne bulunduğu, hangi konularda daha etkili olduğuna, sağlamış olduğu faydalarına, amaçlarına ve kısa tarihi sürecine göz attıktan sonra mobil belediye kavramını derinlemesine inceleyebiliriz. İnsanoğlunun mobil teknolojiye olan adaptasyonu tahmin edildiğinden de büyük boyutlara ulaşmıştır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri devriminde yapay zekâ, sanal gerçeklik (metaverse) ve üç boyutlu yazılım teknolojilerinden önce mobil teknoloji ortaya çıkmıştır. Mobil teknolojiler, Konum Tabanlı Servis (Location Based Service) aracılığıyla mobil cihaz kullanıcılarına uzaktan sunulması mümkün kişiselleştirilmiş hizmetleri sağlamaktadır. Bir mobil vasıta çoğu zaman bir kullanıcı tarafından kullanılıyor olduğundan dolayı kabaca söyleyebiliriz ki bu cihaz onu kullanan kişinin kimliği haline gelmekte ve profilini yansıtmış olmaktadır. Böyle olduğu takdirde kişiselleştirilmiş hizmetler, direkt olarak her kişiye özel tanımlanabilir ve izlenilebilmektedir. Akıllı teknolojileri kendi içinde barındıran mobil teknoloji ürünleri insan yaşamını köklü bir şekilde etkilemektedir.

İnternet ve mobilleşme, daima çevrimiçi olduğumuz bir devrin kapısını insanlık için açık hale getirmiştir. İçinde yaşadığımız bu modern dünya, yönetimleri de bu çağa en kısa sürede ayak uydurma bilmesi için motive ediyor. Fakat bu modern çağ getirmiş olduğu kolaylıkların yanı sıra yeni güvenlik sorunlarını, siber suç vakalarını ve hukuki eksiklikleri de beraberinde getirmiştir. Eğer bu gibi sorunlara çözüm üretilemezse mobil teknolojilerin sağlayacağı fayda onun vereceği zarardan daha az hale gelebilir. Modernleşmeye ayak uyduramayan geri kalmış ülkeler bu sorunu teknolojileri vatandaştan mahrum ederek çözerken, gelişmiş ülkeler gerekli tedbirleri alarak ve alt-üstyapı çalışmalarıyla vatandaşların refah düzeyini kaldırıp dünya çapında daha da ileri düzeylere ulaşacaklardır (Kaya, 2019, s. 38).

Belediyeler esas itibariyle demokrasi ve hizmet görevine üstlenmiş, vatandaşa en yakın hesap edilen kamu kuruluşları olarak nitelendirmek mümkündür. Halka yakın olması sayesinde vatandaşın isteklerini en iyi şekilde belirleyebilen ve bunu kendi hemşehrileri içinden seçmiş olduğu temsilcilerin aracılığıyla yerine getirmek için çalışan hizmet kurumlarıdır. Tüm kamu kurumlarında olduğu gibi belediyeler de üstlenmiş oldukları yükümlülükleri yerine getirdikleri zaman bunları en iyi biçimde yapmak ve bunun sayesinde vatandaşların memnuniyetlerini arttırmak ister. E-devletin ardından m-devlet de belediyeler bakımından bu hedefe ulaşmak için mükemmel bir araç niteliğindedir (Gürses & Engin, 2016, s. 227).

Uygulamaya koyulmuş ya da üzerinde çalışılan m-belediyecilik uygulamalarını ele aldığımız zaman vatandaşlar ile yerel yönetim ilişkilerini ortaya koyan çalışmaların yetersiz olduğunu görmekteyiz. Türkiye’de ve dünyada an itibariyle çok yeni bir sistem olan m-belediyecilik yönetimler ve vatandaşların tutumlu davranışına maruz kalmaktadır. Yönetim açısından talep ve fayda ekseninde düşünüldüğü zaman gerekli hissedilen ekonomik yatırımlar özel olarak vatandaş yoğunluğunun az olduğu bölgelerde önemli görülmemekte ve vatandaşa sunulacak hizmet de e-belediyecilik adıyla sunulmaktadır. Bu yaklaşım çeşitli bakış açıları ile tartışmaya açıktır ama özellikle yaşadığımız toplumda yönetim ile teknolojinin arasında erimeyen buzların temeline baktığımız zaman güven sorununun yanında ekstra harcamalar ve sağlayabileceği faydanın az olması endişesi mevcuttur. Vatandaşın açısından bakıldığı zaman ise teknik bakımdan telefonlarına indirecekleri uygulamalar mobil cihazların enerji tutma süresi ve hafıza tutumu açısından endişe sebebi olabilir. Çünkü mobil cihazlara indirilen her bir uygulama onun işlem hızına ilave bir yük katmış oluyor. Meseleye bu açıdan

bakıldığı zaman vatandaşın oldukça basit hizmetler için kullanabileceği mobil uygulaması m-belediye yerine e-belediye vasıtasıyla yapması aslında mobil belediyeciliğin önünde bir engeldir diye biliriz. Bu anlamda yeni yaranacak uygulamalardaki özelliklerin daha kompakt, daha işlevsel, daha hızlı ve hatta bu uygulamalarda kişisel işlemlerin de yapılabiliyor olması mobil belediyecilik uygulamalarını daha ön plana çıkartacaktır (Kaya, 2019, s. 62).

Mobil belediyeciliğin gün geçtikçe yaygınlaşmasının en önemli nedenlerinden biri hemen hemen herkesin mobil telefona sahip olmasıdır. Bundan başka m-belediyeciliğin tercih nedenlerini aşağıdaki gibi sıralaya biliriz.

Bilgi Paylaşımı. Mobil uygulamalar indirildiğinde çoğu zaman bilgi paylaşımına ve bildirimlere izin verildiği için vatandaşlara bilgi göndermek ve duyurularda bulunmak daha basit hale gelmiştir. Mobil uygulamalar hedefledikleri kitleye göre bilgiyi paylaşma konusunda da oldukça kullanışlı vasıtalarlardır. Örnek olarak onu söyleye biliriz ki vatandaş uygulamada kendi profilini açarken belirttiği cinsiyete, yaşa ve s. bilgilere göre sınıflandırılarak ona uygun bilgi paylaşımı yapılabilir.

Hız. Sıradan bir internet sitesiyle kıyaslandığında mobil uygulamalar çok daha hızlı bir şekilde bilgiyi yayabilmekteler. Belediyeye dair bir binanın başka yere taşınması, belediyenin sınırları içindeki bir yerde yol çalışması, özel programların duyurulması gibi birçok bildirimler vatandaşın belediyenin internet sitesine girmesine gerek kalmadan uygulama vasıtasıyla hızlı bir şekilde bilgi edinebilir.

Taşınabilirlik ve Konuma Göre Veri. Mobil uygulamalarla artık vatandaşlar zamana ve mekâna bağlı olmadan bilgiye ulaşmanın yanı sıra oldukları konuma göre de özelleştirilmiş bilgiye erişebilme imkanına sahiptirler. Mesela trafik akışının yoğun olduğu bir bölgenin kullanıcıya belirtilmesi ve alternatif bir yol seçmesinin önerilmesi teknik açıdan mümkündür. Başka bir örnek verecek olursak parkta olan kırık bir bankın vatandaş tarafından fotoğrafının çekilerek belediyenin mobil uygulamasıyla yetkililere durumu bildirmesi yaşadığı bölgenin gelişmesi için belediyeyle ortak bir iş birliğinde bulunabilir. Aynı zamanda acil durumlarda hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için konum verilerinin paylaşılıyor olması olası kötü sonuçların karşını almakta oldukça etkilidir.

Özel Popülasyonlar. Bazı hizmetlerin mobil uygulamalarda geliştirilmesine motivasyon olan şey toplumun özel popülasyonlarına fayda sağlamaktır. Bu türlü

uygulamalarda en önemli noktalardan biri kolay erişebilirliktir. Herhangi bir engeli olan vatandaş da bu uygulamaları ona rahat olacak bir şekilde kullana bilmelidir.

Statü Göstergesi Anlamında Mobil Belediyecilik. Herhangi bir belediyenin mobil aplikasyonunun olması vatandaşlar üzerinde pozitif bir imaj yaratmaktadır. Yani belediye kabaca demeye çalışıyor ki “biz daima yenilenen ve yenilenen teknolojiyi takip ederek kendimizi geliştiren kurumuz”. Başka bir ifadeyle mobil cihazlarda bulunan uygulamalar mağazasına girildiğinde orada belediyeye mahsus bir uygulamanın olması statü göstergesi olarak varsayılmaktadır. Fakat sadece statü kazanmak uğruna mobil uygulamalar yaratılmamalıdır. Aksi olduğu durumlarda sunulan mobil belediye uygulaması bir önem taşımaz ve gereken kalitede olmazsa kullanıcıların negatif yorum ve fikirlerine maruz kalır. Bunun sonucu olarak statü uğruna yapılan bir iş hedeflenmiş pozitif algının tersine insanlarda negatif bir düşünce yaratacak ve belediyenin eski imajına da zarar gelecek (Gençtürk, 2021, s. 59).

