BÖLÜM 1

E-DEVLET VE DİJİTALLEŞMENİN YENİ KAMU YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ DÖNÜŞTÜRÜCÜ ETKİSİ

Öğr. Gör. Dr. Ayşe BOZKURT[1]

DOI: https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.14414304

[1] Çukurova Üniversitesi, Kozan Meslek Yüksekokulu, Adana, Türkiye, aysebozkurt@cu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-4236-4972.

GİRİŞ

21.yüzyıl, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) hızlı ilerlemelerin toplumsal yapıları derinden etkilediği ve dönüştürdüğü bir çağdır. Teknolojik yenilikler, bireylerin günlük yaşam alışkanlıklarından kamu yönetimine kadar birçok alanı şekillendirmiştir. Özellikle kamu yönetimi ve devlet-vatandaş etkileşimleri, bu dönüşümün en yoğun hissedildiği alanlar arasında yer almaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışının merkeziyetçi, hiyerarşik ve bürokratik yapısı, dijitalleşmenin sunduğu fırsatlar sayesinde daha esnek, yatay ve vatandaş odaklı bir hale gelmiştir. Bu bağlamda, dijitalleşme süreci kamu hizmetlerinin sunumunu yeniden tanımlamış, şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkinlik gibi unsurları ön plana çıkarmıştır.

Dijitalleşme ile birlikte kamu hizmetleri daha hızlı, verimli ve erişilebilir hale gelmiştir. Bu süreçte ortaya çıkan e-devlet kavramı, devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kullanarak vatandaşlara sunduğu hizmetleri dijital platformlara taşıma kapasitesini ifade etmektedir. E-devlet, kamu yönetiminin modernizasyonunda bir araç olmanın ötesinde, vatandaşlarla devlet arasındaki ilişkileri yeniden şekillendiren bir paradigma değişimini temsil etmektedir. Geleneksel kamu yönetiminin ötesine geçerek, demokratik süreçlerin daha kapsayıcı hale gelmesine ve devletin hesap verebilirliğinin artmasına katkıda bulunmaktadır. E-devlet uygulamaları, bireylerin ihtiyaçlarına yönelik hızlı ve etkili çözümler sunarak kamu yönetimini daha şeffaf ve demokratik bir yapıya dönüştürmüştür (Heeks, 2006; OECD, 2019).

Kamu yönetiminde dijitalleşme yalnızca teknik altyapıların geliştirilmesini değil, aynı zamanda yönetim anlayışının ve iş süreçlerinin dönüşümünü de gerektirmektedir. Geleneksel kamu yönetiminde, bürokratik süreçlerin ağırlığı ve vatandaş-devlet ilişkilerinin tek yönlü yapısı belirgin iken, dijitalleşme bu yapıları dönüştürerek karşılıklı etkileşim ve katılımı mümkün kılmıştır. Böylece, vatandaşların kamusal hizmetlere erişimi kolaylaşmış, işlem süreleri kısalmış ve maliyetler azalmıştır. Bu gelişmeler, vatandaşların kamu yönetimine olan güvenini artırmakta ve kamu kurumlarının daha etkin çalışmasını sağlamaktadır.

E-devlet, yalnızca bir hizmet sunma mekanizması değil, aynı zamanda devletin temel fonksiyonlarını icra ederken bilgi teknolojilerinden faydalanmasını sağlayan bir reform aracıdır. Örneğin, vatandaşlar vergi borçlarını öğrenmek, ödeme yapmak, sınav veya kurs başvurusu gibi işlemleri

gerçekleştirmek için artık fiziksel kurumlara gitmek zorunda değildir. Bunun yerine, bu hizmetleri çevrimiçi platformlar üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler (Orihuela ve Tobi, 2007). Birleşmiş Milletler (BM) ' in e-devlet tanımı da bu çerçevede değerlendirilmekte ve e-devletin yalnızca hizmet sunumunda değil, kamu yönetiminde genel bir dönüşümü ifade ettiği vurgulanmaktadır (publicadministration.un.org). Dünya Bankası ise e-devleti, bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerinde dönüştürücü bir araç olarak kullanılmasını ifade eden bir kavram olarak tanımlamaktadır (Yıldırım, 2015).

Türkiye, e-devlet uygulamaları konusunda önemli adımlar atmış ve özellikle 2006 yılında başlatılan e-Devlet Kapısı (Dijital Türkiye Portalı) ile bu alanda büyük bir ilerleme kaydetmiştir. Türkiye'nin e-devlet performansı, Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) sonuçlarına göre her geçen yıl daha da yükselmektedir. 2024 yılı itibarıyla Türkiye, 193 ülke arasında 27. sıraya yükselmiş ve e-devlet sistemlerinin etkinliği ve erişilebilirliği açısından olumlu bir performans sergilemiştir (Ekonomim, 2024). Ancak, bu başarının sürdürülebilir olması, altyapı yatırımlarının devam etmesine, dijital okuryazarlığın artırılmasına ve vatandaşların e-devlet sistemlerine duyduğu güvenin güçlendirilmesine bağlıdır.

E-devletin gelişimi, kamu yönetiminde yalnızca teknik yeniliklerin uygulanmasını değil, aynı zamanda daha demokratik, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir yaklaşımın benimsenmesini gerektirmektedir. Dijitalleşmenin yarattığı bu dönüşüm, vatandaşların devlete olan güvenini artırırken, aynı zamanda kamu kurumlarının verimliliğini ve şeffaflığını da artırmaktadır. Bu bağlamda, e-devletin kamu yönetimindeki rolü ve etkileri üzerine yapılan çalışmalar, gelecekteki uygulamalara ışık tutma ve politika yapıcılar için yol gösterici olma potansiyeline sahiptir. Bu çalışma, e-devlet kavramını ve uygulamalarını detaylı bir şekilde ele alarak, dijitalleşmenin kamu yönetiminde yarattığı dönüşüm ve sunduğu fırsatları çok boyutlu bir perspektiften incelemeyi amaçlamaktadır.

1. E-DEVLETİN TANIMI VE ÖNEMİ

Günümüzde, kişiler ve şirketler, vergi borçları gibi kamu hizmetlerine ilişkin bilgileri herhangi bir fiziksel kuruma gitmeksizin, cep telefonlarından

kolaylıkla öğrenebilmekte ve borçlarını çevrimiçi olarak ödeme imkânına sahip olmaktadır. Ayrıca, işe, sınava veya kursa başvuru gibi işlemleri online platformlar üzerinden gerçekleştirmek mümkündür. Bununla birlikte, bazı hukuki ve idari süreçlerde gerekli belgeleri elektronik ortamda yükleyerek işlemleri tamamlamak da mümkün hale gelmiştir. Böylece, geleneksel kamu yönetiminde karşılaşılan zaman ve maliyet kayıpları büyük ölçüde azaltılmaktadır. Bu dönüşüm, bilgi işlem teknolojilerinin (BİT) kamu yönetimine entegrasyonuyla gerçekleşmekte ve "e-devlet" kavramı çerçevesinde ifade edilmektedir (Orihuela ve Obi, 2007).

E-devlet, devletin iş ve işlemlerini bilgi işlem teknolojilerinden yararlanarak gerçekleştirdiği bir yönetim biçimidir. BM'ye göre, e-devlet, kamu hizmetlerini vatandaşlara ve işletmelere daha verimli bir şekilde ulaştırmak için bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır (publicadministration.un.org). Dünya Bankası ise e-devleti, vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet otoriteleriyle olan ilişkileri dönüştürebilecek bilgi teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanımı olarak tanımlamaktadır (Yıldırım, 2015). Bu tanımlar, e-devletin yalnızca bilgi paylaşımıyla sınırlı kalmadığını, aynı zamanda kamu yönetiminde büyük bir reform olarak algılandığını göstermektedir. Örneğin, Japonya'da e-devlet, doküman ve toplantıların çevrimiçi olarak erişilebilir hale getirilmesi ve sonuçların yerel ve merkezi yönetim organlarıyla paylaşılmasını içeren bir dönüşüm olarak kabul edilmektedir (Orihuela ve Obi, 2007).

1.1. E-Devletin Etkinliği ve Geliştirilmesi

E-devletin etkili bir şekilde işlemesi çeşitli faktörlere bağlıdır. İlk olarak, altyapı gelişmişliği e-devletin başarısında kritik bir rol oynamaktadır. Sağlam bir teknik altyapı ve yeterli maddi kaynaklar, e-devlet hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için temel unsurlardır. Bunun yanı sıra, esnek ve modern yönetim yapıları, hantal bürokratik yapılara kıyasla daha başarılı sonuçlar vermektedir (Hergüner, 2019). E-devletin etkinliği, yalnızca teknik altyapıya değil, aynı zamanda bu teknolojileri kullanabilecek nitelikli insan kaynağına da bağlıdır.