Türkiye’deki m-belediyecilik uygulamalarını saymadan önce bu belediyelerin genel olarak sundukları hizmet çeşitlerini aşağıdaki gibi sıralaya biliriz (Arslan A. , 2012, s. 11):

- Fatura ve vergilerle ilgili duyurular
- Kaza ve doğal afetlerle ilgili acil duyurular
- Eğitimle ilgili duyurular
- Halk sağlığı
- Yöresel özel gün tebrik ve duyuruları
- Harita üzerinde imar durumu öğrenme
- İhale takibi
- Başkanın programı
- Evrak tabiki
- Kent rehberi haritası-mahalle, sokak adı ile harita üzerinde adres bulma
- M-başvuru
- M-referandum
- M-oylama/anket
- M-şikâyet
- M-ödeme (çevre temizlik vergisi, su, emlak, reklam, ilan ve diğer vergi borçlarının ödenmesi).

Saydığımız bütün bu m-devlet hizmetleri Türkiye’deki belediyeler tarafından sunulmaktadır. Örnek olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesinin sunduğu bir sıra m-belediye uygulamaları ve onların sunduğu hizmetleri aşağıdaki şekilde açıklaya biliriz.

❖ **İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mobil Uygulaması**

İBB İstanbul – Bu uygulama İstanbul’da vatandaşların tüm belediye hizmetlerine tek adresten ulaşabilmesine imkân sağlıyor. Uygulamanın yardımıyla şehirdeki trafik durumundan, toplu taşımadan, İBB Wi-fi noktalarından ve bunun gibi günlük yaşamda kolaylık sağlayacak birçok hizmet verilmektedir. “**Trafikten İstanbul**” un yardımıyla güncel güncellenmiş trafik bilgilerini anında alabilir ve vatandaşlar yolculuklarını bu bilgilere göre planlayabilir. Bununla birlikte toplu ulaşımında otobüs, metrobüs, yeraltı treni, vapur ve s. diğer tüm vasıtaları kullanarak gidilmek istenen yere ulaşmak için gerekli rotayı belirlemek mümkündür. Uygulamada bulunan **Beyaz Masa** sekmesinde ulaşım, altyapı, sağlık, imar, çevre, sosyal destek ve diğer konularda vatandaşların şikâyet, fikir ve teklifleri dinleniyor ve kısa zamanda sorunun çözülmesine karşı tedbirler görülüyor.

İBB Wi-fi – bu hizmet 2014 yılı Nisan ayı itibariyle faaliyete başlamıştır. Hizmetin amacı:

- İnsanların en çok bulunduğu meydan, park, cadde, spor ve kültür tesisleri benzeri birçok alanda vatandaşların ücretsiz internete erişimini sağlamak
- Şehrin sınırları dahilinde kablosuz haberleşme ağının kurulması
- Afetlerde ve olağan günlerde İBB Wifi ağının bulunduğu bölgelerde bu ağın üzerinden vatandaş dışında kurum çalışanlarının da kurumsal ağa erişerek çalışmalarını yürütebilmesi
- Kapsama alanları içinde ayrıca otobüs, metrobüs, taksi, dolmuş, gibi toplu taşıma araçlarının kullanımını sağlamaktır.

Şehir rehberi – eczaneler, spor tesisleri, sosyal tesisler ve başka birçok iletişim noktaları gibi yerlere nasıl gidileceğini tarif ediyor. Şehrin çeşitli noktalarındaki turistik kameralar İstanbul’un gezilecek yerlerini şehrin konuklarına anlatıyor. Uygulamanın “**Vetistanbul**” kısmında kayıp ve sahiplendirilebilir hayvanlar için de bir sekme bulunmaktadır. İstanbul gibi akıllı şehirlerin en faydalı özelliklerinden biri de akıllı

otopark sistemleri, olduğun konuma göre en yakın açık ve kapalı otopark bilgilerine ulaşmaktır. Uygulamanın “**İspark**” sekmesinden bu bilgilere erişilebilir (www.ibb.istanbul, 08.02.22).

❖ **Gözüm Kulağım İstanbul Mobil Uygulaması**

Bu uygulama görüntülü  ağrı merkezi vasıtasıyla görme, işitme ve konuşma engelli insanların “ALO 153  ağrı Merkezi” ne bağlanması yardımcı olur. Buradaki maksat işitme ve görme engelli vatandaşların bilgi ve sosyal belediyeçilik hizmetlerine erişimlerini sağlamak, interaktif şekilde işaret diliyle işitme engeli olan vatandaşların isteklerini ve şikayetlerini almak, görme engelli vatandaşların ise Braille alfabesi olmayan yerlerde ve ürünlerde yardımcı olmaktır (www.ibb.istanbul, 08.02.22).

❖ **Sesli Kütüphane Mobil Uygulaması**

Bu uygulama sayesinde şiirden romana, öykülerden ders kitaplarına kadar yüzlerce içeriğe ulaşmak mümkündür. Bundan başka “seslikutuphane.iib.istanbul” internet sitesi üzerinden kayıt yaptırarak bu uygulama ücretsiz bir şekilde kullanılabilir.

❖ **iTaksi Mobil Uygulaması**

iTaksi uygulaması İstanbul’da hem taksi şoförlerine hem de yolculara mümkün mertebe en iyi taksi yolculuğu yapma deneyimini yaşatmak maksadıyla ortaya çıkarılmıştır. Bu uygulama ile ücretin ne kadar tutacağı önceden hesaplanabilmektedir. Taksini  ağırmadan önce “Yolculuk Hesaplama” sekmesine tıklayarak tahmini ücret ve zaman hesaplaması yapılabilir. iTaksi, vatandaşı yolda, yağmurda, soğukta taksi aramak ve beklemek durumunda bırakmadan çevreye en yakın olan taksiyi vatandaşa yönlendirir. Hatta iTaksi ile farklı ihtiyaçlar için üç çeşit taksi seçeneği yapmak mümkündür: alıştığımız klasik sarı taksi, daha rahat yolculuk maksadıyla turkuaz taksi ve V P yolculuklar için siyah taksi.  demeler de nakit, kredi kartları ve İstanbul kartı ile üç farklı yöntem ile yapılabilir. Yolculuğun sonunda kullanıcılar şoförü ve yolculuğu değerlendirebilir ve bununla ilgili kendi yorumlarını bildirebilir. Sıkça gidilen adresler istenildiği durumda “Favori Adresler” bölümüne kaydedilir ve böylelikle taksi çağırıldığında hızlı bir şekilde bu adresler kullanılabilir. iTaksi’ye  ye olmuş taksilerde

çift yönlü kameralar bulunmakta ve güvenlik maksadıyla ses kaydı yapılmadan sadece görüntü kaydı alınmaktadır (www.ibb.istanbul, 08.02.22).

❖ İSKİ Mobil Uygulaması

İstanbul'da su işleriyle ilgili bir uygulamadır. Bu uygulama ile baraj doluluk hacmi, arıza kesinti bilgileri, abonelik işlemleri, İSKİ tarafından açılmış ihalelere ait bilgiler, İSKİ Genel Müdürlüğü yerleşim bilgileri, iletişim bilgileri, kurumun sosyal medyadaki hesapları, “ALO 185 Çağrı Merkezi” faaliyetleri hakkında bilgiler ve İSKİ E-Şube görüntülenebilir. Barkod ile hızlı bir şekilde ödeme işlemleri gerçekleştirilebilir ve İSKİ'ye yapılan arızalar, şikayetler veya öneri başvurularının güncel durumu sorgulanabilir (www.ibb.istanbul, 08.02.22).

Şekil 6. İBB Mobil Uygulaması Kullanıcı Ara yüzü



Sadece İstanbul'da değil birçok büyükşehirlerde mobil belediyeçilik uygulamaları kullanılmakta ve bu sayı giderek artmaktadır. Bununla birlikte Türkiye'deki m-belediyeçilik uygulamalarını genel olarak incelediğimiz zaman bu uygulamaların hızı, hizmet içerikleri, tasarımı ve performansı gibi özelliklerinde bazı farklılıkların olduğu göze çarpmaktadır. Sunulan bu hizmetlerin büyük kısmının vatandaşları bilgilendirme amaçlı olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra uygulama mağazalarındaki bilgilerden yola çıkarak söyleye biliriz ki belediyelerin sunduğu mobil uygulamaların çoğunun indirilme sayısı o şehrin nüfusuna olan oranla düşük seviyede kalmaktadır. İlave olarak bazı uygulamalarda kasma, donma ve çalışır durumda olmayan linkler vatandaşlar üzerinde olumsuz bir algı yaratmaktadır. Bazı durumlardaysa

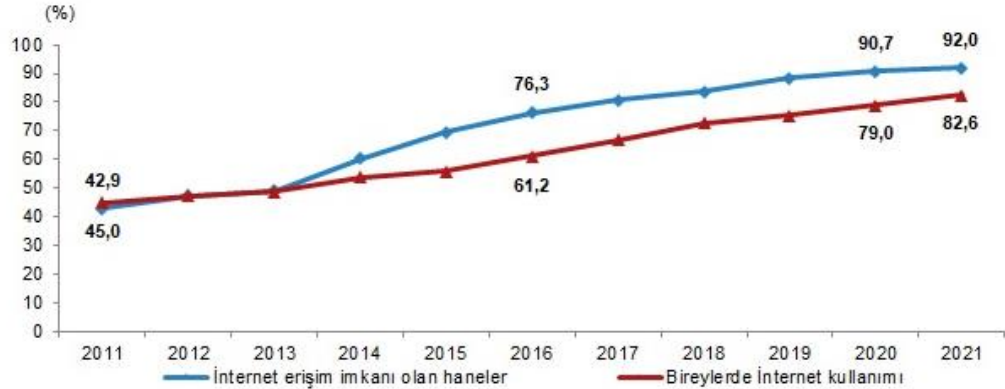
uygulama içindeyken sekmelere tıklandığı zaman vatandaşları tarayıcı üzerinden internet sitelerine ya da üçüncü bir uygulamaya yönlendirdiği görülmektedir. Bu tür olayların vatandaşlar açısından belediyelere karşı memnuniyetsizlik hissi yarattığı söylenebilir.