E-devletin başarısını artıran bir diğer unsur, çeşitli kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden sunulmasıdır. Kullanıcı dostu ve güvenli bir platform, vatandaşların e-devlet sistemine olan güvenini artırarak kullanım oranını arttırmaktadır (Hergüner, 2019). BM tarafından hesaplanan E-Devlet

Gelişmişlik Endeksi (EDGI), çevrim içi hizmetlerin kapsamı ve kalitesi, telekomünikasyon altyapısı ve insan kaynaklarını temel alarak ülkeleri sıralamaktadır. BM 2024 yılı E-Devlet Araştırması sonuçlarına göre, Türkiye, 193 ülke arasında E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde (EGDI) 21 basamak yükselerek 27. sıraya yerleşmiştir (Ekonomim, 2024). Bu endeks, çevrim içi hizmetlerin kapsamı ve kalitesi, telekomünikasyon altyapısının durumu ve beşeri sermaye gibi bileşenleri değerlendirerek ülkelerin e-devlet gelişmişlik düzeylerini belirlemektedir. Türkiye'nin bu sıralamadaki yükselişi, e-devlet hizmetlerinin etkinliğinin ve erişilebilirliğinin arttığını göstermektedir.

E-devletin yaygın kullanımı, geleneksel kamu yönetimi anlayışında da köklü değişikliklere yol açmıştır. Geleneksel sistemde vatandaşlar pasif bir konumda yer alırken, e-devlet ile birlikte aktif vatandaş algısı güçlenmiştir. Ayrıca, devlet-vatandaş ilişkileri daha demokratik bir hâle gelmiş ve devletin denetlenebilirliği artmıştır (Denek, 2018). Örneğin, Avrupa ülkelerinde yapılan araştırmalar, e-devletin şeffaflığı artırdığı ve yolsuzlukla mücadelede etkili bir araç olduğu sonucunu ortaya koymuştur (Denek, 2018).

E-devlet, kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini sağlayarak vatandaşların yaşamını kolaylaştırmakta ve kamu yönetiminde verimliliği artırmaktadır. Ancak, e-devlet uygulamalarının daha etkili bir şekilde kullanılabilmesi için altyapı geliştirilmesi, kullanıcı eğitimi ve vatandaş geri bildirimlerine yönelik mekanizmaların oluşturulması gerekmektedir. Bu tür önlemler, e-devletin sadece teknik bir dönüşüm aracı değil, aynı zamanda demokratik katılımı artıran bir yapı olarak işlev görmesini sağlayacaktır.

2. DİJİTALLEŞMENİN YENİ KAMU YÖNETİMİ PARADİGMASINA ETKİSİ

Köktaş ve Köseoğlu (2015), 1970'lerden itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin, kamu yönetimi ve politikalarında veri kullanımının ve kanıta dayalı politika oluşturmanın artmasına katkıda bulunduğunu ifade etmektedir. Vatandaşların taleplerini politika yapıcılara iletmesinin kolaylaşması, hesap verebilir ve şeffaf kamu yönetimi talebinin artması, kamu kurumlarının kanıt bulma çabalarını artırarak üniversiteler ve düşünce kuruluşlarıyla işbirliği yapması bu gelişmenin temel nedenlerindendir. Bu durum, karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde veri ve bilgi üretiminin önemini artırmış ve bilginin kamu politikası süreçlerinde daha fazla kullanılmasına olumlu bir katkı sağlamıştır.

Dijitalleşme, kamu yönetiminde köklü değişimlere yol açarak geleneksel hiyerarşik yapıları dönüştürmüş ve daha esnek, şeffaf ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını teşvik etmiştir (Bekkers ve Homburg, 2007). Bu dönüşüm, Yeni Kamu Yönetimi (YKY) paradigmasıyla örtüşmektedir. YKY, kamu hizmetlerinin etkinliği, verimliliği ve vatandaş memnuniyetini artırmayı hedefleyen bir yaklaşımdır (Osborne, 2010).