2.4.2. Kamu Kuruluşlarında m-Devlet Uygulaması Örnekleri

Mobil devlet uygulamalarına geçmeden önce Türkiye'deki internete erişim oranlarına bakacak olursak, "Hane halkı bilişim teknolojileri" kullanım araştırmasının verilerine göre 2021 yılında hanelerin evden internete erişim düzeyi %92,0'ye ulaştı. Geçen yıl bu oran %90,7 idi. İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması'na (İBBS) göre internete erişim imkânı olan en yüksek bölge %97,1 ile İstanbul, onun ardından ise %94,2 ile Batı Anadolu (Ankara, Konya, Karaman) bölgesi oldu.

16-74 yaş grubundaki bireylerde internet kullanım oranı 2021 yılında %82,6 oldu. 2020 yılında ise bu oran %79,0'uydu. Cinsiyete göre baktığımızda ise bu oranın kadınlarda %77,5, erkeklerde ise %87,7 olduğunu göre biliriz (tuik.gov.tr)

Grafik 3. İnternete erişimi olan hanelerde ve bireyler internet kullanımı, 2011-2021



Kaynak: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Survey-on-Information-and-Communication-Technology-\(ICT\)-Usage-in-Households-and-by-Individuals-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Survey-on-Information-and-Communication-Technology-(ICT)-Usage-in-Households-and-by-Individuals-2021-37437)

2021 yılında geniş bant ile internete erişimi olan hanelerin oranı %92,0 seviyesine ulaştı. Bu hanelerin de %61,9'u sabit geniş bant bağlantı (Fiber bağlantı, kablolu internet (uydunet), ADSL vb.) vasıtasıyla internete erişimi sağlarken %88,5'i

mobil geniş bant bağlantıyla internete erişimi sağladı. Bir önceki yıl ise geniş bant internete erişim imkanına sahip olan hanelerin oranı %89,9'du.

Özel amaç için kamu kurum veya kuruluşlarıyla iletişime geçmek ya da kamudaki hizmetlerden yararlanmak maksadıyla 2020 yılının Nisan ayı ile 2021 yılının Mart'ını kapsayan bir yıllık dönemde internetten yararlanan vatandaşların oranı %58,8 oldu. Daha önce aynı dönemi göze aldığımızda bu oran %51,5 idi. Kamu kurum veya kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgiye ulaşma %55,8 olarak e-Devlet hizmetlerinin kullanım amaçları arasında ilk sıraya yükseldi. Kullanıcıların %33,2'si çevrimiçi formlar doldurduğunu beyan ederken, %28,8'i resmi formları indirdiğini ya da yazdırdığını bildirdi (tuik.gov.tr)

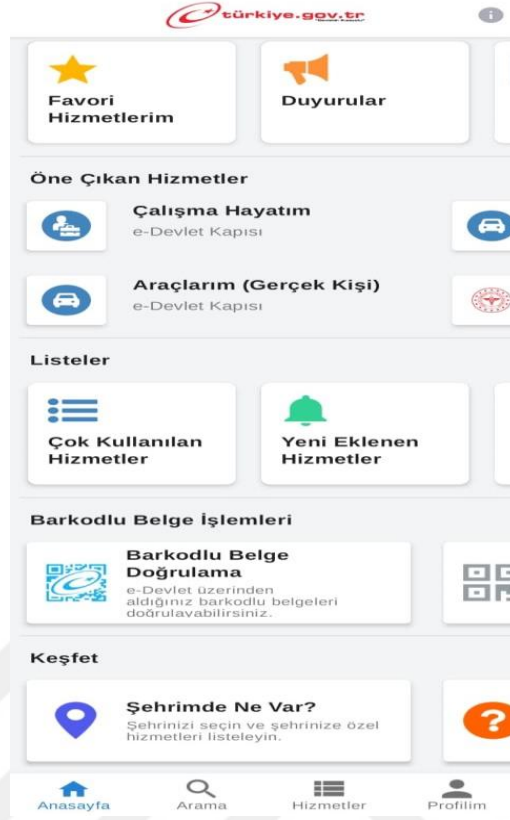
2.4.3. e-Devlet Kapısı Mobil Uygulaması

e-Devlet Kapısı, internet ve mobil teknolojiler üzerinden kamu hizmetlerinin güvenilir bir şekilde, hızlı, kesinti olmadan, kullanıcıların ihtiyaçları göz önünde bulundurularak sunulduğu, vatandaşın hayatını kolaylaştırmak maksadıyla kullanılan bir platformdur.

Bu platformda hizmetlerin sağlanması maksadıyla ilgili kamu kurum veya kuruluşlarından elde edilen veriler doğrudan ya da işlenmiş şekilde vatandaşlara ulaştırılıyor. Bilgilerin kullanıcıya ulaştırılması esnasında kullanıcı, herhangi bir veri veya hizmetle alakalı anlık sorgulamayla kamu kurumundan yardım alabilmektedir. e-Devlet kapısı, bir nevi veriye erişme yolunda kapı görevini üstleniyor (Akcagündüz, 2013, s. 142).

Android ve İOS uygulama mağazalarından indirilebilen e-devlet uygulamasının kullanıcı ara yüzü aşağıdaki gibidir.

Şekil 7. E-Devlet mobil uygulaması kullanıcı ara yüzü.



e-Devlet Kapısı platformu üzerinden sunulan hizmetlerin yardımıyla kamudaki hizmet ve sunumların daha hızlı, kolay ve ekonomik bir şekilde, bürokrasinin minimize edilerek işlemlerin basitleştirilmesi, 7/24 prensibine göre işlemlerin gerçekleştirilmesi, hizmetlere erişimde şeffaflığın ve eşitliğin sağlanması hedeflenmiştir. e-Devlet Kapısı'nın avantajlarını aşağıdaki şekilde sıralaya biliriz:

- Kırtasiye tasarrufuyla doğanın korunmasına katkı sağlanıyor.
- Her yerde ve her zaman kamu hizmetlerinden faydalanabiliyor.
- Bunun kullanılmasıyla zamandan tasarruf ediliyor.
- Kamu hizmetleri daha hızlı ve daha güvenli olarak kullanılıyor.
- e-Devlet Kapısı yardımıyla tek bir adres üzerinden ve bir şifreyle çok sayıda kamu kurumu tarafından elektronik hizmetlere ulaşmak mümkündür.
- Vatandaşların devlet dairelerinde sıra beklemek gibi bir sorunları kalmıyor, buna ek olarak da yol maliyetlerinden kurtulmuş oluyorlar.

e-Devlet Kapısı platformunu 15 yaş üzeri T.C vatandaşları, ikamet tezkeresiyle Türkiye'de ikamet eden yabancılar (yabancı çalışanlar, yabancı öğrenciler vb.), mavi

karthılar, yakınlıkta bulunan PTT şubesine giderek e-Devlet Kapısı şifresi alıp kullana bilirler. Bundan başka Türkiye`de geçerli olan mobil imza, elektronik imza sahipleri veya T.C kimliği olanlar da bu platformdan yararlanabilir (Demirci, 2015, s. 102).

e-Devlet Kapısı mobil uygulaması (m-Devlet), zaman ve mekân kısıtlaması olmadan, ihtiyaç duyulan her an ve her yerde vatandaşlara, kamu kurum ve kuruluşların sunmuş olduğu hizmetlere erişebilmeleri ve bundan faydalanabilmeleri için oluşturulmuştur. m-Devlet uygulamalarının maksadı, bilgisayarın olmadığı yerlerde mobil cihazlar vasıtasıyla gerekli bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara ulaşmasını sağlamaktır. e-Devlet Kapısı mobil uygulaması Android ve Apple marketlerden ücretsiz olarak indirilebiliyor. Bu mobil uygulamaya mobil imza yardımıyla veya e-Devlet Kapısı şifresini kullanarak giriş yapılabilir. Uygulamayı kullanabilmek için internet bağlantısının olması şarttır.

e-Devlet Kapısı`na giriş şifresini ülke içinde şahsen başvuruya, üzerinde fotoğraf olan T.C kimliği herhangi bir PTT Merkez müdürlüğünden ya da yetkili olan şubelerinden almak mümkündür. Ülke haricinde ise vatandaşlar, elçiliklere ya da konsolosluklara başvurmak koşuluyla e-Devlet Kapısı şifresini elde edebilirler. Bunun yanı sıra elektronik imza, mobil imza kullanıyorsa vatandaş, e-Devlet Kapısı`nın mobil uygulamasına giriş yaptıktan sonra kendi istediği şifreyi de koya bilir (Kırışık & Sezer, 2015, s. 198).

Güvenlik tedbirleri nedeniyle 3 ayda bir şifrenin değiştirilmesi gerekiyor. 3 aylık sürenin sonunda kullanılan şifre için sistem kendiliğinden değişiklik uyarısı veriyor. Ama aynı zamanda da sistemde kullanıcıya eski kullandığı şifrenin aynısını yeniden kullanma seçeneği de veriyor. Uzun süre girilme bile şifrenin kendiliğinden iptal edilmesi, bloke olması, kullanılamaz hale gelmesi durumuna rastlanamaz.

e-Devlet Kapısı, aktif bilgilendirme uygulaması yoluyla kullanıcılarına onları ilgilendiren konulardaki gelişmeler hakkında bilgilendiriyor. Bu hizmet sadece e-Devlet Kapısı profilinde iletişim bilgileri (cep telefonu. e-posta) olan kullanıcılara sunulmakta. SMS, e-posta ya da e-Devlet Kapısı mobil uygulaması aracılığıyla kullanıcılar bilgilendiriliyor. Kısacası, kullanıcılar tarafından sürekli bilgi sorgulaması yapılmasına gerek kalmıyor. Bir gelişme söz konusu olduğu zaman sistem kendisi kullanıcılara bilgi gönderiyor. Böylelikle kullanıcılar tüm gelişmelerden daha hızlı ve kolay bir şekilde haberdar olmuş oluyor. e-Devlet Kapısı uygulamasının sağlamış olduğu bu altyapı,

kurum ve kuruluşlar tarafından da kullanılabilir. Bu kurum ve kuruluşlar, kendi hizmetleriyle ilgili bilgileri bu altyapının üzerinden kullanıcıya SMS veya e-posta yardımıyla göndere biliyor (Şahin & Örselli, 2014, s. 40).

2.4.4. Hayat Eve Sığar (HES) Mobil Uygulaması

2019 yılının aralık ayında Çinin Wuhan adlı bölgesinde Covid-19 virüsü ortaya çıkmış ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2020'nin Mart'ında bir salgın olarak ilan edilmiştir. Dünyanın hemen hemen her yerinde vaka sayısının ve virüsün yayılmasının önüne geçmek için çeşitli tedbirler görülmüştür. Karantina tedbirleri ve sokağa çıkma yasakları ile birlikte bulaşma riskini minimuma indirebilmek için uzak mesafeden etkileşimi sağlayan çeşitli teknolojik uygulamalar da insanların kullanımına sunulmuştur. Devletler farklı metotlarla virüse karşı tedbirler alarak vatandaşların sağlık durumlarını takip etme ihtiyacında bulundular. Bu tedbirler kapsamında kısa süre zarfında farklı mobil uygulamalar geliştirildi. Örnek olarak söylemek gerekirse Çin'de insanların sağlık durumları onların cep telefonlarına indirilen barkod uygulamasıyla takip edilmektedir. Salgın dünyaya yayıldıkça farklı ülkeler de kendilerine has mobil uygulamaları vatandaşların hizmetine sundular: ABD'de CovidWatch, Endonezya'da PeduliLindungi, Singapur'da TraceTogether ve s (Alkış & Fındık-Coşkunçay, 2021, s. 368).

Buna benzer bir şekilde Türkiye'de de Covid-19 pandemisi ile mücadele döneminde bilimin ve teknolojinin sağladığı imkanlardan maksimum düzeyde yararlanan ve pandemi sürecini modern teknolojiler üzerinden takip eden Sağlık Bakanlığı, hastalığı kontrol altında tutabilmek için “Hayat Eve Sığar (HES)” mobil uygulamasını vatandaşların hizmetine sundu. HES uygulaması Android ve İOS markette “Sağlık ve Fitness” kategorisinde bulunuyor. Uygulamaya üye olmak için vatandaşların öncelikle telefon numaralarını doğrulaması gerekmektedir. Uygulamayı kullanırken vatandaşın mobil cihazında görünen ekran aşağıdaki gibidir.

Şekil 8. HES ana ekran



HES uygulamasıyla vatandaşlar, bulundukları bölgede ve yahut gitmek durumunda oldukları yerdeki hasta yoğunluğunu ve risk durumunu uygulamada yer alan haritadan görebiliyor, tüm bunların yanı sıra, market, eczane, hastane, duraklar ve s. bu türlü acil durumlarda gidilmesi gereken mekânlar da kullanıcılara gösteriliyor. Geliştirilmiş akıllı algoritmalar yardımıyla, bu uygulamada vatandaşlar sadece kendilerini değil diğer insanların da riskli bölgelerden uzak durmasını sağlayabiliyorlar. Aynı zamanda Türkiye'nin Günlük Koronavirüs tablosu bu uygulamadan incelenebiliyor ve vatandaşlar seyahat zamanı onlardan istenen HES Kodu `nu da buradan alabiliyorlar. “Virüsten korun riski minimuma indir” sloganından yola çıkarak art arda görülen tedbirler doğrultusunda insanları koronavirüsten korumak, bilgilendirmek, doğru şekilde yönlendirmek ve riskleri aza indirmek maksadıyla bu uygulama yoğun bir şekilde kullanılmaya başlandı. HES uygulaması ücretsiz olarak mobil marketlerden indirilebiliyor (T.C. Sağlık Bakanlığı).

Ulaşım araçları, restoranlar, işyerleri, düğün/nikah gibi toplu şekilde olan etkinlikler, taksiler, kurum ziyaretleri gibi olan aktivitelerde vatandaşları güvende tutabilmek için Hayat Eve Sığar uygulaması her geçen gün giderek geliştirildi. Bu uygulamanın içinde bulunan “HES Kodu Sorgulama ve Okutma” ve “Güvenli Alan”

özellikleriyle vatandaşlar riskli durumda mı, değil mi, riskli bireylerle temas etmiş mi, etmemiş mi, bulundukları mekânın takibi ve güvenliği sağlanmış oluyor. Tüm bunları yapmakta maksat bütün sosyal alanlarda risk durumunu en aza indirebilmektir.

Hayat Eve Sığar mobil uygulamasını içinde bulunan “Güvenli alan” seçeneği ile kişiler, sorunlu oldukları alanlarda (AVM, restoran, taksi, market, toplu taşıma vb.) QR kodunu oluşturarak sözü geçen mekânların giriş kısımlarına QR Kod çıktısını asabilir.

HES mobil uygulamasını telefonunda kullanan kişiler, alışveriş merkezi, taksi, market, restoran, toplu taşıma ve işyerine giriş esnasında asılı bulunan QR kodunu HES uygulaması üzerinden okuttuğu zaman sisteme kaydolur. Bu sistemin yardımıyla tespit edilip test sonucu pozitif olan vatandaşlar ile aynı mekânda, aynı saatlerde bulunan kişilere bilgilendirme yapılır.

HES Kodu, kontrol altında tutulan sosyal hayat süresinde şehirlerarası yolculuk, kurumlar arası ziyaret ve yahut yüz yüze iletişime gerek duyulan kamusal alanlarda bulunma gibi durumlarda hastalık açısından riskli durumun söz konusu olup olmaması bilgisinin güvenilir bir şekilde paylaşılmasını mümkün kılan ve bununla da pandeminin takibine destek olan bir mobil uygulamadır.

Hayat Eve Sığar mobil uygulamasının yardımıyla ziyaretçilerden HES kodu istenilerek bu uygulamanın üzerinden, e-Devlet kapısı üzerinden veya karekodu okutularak HES Kodu sorgulanabilir ve bununla da gelen ziyaretçinin Covid riskli olup olmadığı öğrenilir (T.C. Sağlık Bakanlığı).

Hayat Eve Sığar mobil uygulamasını mobil cihaza indirdikten sonra HES kodu oluşturmak için ana menüde bulunan “HES Kodu İşlemleri” sekmesinden “sürelili ya da süresiz” olarak ikiye bölünen hes kodlarından biri seçilir. Oluşturulmuş bu kod QR kod şeklinde ya da yazılı olarak paylaşılabilir. Uygulamada bulunan Toplu “HES Kodu” Sorgulama özelliği sayesinde iş yeri ve işletme sahipleri, kurum ve kuruluşların yöneticileri, insan kaynaklarından sorumlu kişiler ve diğer hes kodu sorgulama ihtiyacı duyan kişiler, onlarla paylaşılan ve düzenli olarak sorulması gereken HES Kodlarını, kendilerine ait özel gruplar düzenleyerek toplu şekilde sorgulayabilmektedirler. Düzenli bir şekilde sorgulama gereksinimi bulunan HES Kodları için, e-Devlet kapısı üzerinden istenildiği kadar HES Kodu bir kereliğine girilir ve gruba isim verilerek uygulamaya kaydedilir. Bundan sonra zaman kaybetmeden tek bir tuşla kişilerin risklilik durumu sorgulanabilir.