Yeni Kamu Yönetimi (New Public Management - NPM), 1980'lerin sonunda kamu sektöründe geleneksel bürokratik yapıyı sorgulayan bir reform hareketi olarak doğmuştur. Bu anlayış, özel sektördeki verimlilik, sonuç odaklılık ve hesap verebilirlik uygulamalarının kamu yönetimine entegre edilmesini amaçlamaktadır (Hood, 1991). Dijitalleşme, NPM'nin hedeflerine ulaşmada en önemli araçlardan biri haline gelmiştir ve kamu hizmetlerinin dönüşümünde önemli bir rol oynamaktadır.

3. YENİ KAMU YÖNETİMİNİN İLKELERİ VE DİJİTALLEŞMENİN ROLÜ

Yeni Kamu Yönetimi, bürokrasinin yerine esnek, hızlı ve vatandaş odaklı hizmet sunumunu koymayı hedeflemektedir. Dijitalleşme, bu anlayışın uygulanmasını sağlayan güçlü bir araçtır. Dunleavy, Margetts, Bastow ve Tinkler (2006) "digital-era governance" terimini tanımlayarak, dijitalleşmenin geleneksel kamu yönetimi modellerini nasıl dönüştürdüğünü açıklamıştır. Bu bağlamda, kamu kurumlarının dijital teknolojiler aracılığıyla daha etkin hizmet sunumuna yöneldiği vurgulanmıştır. Arama motorları, sosyal medya, veri paylaşım siteleri ve diğer dijital platformlar, vatandaşların, özel sektörün ve müşterilerin düşüncelerini ifade etmesine, paylaşmasına, ortak projeler oluşturmasına ve taleplerini toplu şekilde dile getirip yöneticilere ileterek katılımı artırmasına olanak tanımaktadır. Örneğin, Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları, geleneksel bürokrasinin hantal yapısını aşarak kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortamda daha hızlı ve erişilebilir şekilde sunulmasını sağlamıştır. Türkiye'de 2023 yılı itibarıyla 60 milyondan fazla vatandaş e-Devlet Kapısı'ndan hizmet alabilmekte ve bu, dijitalleşmenin vatandaşlara sağladığı kolaylıkları göstermektedir (Demirci, 2023).

Teknolojik dönüşüm ve dijitalleşme süreci, geleneksel merkeziyetçi güç ve yönetim yapılarında "devletten topluma" doğru işleyen karar alma ve politika yapma süreçlerini değiştirmekte, daha katılımcı mekanizmalar ortaya

çıkarmaktadır. Ancak, dijitalleşmenin sunduğu bu iletişim kolaylıkları, karar verme ve politika oluşturma süreçlerinde kamu yöneticileri ve politika yapıcılar için baskı yaratabilir. Kamu yöneticileri ve politika yapıcılar bu talepleri aynı hız ve ayrıntıda analiz edemez ve yanıtlayamazsa, sorunlara çözüm getirememeleri durumunda krizler ortaya çıkabilir (Höchtl, Parycek ve Schöllhammer, 2016). Bu nedenle, kamu kurumları ve hükümetler, çeşitli sivil toplum taleplerini dijital yöntemlerle toplayıp analiz etmeye ve yanıt vermeye odaklanmak durumundadır. Bu durum, kamu yönetim sisteminin ve politika geliştirme süreçlerinin dijital çağın ihtiyaçlarına uyum sağlamasını zorunlu hale getirmektedir.

Son yıllarda, kent yönetimi ve kamu hizmetlerinde dijital teknolojilerin sunduğu fırsatlardan yararlanma çabaları artmıştır. E-devlet, e-yönetişim ve akıllı hizmet sunumu gibi yaklaşımlar, dijital çağa uyum sağlamak ve hizmetlerde erişim, etkinlik, kalite ve verimliliği artırmak amacıyla kullanılmaktadır. Ancak, Türkiye'deki kamu sektöründe bu yöndeki çabaların yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Mevcut dijital uygulamalar genellikle birbirinden kopuk, aynı işlemi farklı şekillerde yapan ya da eşgüdümsüz çalışan uygulamalar içermektedir. Örneğin, her vatandaşın tek bir kimlik kartı yerine, farklı kimlik kartları taşıması (T.C. kimlik numarası, sürücü belgesi numarası, vergi numarası gibi), dijital olanaklardan tam anlamıyla faydalanılamadığını göstermektedir. Ayrıca, aynı kurum içinde farklı birimlerin dijital teknolojilerden yararlanmasına rağmen, bu birimler arasında koordinasyonu sağlayacak şekilde "Nesnelerin İnterneti"nden faydalanılmamaktadır.