Uygulamada bulunan özelliklerden bir de “İhbar” sekmesidir. Bu özellik sayesinde işletmelerde veya toplu etkinliklerde hijyen, maske ya da mesafe kurallarına uyulmadığı durumlarda uygulama üzerinden ihbar işlemi yapılabilir. İhbar bildirimi en yakında bulunan denetim ekibine bildirilir (<https://hayatevesigar.saglik.gov.tr/HES.pdf>)

Pandemi sürecinde dünyada birtakım ülkeler Covid-19 hastalığına karşı etkin bir aşı geliştirme çabalarına girdiler. Bunun sonucunda Sinovac, AstraZeneca, Pfizer, Biontech, Türkiye'nin geliştirdiği TURKOVAC ve bunun gibi farklı aşılar geliştirildi. Şu an yurtdışı seyahatlerinde, şehirlerarası yolculuklarda, kapalı mekânlara girişlerde aşı kartı talep ediliyor. HES mobil uygulaması yardımıyla vatandaşlar aşı kartlarını hes kodları üzerinde tanıtabilmekteler. Denetleyiciler tarafından hes kod sorgulandığı zaman kişinin riskli olup olmadığıyla yanı sıra onun aşı durumuyla ilgili bilgiler de çıkmakta.

2.4.5. Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) Mobil Uygulaması

Birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de bilişim sistemleri kullanılmaktadır. Hastane randevu sistemi, sağlık sektöründe hastanelerin işini kolaylaştıran bir teknoloji ürünüdür. MHRS'nin yardımıyla hastalar istedikleri doktorla istedikleri saat için randevu alabiliyorlar. Böylelikle uzun süre hastane sıralarında beklemeyerek zaman kaybının önüne geçilmiş durumda.

MHRS, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığına bağlı olan hastaneler, aile hekimleri, ağız ve dış sağlığı merkezlerine mobil uygulama, web sitesi ve çağrı merkezi üzerinden randevu belirleyebilecekleri bir sistemdir. MHRS'nin yardımıyla T.C. Sağlık Bakanlığı, hastanelerde muayeneden önce uzun bekleme sürelerini aradan kaldırmayı, poliklinik ve hastane önündeki insan kalabalığını azaltarak huzurlu ve sakin bir ortam yaratmayı amaçlamıştır. Bundan başka sağlık merkezlerinde kaynakların kullanımı ve dağıtımının belirlenmesi vasıtasıyla sağlık sektöründeki politikaları iyileştirmeyi hedeflemiştir. Merkezi Hekim Randevu Sistemi'nin bir diğer amacı da hekim ve iş potansiyelinin verimli kullanılmış olmasını sağlayabilmek ve aynı zamanda da hastaların memnuniyet düzeylerini artırmaktır (Muhammed, Yıldız, & Hicran, 2018, s. 5).

Avrupa Birliği'nin kabul etmiş olduğu 20 temel kamu hizmetlerinden biri de Türkiye'de uygulanan MHRS'dir. Bu uygulama kamu hastanelerinde veya bağlı olduğu sağlık merkezlerinde dağınık şekilde yerine getirilen randevu işini merkezileştirmiştir.

Bunun yanı sıra tüm kamu hastanelerinin randevu alma sistemlerini tek merkezden yönetmeye çalışan dünyada bulunan ilk ve tek uygulama olma iddiasındadır. MHRS, hastanelerden ve aile hekimlerinden vatandaşlara internetten, “Alo 182 Çağrı merkezi” üzerinden, mobil uygulamalardan %99,6’lık erişebilirlik düzeyinde hizmet verebilmektedir. MHRS sisteminde toplanmış veriler yeni sağlık politikalarının belirlenmesine yardımcı oluyor.

Merkezi Hekim Randevu Sistemi, tüm imkanlarını seferber ederek teknolojik gelişimin yardımıyla vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşımını kolaylaştırmayı ve bu sektöre katkıda bulunmayı kendine misyon olarak belirlemiştir. Bu uygulama T.C Sağlık Bakanlığı’na bağlı olan hastanelere yüksek kaliteli randevu hizmetini sunarak vatandaşların memnuniyet düzeyini maksimuma çıkarmayı hedefler. MHRS’de talep, öneri, görüş ve şikayetler anında değerlendirilir. Modern sağlık teknolojileri ve çözüme odaklı bir yaklaşımla örnek kamu hizmeti olabilme vizyonunu ileriye götürebilmek adına çalışır (MHRS.gov.tr).

Merkezi Hekim Randevu Sistemi’nin gelişme tarihine kısaca bakacak olursak:

- T.C Sağlık Bakanlığı tarafınca “Sağlıkta Dönüşüm” kapsamı çerçevesinde Merkezi Hekim Randevu Sistemi 2010 yılında hayata geçirildi. Bunun ardından Erzurum ve Kayseri’de randevu kanallarının ilki olan “ALO182 çağrı merkezi” faaliyete başladı.
- 2011 yılında MHRS Web Portal hizmete ilave edilerek internet üzerinden randevu alma sürecine başlanıldı.
- 2012 yılında MHRS’ye İstanbul ilinin de ilave edilmesinin ardından tüm Türkiye çapında hizmet sunmaya başlanıldı.
- 2013 yılında modern sağlık bilişim teknolojisiyle yapılandırılan MHRS, mobil uygulamayla hizmet vermeye başladı. Aynı yılda “Aile Sağlığı Merkezleri” de MHRS kapsamına eklenildi.
- 2014 yılında kamu hizmetlerinden olan “e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi” nin MHRS’ye entegrasyonu sağlanıldı.
- 2015 yılından başlayarak e-posta ile online randevu almış veya randevusunu iptal etmiş vatandaşlara durumla ilgili bilgilendirme mesajı gönderilmeye başlanıldı. Bu yıl aynı zamanda 65 yaş üstü hastalar, yüksek riskli hamileler ve engelli vatandaşların randevu aldıkları zaman

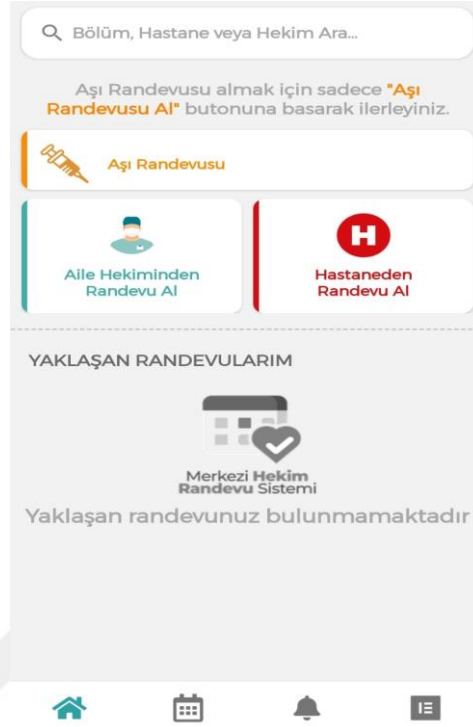
öncelik tanınması sağlanmış oldu. Bundan başka SMS ve sesli yanıtlayma sistemiyle randevu hatırlatması pilot projesine başlandı.

- 2016 yılında e-Devlet uygulaması üzerinden Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ne erişim sağlandı. Aynı zamanda MHRS'de PİN kodu uygulamasını devreye sokarak kişisel verilerin korunmasını ve sisteme erişimi kolaylaştırmak sağlanmış oldu (MHRS.gov.tr).

Sistemin internet sayfası üzerinden rahat bir şekilde randevu alınabilmektedir. Vatandaşlar www.mhrs.gov.tr internet sitesinden Randevu Al sekmesini tıklayarak T.C. Kimlik numarasını ve daha önceden belirlemiş olduğu şifreyle sisteme girişini yaptıktan sonra gitmek istedikleri il, ilçe, hastane, klinik, muayene yeri ve poliklinik yerini seçerek randevularını oluşturabilir.

MHRS mobil uygulaması da internet sayfasıyla aynı özelliklere sahip. Android ve İOS işletim sistemlerindeki uygulama mağazalarından indirilebilen MHRS mobil uygulamasıyla vatandaşlar T.C. Sağlık Bakanlığına bağlı olan devlet hastanelerinden, ağız ve diş sağlığı hastanelerinden, aynı zamanda da istedikleri hekimden randevu alabilirler. Bu mobil uygulama vasıtasıyla kullanıcılar zamandan ve mekândan bağımsız olarak randevu bilgilerine ulaşabilir ve gidemeyecekleri takdirde önceden randevularını iptal edebilirler. MHRS mobil uygulamasının kullanıcı ara yüzü aşağıdaki şekildedir.

Şekil 9. MHRS kullanıcı ara yüzü.



Ayrıca onu da belirtmek gerekiyor ki hem internet adresinden hem de mobil uygulama üzerinden aşı randevusu da alınabilir ve aşı durumuyla ilgili bilgilere ulaşılabilir.

2.5. Mobil Devletin Geleceği

Hem bireysel hem de kurumsal anlamda yeni nesil bilişim teknolojileri, verimliliğin artmasına ve rekabetçiliğe yönelik kullanıldığı zaman yüksek seviyede geri dönüşüm sağlamaktadır. e-Devlet hizmetleri mobil uygulamalar sayesinde yeni boyutlara geçiyor. Mobil devlet uygulamaları bir sıra faktörlere göre e-Devletten farklılık gösteriyor. Mobil devlet, e-Devletle kıyasta:

- Ulusal kaynakların tüm vatandaşlara adaletli şekilde dağıtılmış olmasına olanak sağlıyor,
- Demokratik hakların eşit düzeyde kullanılmasına olanak sağlıyor,
- Verilen hizmetleri daha işlevsel hale getiriyor,
- Bölgeler arasında olan farklı gelişmişlik düzeylerini aradan kaldırıyor,
- En önemlisi boşa zaman kaybının önüne geçmiş oluyor (Koçak, Şimşek, & Kara, 2009, s. 4).

Gün geçtikçe teknolojilerdeki gelişim, vatandaşların beklentileri ve internet üzerinden ticaretin yaygınlaşması m-Devlet uygulamalarının da gelişmesini neden olmuştur. Mobil devlet uygulamaları dünya genelinde hızla artmaktadır. Son bir buçuk yılda dünyada yayılan Covid-19 salgını m-Devletin geliştirilmesini kaçınılmaz kılmıştır. Çünkü kamu kurumlarına gidip uzun sıralarda durmak, insanlarla yüz yüze iletişime geçmek salgının yayılmasını körüklediği için m-Devlet üzerinden vatandaşlara hizmet göstermek daha mantıklıdır. Salgının hala hayatımızda mevcutluğu göz önünde bulundurursak m-Devlet uygulamalarının biraz daha yaygın kullanılacağı ve geliştirileceği kanaatine gelebiliriz.

Bilişim teknolojilerinin sağladığı çözümler, hastalığın yayılma hızının yavaşlatılması ve dünyanın eski güvenli haline geri dönmesine yardımcı oluyor. Dünyadaki farklı ülkeler, mühendislik kabiliyetini ve dijital altyapılarını geliştirerek pandeminin yarattığı yeni şartlar altında, iletişim takibini sağlayabilen teknolojilerle hastalığın yayılımını azaltmaya gayret göstermektedirler. Dijital altyapıların gelecekte oluşabilecek krizlerin zararlarını minimuma indirebilecek şekilde güçlendirilmesi, bu sürece yapay zekâ teknolojilerinin efektif şekilde uygulanabilmesi ve veri analizlerinin etkin bir şekilde yapılması, virüsün yayılma trendi ve sağlık durumunun takibine benzer konularda kullanımının hayati önem taşıdığı görülüyor (Vildan, 2021, s. 8).

Tüm dünyanın dilinde dolaşan “Metaverse” kavramı artık yatırımcılar ve büyük şirketlerin yanında devlet kurumlarının da dikkatini çekmiş durumda. Her kes bu sanal dünyada kendi yerini almaya çalışıyor. “Metaverse” kavramını kısaca özetlersek; Metaverse, tüm sanal (MMO oyunlar, sanal toplantılar ve s.) ve internet üzerinde olan içeriğin Sanal Gerçeklik (VR), Arttırılmış Gerçeklik (AR) ve blockchain teknolojilerinin kullanılarak birleştirilmesi sonucunda ortaya çıkmış, insanların farklı cihazlar arasında hareket etmesine ve sanal bir ortamda iletişime geçmesine yardım eden dijital bir dünyadır.

Çin`nin en büyük şehirlerinden biri olan Şangay`da bu yönde işler yapılmaya başlandı. Çin hükümeti, 2021-2025 yılları arası yürüteceği kalkınma planında “Metaverse” teknolojisini kamu alanında da uygulanmaya geçeceğini açıkladı. Eğer bu teknoloji Şangay`da başarılı bir şekilde uygulanırsa hızlı bir şekilde diğer devletler de Çin`nin bu tecrübesinden yararlanacak ve kısa sürede kamu yönetiminde yeni bir çağ başlayacaktır.

“Metaverse” teknolojisinin avantajları olduğu gibi birtakım dezavantajlar da vardır. Örneğin nasıl ki sosyal medya üzerindeki tıklanmalar ve diğer etkileşimler sonucunda insanlara mahsus olan veriler birtakım şirketlere aktarılarak onlar üzerinde satış, algı yönetimleri ve s. eylemler gerçekleştiriliyor, aynı problemin sanal dünyada da olması muhtemel.



SONUÇ

Teknolojik cihazların gelişmesi ve kablosuz internet kullanımının yaygınlaşması e-Devletin ve m-Devlet uygulamalarının kullanımını kaçınılmaz yapmıştır. Vatandaşların kamuyla etkileşimi bu dijital ortamda daha da artmıştır. Gün geçtikçe devletin daha çok farklı kurumlardan hizmetler sunması aynı zamanda vatandaşların da e-devletten olan beklentilerini artırmaktadır. Vatandaşların bu hizmetleri daha rahat bir biçimde kullanması için devlet kamu hizmetlerini yalnız e-Devlet üzerinden değil paralel şekilde mobil uygulamalar vasıtasıyla da vatandaşların erişebilmelerini sağlamalıdır. Her sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı globalleşen dünya düzeninden geri kalmamak için zorunlu hale gelmiştir.

Mobil kullanıcıların sayının günden güne artması, mobil devletin daha çok öne çıkmasına ve geliştirilmesine neden olmuştur. Çağımızda akıllı cihazların kullanımının bir önceki yılın verilerine göre daha da artması ve interneti aktif bir şekilde kullanmayan vatandaşların bile akıllı cihazların yardımıyla e-Devlet hizmetlerine erişebilmesi m-Devlet kavramının gerekliliğini açık şekilde ispat etmiş oluyor. M-devlet uygulamalarıyla bilgisayarı olmayan vatandaşların bile kamu hizmetlerine dijital şekilde ulaşabilmesi sağlanmaktadır. Mobil devlet uygulamalarının vatandaşların hizmetine sunulmasında ve geliştirilmesinde engelli insanlar için özel olanaklar sağlanması, göz ardı edilmemesi hükümetin her zaman dikkat merkezinde olmalıdır. Ülke nüfusunun da giderek arttığını göz önünde bulundurursak klasik devlet yönetiminin yanı sıra dijital devlet uygulamalarının etkin kullanımına gerek vardır. Bunun sayesinde dijital kurum, dijital vatandaş ve dijital toplumun bütünlüğü sağlanmış olabilir. Koronavirüs pandemisi döneminde mobil devlet uygulamalarının nasıl da hayati önem taşıdığı her kes tarafından anlaşıldı. Hastalık döneminde dijital iletişim kanalları ve dijital devlet uygulamaları hem bilgi toplamada hem de karar verici şahısları etkilemede mühim bir rol oynamışlardır.

Mobil devlet uygulamaları, devlet kurum ve kuruluşlarının hali hazır ki veya yeni hizmetlerini daha etkili ve verimli bir şekilde sunabilmesi için gün geçtikçe popülerleşmektedir. Devleti yönetenler vatandaş memnuniyetini yüksek tutabilmek, halkın hükumete karşı olan güvenini artırmak ve hizmet zamanı oluşan yüksek maliyetlerden kurtulabilmek adına m-Devlet modelinin daha da geliştirilmesi için çalışmalıdırlar. Bunun yanı sıra dijital anlamda gelişmiş bir vatandaşın isteklerini

karşılayabilmek için, hükümetlerin eskiden kalma modelleri bir kenara koyması ve vatandaş odaklı sistemi benimsemesi hayati bir önem taşımaktadır. Benimsenecek olan m-Devlet uygulamalarının kişiye özel bir model olduğunu söyleyebiliriz.

M-Devlet uygulamalarına giderek yapay zekâ teknolojilerinin de ilave edilmesi önümüzdeki dönemde sağlık sektöründe büyük verimlilik kazandırması beklenmektedir. Bu teknolojilerin yaygın kullanımı ve siberetik teknolojilerin gelişmesi sonucunda insanlara çip yerleştirilerek başta sağlık olmak üzere birçok alanda farklı amaçlar için kullanımı bazı insanlarda korku yaratsa da bunun daha iyi bir gelecek için uygulanacağını düşünenler de var. İnsan vücuduna cip yerleştirilerek kişisel verilerinin dijital dünyada kaydedilmesi meselesinin ahlaki ve hukuki çerçeveleri tam belirlenmeden ve bu sistemin tüm güvenilirlik testleri yapılmadan uygulanması insan haklarının ciddi bir şekilde ayaklar altına alınması gibi algılanmalıdır.