3.1. Dijitalleşmenin Yeni Kamu Yönetimine Getirdiği Avantajlar

Teknolojinin hızla ilerlemesi ve internetin yaygın hale gelmesiyle birlikte, devletler pek çok hizmeti çevrimiçi platformlar üzerinden sunabilir hale gelmiştir. Bu hizmetlerin internet ortamına taşınması, çeşitli açılardan verimliliği artırmaktadır. İnternet tabanlı uygulamalar, belirli standartları zorunlu hale getirirken; ayrımcılığı, kayırmacılığı ve yolsuzluğu önemli ölçüde azaltmaktadır. Ayrıca çevrimiçi işlemler, kamu sektörü için işlem maliyetlerini düşürürken, kamu çalışanlarının görev ve yetki tanımlarını belirginleştirmekte ve sorumlulukların paylaşılmasını kolaylaştırmaktadır (Çetinkaya, 2017).

Dijital teknolojiler, kamu hizmetlerini daha şeffaf, hesap verebilir ve geliştirilebilir bir yapıya dönüştürmede önemli bir rol oynamaktadır. McKinsey'nin 2014 yılında gerçekleştirdiği bir analize göre, dijitalleşmenin devletler için yıllık yaklaşık 1 trilyon dolarlık bir tasarruf potansiyeli sunduğu belirtilmiştir. Bu potansiyel, yalnızca gelişmiş ülkeleri değil, aynı zamanda gelişmekte olan ülkeleri de kapsamaktadır. Az gelişmiş ülkeler genellikle dijitalleşme girişimlerini temel seviyelerde sürdürürken, gelişmiş ülkeler hasta izleme sistemleri, dronlarla teslimat ve vatandaş işlemlerinin mobil cihazlar üzerinden gerçekleştirilmesi gibi ileri düzey hizmetler geliştirmeye odaklanmaktadır (Dilmegani, Korkmaz ve Lundqvist, 2014).

Dijitalleşme süreçlerinde yalnızca devlet kurumlarının değil, özel sektörün de katkıda bulunması, bu hizmetlerden yararlanan tüm paydaşlar için fayda sağlamaktadır. Süreçlerin hızlanması, zaman ve emek tasarrufu ile maliyetlerin azalması, vatandaşların refah seviyesinin yükselmesine destek olmaktadır. Dijitalleşmenin devlete sağladığı avantajlar yadsınamaz. Bu dönüşüm süreci, kamu yönetimi için köklü bir değişim anlamına gelmektedir. Dijital devletin toplumsal ve kurumsal hayatta sağlayabileceği faydalar, şu şekilde özetlenebilir (Yıldırım ve Öner, 2004; Doğan ve Ustakara, 2013; Çetinkaya, 2017):

- Dijital devlet uygulamaları, vatandaşların farklı yönetim kademelerine katılımını mümkün kılar. Süreçlerin hızlanması, yolsuzluğun azalmasına katkıda bulunurken, vatandaşların yönetim süreçlerine daha aktif bir şekilde dahil olmasını sağlayarak devletle olan etkileşimlerini güçlendirir.
- Bürokratik engellerin ve kırtasiyeciliğin ortadan kalkması, vatandaş şikayet ve taleplerinin daha kısa sürede yanıtlanmasını sağlar. Bu durum, hizmetlerden memnuniyeti artırır.
- Kamu hizmetlerinde üretkenlik artarken maliyetler azalır ve kamu kaynaklarının daha verimli kullanılması mümkün hale gelir. Tasarruf edilen bu kaynaklar, diğer alanlara aktarılabilir.
- Dijitalleşme ile hayata geçirilen projeler, veri ve bilgilerin daha etkin bir şekilde kullanılmasını sağlar. Bu durum, vatandaş ve işletmelere yönelik hizmetlerin kalitesini artırır ve ülkelerin rekabet gücünü destekler.