Klasik bürokrasi yapısının hâkim olduğu zamanlarda kamu hizmetinden yararlanmak isteyen bir vatandaş ilk olarak bu hizmeti alabileceği şehre ve ilgili kuruma gitmek zorundaydı. Bazı durumlarda bir hizmeti ala bilmek için farklı farklı kurumlara giderek işlem yapması gerekiyordu. Tüm bunlar hem zaman kaybına hem enerji kaybına hem de maddi kayıplara sebep olmaktaydı. E-devlete geçiş ve m-devlet uygulamalarının kullanılmasıyla tüm bu kayıpların önüne geçilmiştir. Kuruma gitmenin yerine onun internet sitesine dahil olarak veya mobil uygulamasını indirerek işler kolayca halledilebilir. Fakat teknolojiler hızlı bir şekilde geliştikçe insanların teknolojik alışkanlıkları da geliştiği, istekleri daha da arttığı için bir zaman sonra e-Devlet ve m-Devlet de yetersiz kalıyor. Bu durum hükümetlerin e-Devlet ve m-Devletten de öte yeni teknolojileri kullanarak web siteleri arasında kaybolmadan kişiye özel yapay zekâyı destekleyen sistemlere geçmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu sistemin de kullanılmasıyla artık a-Devlete geçilmiş olunuyor.

Mobil uygulamalar üzerinden vatandaşlara kaliteli hizmetin sunulması hem vatandaşların teknolojik kabul düzeylerini artıracak hem de ülkenin gelişen dünyadan geri kalmamasına yardımcı olacaktır. Bundan başka demokratik yapının hâkim olduğu yerlerde vatandaş memnuniyetine önem verilmesi politikacılara da artı puan kazandırmaktadır. Böyle olduğu durumda da devleti yönetenler arasında vatandaş için kaliteli bir hizmet sunma konusunda rekabetli ortam meydana gelmiş olacak ve bu da

kaliteli hizmet düzeyini gün geçtikçe artıracaktır. Özellikle belediyelerde gösterilen m-hizmetin geliştirilmesi vatandaşların refahını pozitif yönde etkileyecektir.

TÜİK'in 2021 yılında derlediği verilere göre Türkiye'de olan toplam web trafiğinin %70,5'ini cep telefonları, %27,8'ini dizüstü veya masaüstü bilgisayarlar, %1,6'sını da tabletler oluşturuyor. Cep telefonların da hemen hemen hepsinin akıllı telefon olduğu bilinmektedir. Bundan dolayı Türkiye'de olan kamu kurumlarının, "Devletten vatandaşa (G2C)" prensibini uygulaması, zamana ve mekâna bağlı kalmadan hizmet gösterebilmesi ve tüm vatandaşlara erişebilmesi için mobil dönüşüm çalışmalarına daha fazla dikkat edilmesi gerektiğini söyleyebiliriz.

Kamu kuruluşlarında verilen m-devlet hizmetlerinin sürekli yenilenmesi ve daha da geliştirilmesi önemlidir. Çünkü kurumun prestijinin vatandaşın gözünde arttırılması fikriyle ortaya çıkarılan bu hizmetlerin doğru ve düzgün bir şekilde çalışmaması kurumun prestijini düşünülenin tersine negatif etkileyecektir.

KAYNAKLAR

- Acar, M., & Özgür, H. (2015). *Çağdaş Kamu Yönetimi I*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Akcagündüz, E. (2013). Türkiye’de e-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(2), 127-140.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*(3), 8-31.
- Akgül, Y. (2018). Türkiye’de E-Devlet Hizmetlerinin Kabulü. *AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology*, 9(32), 7-22.
- Aktan, C. C. (2003). *Değişim Çağında Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Aktan, C. C. (2003). *Modernite'den Postmodernite'ye Değişim*. Konya: Çizgi Kiyapevi.
- Aktel, M., Öğrekçi, S., & Özmen, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. 19(3). 765-787.
- Alkış, N., & Fındık-Coşkunçay, D. (2021). Covid-19 Salgınında HES Ugulamasının Kullanıcılar Tarafından Bensimsenmesi: Ampirik Bir Çalışma. *Bilişim Teknolojileri Dergisi, Cİlt:14, Sayı:4, Ekim*, 367-371.
- Arslan, A. (2012). Türk Belediyelerinde M-devlet Hizmeti Uygulamaları. *Journal of İnternet Application and Management, Cilt: 3, Sayı: 2*, 5-26.
- Arslan, A. (2012). Türk Belediyelerinde M-Devlet Hizmeti Uygulamaları. *İUYD*,3(2), 5-26.
- Ateş, H., & Yavuz, Ö. (2019). ELEKTRONİK DEVLETEN MOBİL DEVLETE GEÇİŞ: FIRSATLAR, TEHDİTLER VE UYGULAMA ÖRNEKLERİ. *Beyder*, 155-177.

- Ateş, S. (2020). E-Devlet Hizmetleri: Türkiye`de Sivil Havacılık Alanında Uygulama . *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 12(4), 373-381.
- Balcı, A., & Kırılmaz, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 47.
- Balcı, A., & Kırılmaz, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdari Dergisi*, 45-70, 463-464.
- Başar, M., & Bölükbaş, A. (2010). Gelişmişlik Göstergeleri ve E-Devlet Endeksi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170.
- Baştan, S., & Gökbnar , R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi Cilt: 19, Sayı: 1, İzmir*, 71-89.
- Baştan, S., & Gökbnar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Bilgiç, V. (2003). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Bincan, S. (2020). E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir İncelem: Polonya ve Slovakya Örneği. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 7(16), 41-57.
- Çakır, C. (2015). E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 37-48.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye`de E-Devlet Uygulamaları Üzerine bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 95-122.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye`de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 95122.

- Çelikkol, Ö. (2008). Kamu Yönetiminde E-Devlet yapılanması. Türkiye için E-Devlet Model Önerisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı*.
- Çetinkaya, N. (2017). Türkiye`de E-Devlet Hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi, 1(1)*, 12-21.
- Çetinkaya, N. (2017). Türkiye`de E-Devlet Hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi, 1(1)*, 12-21.
- Çukurçayır, M., & Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-Devletleştirme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 5(9)*, 59-82.
- Delibaş, K., & Akgül, A. (2010). Dünyada ve Türkiye`de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye`de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi, 13(1)*, 101-144.
- Delibaş, K., & Akgül, A. (2010). Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*.
- Demir, F. (2011). KAMU HARCAMALARINDA ETKİNLİK VE VERİMLİLİK KARAMAN BELEDİYESİ HİZMETLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA. *KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ*.
- Demirci, K. (2015). Türkiye`de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları BİMER Örnek Olayı. *Akdeniz İletişim Dergisi, 23*, 96-113.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayış Dergisi, 83*-118.

- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yöntem Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi . *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Dönmez, D. (2007). DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET. *GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ*.
- Eggers, W., & Beyert, T. (2019). *Government Trends 2020*, Deloitte. <https://documents.deloitte.com/insights/GovernmentTrends2020?Publish=Yes> adresinden alındı
- Erdem, E. (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734-746.
- Eroğlu, Ş. (2013). e-DEVLET KAPSAMINDA KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: İÇİŞLERİ BAKANLIĞI ÖRNEĞİ. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı*.
- Eroğlu, Ş. (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı*.
- Eryılmaz, B. (2004). *Bürokrasi ve Siyaset*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- European Centre for Disease Prevention and Control. (2020). *Mobile applications in support of contact tracing for COVID-19 – A guidance for EU/EEA Member States*. European Centre for Disease Prevention and Control. Stockholm: European Centre for Disease Prevention and Control.
- Fidan, Y., Yıldırım, C., & Yılmaz, A. (2016). Kamu Çalışanlarında E-Devlet Algısı: Karabük İli Örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 7-26.

- Genç, A. (2019). Türkiye İle Avrupa Birliğinin e-Devlet Politikalarının Karşılaştırılması (Uzmanlık Tezi). *Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı*.
- Gençtürk, K. (2021). Mobil Belediyecilik Uygulamalarında Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 57-62.
- Güngören, B. (2008).
https://www.emo.org.tr/ekler/1440ca9ca2c5e0b_ek.pdf?dergi=542 adresinden alındı
- Gürses, F., & Engin, M. (2016). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Mobil devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 223-234.
- Gürses, F., & Engin, M. (2016). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Mobil Devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerinde Ampirik Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:21, Sayı:1, 223-234.
- Halchin, L. (2004). Electronic Government: Government Capability and Terrorist Resource. *Government Information Quarterly*, 21(4).
- Hepaksız, E., & Hayrulloğlu, B. (2011). E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve E-Haciz, 3(2). 109-120.
- İnce, M. (2001). ELEKTRONİK DEVLET. *Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı*.
- İnce, N. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. *Devlet Planlama Teşkilatı*. <http://ekutup.dpt.gov.tr/>.
- Kahraman, H. (2014). E-Devlet kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği (Yüksek Lisans Tezi). *T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Kalkan, A., & Alparslan, A. (2009). ŞEFFAFLIK, İLETİŞİM VE HESAP VEREBİLİRLİĞİN YEREL YÖNETİM BAŞARILARINA ETKİLERİ. *SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER DERGİSİ*.
- KALKINMA BAKANLIĞI. (2015). Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı. 38.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik Devlet Kavramı . *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)*, 2, 449-476.
- Karasoy, H. (2009). E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitelerine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(1-2), 279-294.
- Karasoy, H., & Babaoğlu, P. (2020, Sonbahar). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *KSBD*, 12(23), 115-134.
- Kaya, E. (2019). Türkiye’de Mobil Belediye: Orta Ölçekli Belediyelere Yönelik Bir Araştırma. *Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 63-86.
- KILAVUZ, R., YILMAZ, A., HAZIR, K., & HALİS, M. (2005). *Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi*. İstanbul: Motif Matbaacılık.
- Kırçova, İ. (2003). *E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İTO Yayınları.
- Kırışik, F., & Sezer, Ö. (2015). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 199-215.
- Koçak, A., Şimşek, E., & Kara, G. (2009). "Dünyadan Türkiye’ye Taşınabilir Mobil Devlet Uygulamaları". *1. Ulusal Mobil Devlet Konferansı, 28-29 Mayıs*. Ankara.
- Kösecik, M., & Karkın, N. (2004). *Elektron Devlet: Amaçlar, Sorunsal ve Uygulamalar*. İçinde A. Yılmaz & M.Ökmen (Ed.), *Kamu Yönetimi: Kurumdan Uygulama*. Gazi Kitabevi.