- Kamu yönetiminin dijitalleşmesi, şeffaflığı artırır ve hükümetlerin hesap verebilirlik düzeyini yükseltir. Böylece vatandaşların devlete olan güveni artar ve hizmet kalitesi yükselir.
- Kurumlar arasında bürokrasiyi azaltan dijital çözümler, işlemleri hızlandırarak devlet kurumlarının daha uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlar. Bu durum, vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini artırır.
- Yapay zeka ve veri analitiği gibi ileri teknolojilerin kullanılması, kaynakların doğru alanlara yönlendirilmesini ve hükümet kararlarının daha isabetli olmasını sağlar. Bu süreç, zaman ve kaynak kayıplarını önler.
- Dijitalleşme, devlet işlerinde hata oranını en aza indirerek kamu yönetimine duyulan güveni artırır ve daha sağlam demokratik süreçlerin oluşmasını destekler.
- Kamu hizmetlerinin 7/24 sunulabilir hale gelmesi, vatandaşların devlete erişimini kolaylaştırır. Bu durum, hizmetlerin daha kısa sürede tamamlanmasına olanak tanır.
- Süreçlerdeki iyileşmeler ve maliyetlerdeki azalmalar, devlet ekonomisine olumlu katkı sağlar. Bu kaynaklar, başka alanlarda daha esnek politikalar üretilmesine imkan tanır.
- Toplumun yaşam kalitesi artar, toplumsal işleyiş düzene girer ve yeni sektörlerin gelişmesiyle istihdam alanları genişler.
- Kırtasiye kullanımının azalması, çevresel faydalar da sağlar. Bu durum, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunur.
- Kurumlar arasında bilgi paylaşımının kolaylaşmasıyla sorunlara daha hızlı müdahale edilmesi mümkün olur. Gereksiz işlemler ve tekrarların önüne geçilir.
- Yapay zeka, simülasyon ve veri bilimi sayesinde büyük yatırımlarda yapılabilecek hatalar önceden tespit edilir ve yatırımlar daha verimli hale gelir.
- Dijital sistemler, politikacıların kişisel çıkarları için kaynakları kullanmasını zorlaştırarak denetimi artırır. Bilginin daha erişilebilir olması, toplumda güven oluşturur.

Yerel yönetimlerin dijitalleşme anlayışı, bu kurumların hem kendi iç yönetimlerini hem de vatandaşlarla, özel sektörle ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan ilişkilerini etkileyen önemli bir değişim olarak değerlendirilebilir (Enticott, 2003). Dijitalleşmenin etkisiyle yerel yönetimler ile vatandaşlar

arasındaki iletişim güçlenmiş, karşılıklı bilgi paylaşımı sağlanmıştır. Bu sayede, yerel yönetimler vatandaşların taleplerine daha hızlı yanıt verme ve ihtiyaçlarını etkin bir şekilde karşılama imkânı elde etmiştir (Kayalı ve Yereli, 2002). Dijitalleşme süreci, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde etkinlik ve verimlilik artışı sağlamakla birlikte, hizmet kalitesini artırmayı da hedeflemiştir (Gültan, 2003). Aynı zamanda, bu süreç güvenilir, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını teşvik ederek (Saran, 2004), yolsuzluk gibi bürokratik sorunların önlenmesi, vatandaş memnuniyetinin artırılması ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin daha da güçlendirilmesi amacıyla uygulanmıştır (Aktan, 2003).

3.2. Dijital Devletin Zorlukları ve Sınırlılıkları: Altyapı, Erişim ve Güvenlik Sorunları

Günümüzde teknoloji oldukça ilerlemiş ve geliştirilen pek çok dijital uygulama sayesinde bireyler, bilgisayar, akıllı telefon, tablet gibi cihazlar aracılığıyla bilgiye, belgelere ve çeşitli hizmetlere kolayca erişebilir hale gelmiştir. Bununla birlikte, dijital devletin avantajlarının yanı sıra bazı kısıtlamaları da bulunmaktadır.

Altyapı eksiklikleri, dijital hizmetlere erişim konusunda toplumsal kesimler arasında engeller yaratmaktadır. Bu noktada en kritik konu, internet altyapısının sağlanmasıdır. İnternet bağlantısı olmaksızın bu uygulamalardan faydalanmak mümkün değildir. Bir diğer önemli nokta ise, bu hizmetlere erişim sağlayacak teknolojik cihazların teminidir. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde elektronik cihazların yüksek maliyeti, bireylerin bu cihazlara ulaşımını zorlaştırmakta ve dijital uygulamalardan yararlanma fırsatını kısıtlamaktadır. Ekonomik imkanlara sahip kesimler bu cihazları kolaylıkla temin edebilirken, düşük gelirli bireyler bu olanaklardan mahrum kalmaktadır. Bu durum, bilgiye erişim ve dijital hizmetlerden yararlanma açısından bir eşitsizlik ve adaletsizlik yaratmaktadır. Sonuç olarak, dijital devletin karşı karşıya olduğu en büyük sorunlardan biri olan "dijital bölünme" veya "sayısal uçurum" adı verilen kavram ortaya çıkmaktadır. Bu terimler, teknolojiye erişim ve teknoloji kullanımı konusundaki eşitsizlikleri ifade etmektedir. Bu durum, etkili bir politika uygulanmasını güçleştirebileceği gibi, bireylerin dijital devlete ilişkin politikalara uyum sağlamasını da olumsuz yönde etkileyebilir (Demirhan, 2011).

Söz konusu sorunlara ek olarak, dijital okuryazarlık ve beceri eksikliği de göz önünde bulundurulmalıdır. Dijital ortamda herkesin aynı koşullara sahip olmayacağı gibi, dijital becerilerini geliştirmemiş bireylerin e-devlet hizmetlerinden yararlanması ya da bu hizmetlere adapte olması zor olabilir. Bu durum, toplumun belirli kesimleri için önemli bir dezavantaj oluşturabilir. Bu nedenle, dijital okuryazarlık konusunda bireylerin bilinçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Dijital devletin karşı karşıya olduğu bir diğer önemli sınırlama ise güvenlik sorunudur. Teknolojiyi kötü niyetle kullanan bireyler, özel şirketlere veya kamu kurumlarına yönelik siber saldırılar gerçekleştirerek zarar verebilir. Bu saldırılar genellikle kişisel verilerin çalınması, banka hesaplarının boşaltılması veya kurumların web sitelerinin işlevsiz hale getirilmesi gibi durumlarda yoğunlaşmaktadır. Aynı risk, devlete ait dijital sistemler için de geçerlidir. E-devlet politikaları kapsamında, devletin, özel sektörün ve bireylerin çok özel bilgilerinin veri tabanlarında saklandığı göz önünde bulundurulduğunda, bu verilerin kötü niyetli kişiler tarafından ele geçirilmesi ve kötüye kullanılması, ciddi ve telafisi zor sonuçlar doğurabilir. Ayrıca, bu tür saldırıların günümüzde ülkeler arası dijital savaş niteliği kazandığı unutulmamalıdır. Bu tür tehditlere karşı kötü amaçlı yazılımları engelleyen programlar geliştirilmeli ve devlet kurumları her an gerçekleşebilecek dijital saldırılara karşı hazırlıklı olmalıdır (Demirhan, 2011).

Bunların yanı sıra, olası büyük çaplı enerji ve internet kesintilerinin de dijital sistemlerin çalışmasını engelleyebileceği, iletişimin kesilmesine, erişim problemlerine ve hizmetlerde aksamalara yol açabileceği göz ardı edilmemelidir.

4. SONUÇ, ÖNERİLER VE GELECEK ÇALIŞMALARA TAVSİYELER

4.1. Sonuç

Dijitalleşme, 21. yüzyılda toplumların her alanında olduğu gibi kamu yönetimi anlayışında da köklü bir dönüşüm yaratmıştır. Özellikle e-devlet uygulamaları, geleneksel kamu yönetiminin merkeziyetçi, hiyerarşik ve bürokratik yapısını esnek, vatandaş odaklı ve teknolojik bir yapıya dönüştürmüştür. Bu dönüşüm, devlet-vatandaş ilişkisinin doğasını değiştirerek hem kamusal hizmetlerin sunumunda verimliliği artırmış hem de

vatandaşların demokratik süreçlere katılımını kolaylaştırmıştır. Türkiye'nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ndeki (EGDI) ilerlemesi, bu alanda yapılan yatırımların ve teknolojik altyapıların olumlu sonuçlarını ortaya koymaktadır.

E-devletin sunduğu imkanlar, vatandaşlara ve kurumlara zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmaktadır. Örneğin, vergi borçlarının öğrenilmesi, hukuki ve idari işlemlerin gerçekleştirilmesi gibi işlemler, artık herhangi bir fiziksel kuruma gitmeden, elektronik ortamda hızlı bir şekilde tamamlanabilmektedir. Bu da bireylerin günlük yaşamlarını kolaylaştırırken, devletin hizmet sunma kapasitesini artırmıştır. Öte yandan, e-devletin güvenli ve sürekli işleyebilmesi, altyapı, dijital okuryazarlık, veri güvenliği gibi kritik unsurlara bağlıdır.