- Kuran, N. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli (1.bs)*. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Kurumu, İ. (tarih yok). <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=bilgi-teknolojileri-ve-bilgi-toplumu-102&dil=1> adresinden alındı
- Kushchu, İ. (2008). E-Devlet Mobilize Oluyor. *E-Devlet Dergisi*, (20), 24-25.
- Kushchu, İ., & Borucki, C. (2004). Impact of Mobile Technologies on Government. *European Conference on e-Government, Haziran, Trinity Collage, Dublin*.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0(37), 121-144.
- MHRS.gov.tr. (tarih yok). <https://khgmistatistikdb.saglik.gov.tr/TR-43483/istatistiksel-analiz-ve-raporlama-birimi.html>.
- MHRS.gov.tr. (tarih yok). <https://khgmistatistikdb.saglik.gov.tr/TR-43483/istatistiksel-analiz-ve-raporlama-birimi.html>.
- Muhammed, Ç., Yıldız, A., & Hicran, Y. (2018). *Merkezi Hekim Randevu Sistemi İçin Öneriler*. 5. Uluslararası Bilgi Yönetimi Konferansı.
- Nacak, S. (2012). Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği (Yüksek Lisans Tezi). *T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Naralan, A. (2008). E-DEVLETE ETKİ EDEN FAKTÖRLER. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 457-468.
- Odabaş, H. (2009). "Mobil Öğrenmeden Mobil Kütüphaneye", *ÜNAK 09, Bilgi Çağında Varolu: Fırsatlar ve Tehditler, 01-02 Ekim*. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi.
- Odabaş, H., & Polat, C. (2008). E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi. 236-246.

- Oğurlu, Y. (2010). *İdari Hukukunda "E-Devlet" Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti*. On İki Levha Yayıncılık.
- Özekicioğlu, S. (2017). Kamu Denetiminin Etkinliği Bağlamında Yolsuzluğun Giderilmesinde E-Devlet Uygulaması ve Etkileri. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 13(1), 139-144.
- Öztürk, İ. (2006). E-Devlet Bağlamında E-demokrasi: Türkiyede ve Dünyada Öne Çıkan Uygulamaları (Yüksek Lisans Tezi). *T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Pamukoğlu, K. (2008). *Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması. İçinde O. Gökçe&Marquardt (Ed),E-Devlet: Gerçek ya da Hayal . Çizgi Kitapevi*.
- Parlak, B. (2008). *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar (B.Parlak, Ed.; 1.bs)*. Turhan Kitapevi.
- Pektaş, E. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması, . 9. *Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 23-25 Haziran, Saraybosna*.
- Sağlık Bakanlığı. (2021). *Mobil Uygulamalar Birimi*. 01 17, 2021 tarihinde T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü: <https://sbsgm.saglik.gov.tr/TR,54982/mobil-uygulamalar-birimi.html> adresinden alındı
- Saran, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma (1.bs)*. Atlas Yayıncılık.
- Seferoğlu, S., Çelen, F., & Çelik, A. (2011). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. İçinde Türkiye’de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II. *Anadolu Üniversitesi*, 281-308.

- Sevinç, İ., & Şahin, A. (2013). KAMU ÇALIŞANLARININ E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞTIKLARI UYGULAMALARINDA KARŞILAŞTIKLARI UYGULAMALARINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK KARAMAN İLİNDE BİR ARAŞTIRMA. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 197-212.
- Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet (1.bs)* . Çizgi Kitapevi.
- Şahin, A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- ŞAHİN, A., & ÖRSELLİ, E. (2003). E-DEVLET ANLAYIŞI SÜRECİNDE TÜRKİYE. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2014). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Şataf, C., Çiçek, H., & Dikmen, S. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma . *Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi*, 9(2), 1-14.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2014). 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (Taslak). *T.C. Kalkınma Bakanlığı*.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (tarih yok). <https://www.saglik.gov.tr/TR,11584/istatistikler-ve-yayinlar.html>.
- Tataroğlu, M. (2008). *Kamu Yönetiminde CBS Teknolojisi ve Olası Sorunların İrdelenmesi. İçinde B.Parlak (Ed), Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar (1. bs, ss.261-294)*. Turhan Kitapevi.

- Törenli, N. (2004). *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye (1.bs)*. . Bilim ve Sanat Yayınları.
- tuik.gov.tr. (tarih yok). [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437).
- Tutkun, C. (2007). E-Devlet Kapısında Vatandaş. *Elektrik Mühendisliği*, 60-61.
- Türedi, F. (2019). Elektronik Devletten Akıllı Devlete Dönüşüm. *Yüksek Lisans Tezi*.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2001). Türkiye`de E-Devlet Nasıl Olmalı (kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması). *[Toplantı Sonuç Raporu]*.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2001). *Türkiyede`de E-Devlet Nasıl Olmalı (Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması) [Toplantı Sonuç Raporu]*.
- Ucmuş, E. (2004, Ağustos). SÜRDÜRÜLEBİLİR VERİMLİLİK VE BİR UYGULAMA ÇALIŞMASI. *BAKİBESİR UNİVERSİTESİ FEN BİLİMLER ENSTİTÜSÜ*, s. 8.
- Uçkan , Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar*. Literatür Yayınları.
- Uğur, A., & Çütcü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- Vildan, A. (2021). Mobil Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Ankara İli Örneği. *dergipark*.
- Yeşil, A. (2008). *E-Ticaret İnternet Ortamında Ticaret*. Kum Saati Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2011). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi (1. bs)*. Nobel Yayıncılık.
- Yıldız, M. (2006). Kamu Siyaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet . *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 241-263.

- Yılmaz , A., & Bozkurt, Y. (2014). TÜRKİYE’DE E-DEVLET PRATIĞİNİN ATİPİK BİR ÖRNEĞİ:. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*.
- Zengin, E., & ztaş, C. (2008). KAMU YÖNETİMİNDE AĞDAş GELİşMELER VE TÜRKİYE. *ALATOO ACADEMIC STUDIES*.



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Geleneksel devletle e-devletin farkı.....	29
Tablo 2. Türkiye’de Yıllar İtibariyle E-devlet ve E-katılım Endeksleri	91

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Devletteki bilgi alış-verişinin şematik çizimi.....	30
Şekil 2. E-Devlete etki eden nedenler.....	50
Şekil 3. Dünyada İnternet Kullanıcısı Dağılımı Oranları. (2019).....	61
Şekil 4. İş Akışına Yapay Zekâ Teknolojisinin Eklenmesi	88
Şekil 5. Türkiye’nin E-devlet ve Gelişim Endeksi	92
Şekil 6. İBB Mobil Uygulaması Kullanıcı Ara yüzü.....	99
Şekil 7. E-Devlet mobil uygulaması kullanıcı ara yüzü.	102
Şekil 8. HES ana ekran	105
Şekil 9. MHRS kullanıcı ara yüzü.	110

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. Türkiye’de 14/05/2018-15/09/2019 tarihleri arasında kayıtlı e- devlet kullanıcı rakamları.	75
Grafik 2. Türkiye’de 14/05/2018-15-09/2019 tarihleri arasında E-devletin sunduğu mobil hizmet uygulamalarının sayısı.	75
Grafik 3. İnternete erişimi olan hanelerde ve bireyler internet kullanımı, 2011-2021	100

ÖZGEÇMİŞ

Musadil MUSABAYLI lise hayatından sonra 2011-2015 yılları arasında Sakarya Üniversitesi Maliye Bölümünü tamamladı. Lisans döneminden sonra 2015-2016 yıllarında Muhasebe elemanı (İz reklam şirketi, Sakarya) ve 2017-2018 yılları arasında Satış Menajeri (British American Tobacco, Azerbaycan) olarak çalıştı. Ardından 2018 yılında Karabük Üniversitesi Kamu yönetimi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisansına başladı.

2020 yılında Uluslararası Azerbaycan Bankasında Ortaklarla Çalışma Uzmanı olarak çalışmaya başlayan MUSABAYLI buradaki iş hayatına halen devam etmektedir. MS Office programlarının yanı sıra 1C, SAP Business one, SPSS gibi programlara hakimdir ve KOSGEP Certification for Applied Entrepreneurship Training sertifikasına sahiptir.