Dijitalleşmenin kamu yönetimi üzerindeki etkileri, yalnızca teknik yeniliklerle sınırlı kalmamış, aynı zamanda yönetim anlayışını da dönüştürmüştür. Geleneksel kamu yönetiminin vatandaşlara dayattığı pasif konum, e-devlet ile yerini daha aktif bir vatandaş modeline bırakmıştır. Devlet, artık sadece bilgi sağlayan bir yapı olmaktan çıkmış; karşılıklı bilgi paylaşımına dayalı, şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya evrilmiştir. Bu durum, kamu kurumlarının daha etkin bir şekilde çalışmasına olanak sağlarken, vatandaşların devlete olan güvenini de artırmaktadır.

Bununla birlikte, e-devlet uygulamaları herkes için eşit derecede erişilebilir değildir. Altyapı eksiklikleri, ekonomik dengesizlikler ve dijital okuryazarlık düzeyindeki farklılıklar, toplumda "dijital bölünme" adı verilen eşitsizliği artırmaktadır. Bu sorunların çözümü için özellikle kırsal bölgelerde altyapı yatırımlarının artırılması ve vatandaşların dijital becerilerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Ayrıca, e-devletin geniş çapta benimsenmesi, yalnızca vatandaşların değil, kamu çalışanlarının da teknolojik yeniliklere adapte olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda, dijital okuryazarlık eğitimleri yalnızca vatandaşlara değil, kamu sektörü çalışanlarına da sunulmalıdır.

Veri güvenliği ve siber tehditler, e-devlet uygulamalarının karşılaştığı bir diğer önemli sorundur. Günümüzün dijitalleşen dünyasında, bireylerin kişisel bilgileri ve devletin kritik verileri, siber saldırılar açısından büyük bir risk taşımaktadır. Bu nedenle, devletlerin siber güvenlik politikalarını sürekli olarak güncellemesi ve bu tür tehditlere karşı hazırlıklı olması gereklidir. Ayrıca, vatandaşların dijital hizmetlere duyduğu güveni artırmak için e-devlet sistemlerinin şeffaf ve güvenli bir şekilde işlemesi sağlanmalıdır.

E-devletin potansiyeli yalnızca hizmet sunumu ile sınırlı değildir. Daha geniş bir perspektiften bakıldığında, dijitalleşme, demokratik süreçlerin güçlendirilmesinde önemli bir araçtır. E-katılım uygulamaları sayesinde vatandaşlar, kamu politikalarının oluşturulmasına doğrudan katkıda bulunabilmekte ve karar alma süreçlerine dahil olabilmektedir. Bu durum, demokratik katılımı artırırken, hükümetlerin hesap verebilirliğini de güçlendirmektedir.

Sonuç olarak, e-devlet, kamu yönetiminde hem teknik hem de ideolojik bir dönüşüm yaratmıştır. Ancak, bu dönüşümün sürdürülebilir olması için altyapı geliştirilmesi, dijital okuryazarlığın artırılması, veri güvenliğinin sağlanması ve dijital eşitsizliklerin giderilmesi gibi alanlarda somut adımlar atılmalıdır. E-devlet, sadece teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda vatandaş-devlet ilişkisini demokratik, şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya dönüştüren bir paradigma değişimidir. Gelecekteki başarı, bu yeniliklerin sosyal, ekonomik ve kültürel bağlamlarla uyumlu bir şekilde uygulanmasına bağlıdır.

4.2. Öneriler

E-devlet uygulamaları, dijitalleşen dünyada kamu yönetimi anlayışını köklü bir şekilde dönüştürmüş ve devlet-vatandaş ilişkilerinde yeni bir paradigma yaratmıştır. Bu dönüşüm, kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini artırırken, aynı zamanda zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak vatandaşların yaşam kalitesini yükseltmiştir. Ancak, e-devletin potansiyelini tam anlamıyla gerçekleştirebilmesi için bazı zorlukların ve sınırlamaların aşılması gerekmektedir. Özellikle altyapı eksiklikleri, dijital eşitsizlik, güvenlik sorunları ve dijital okuryazarlık seviyesindeki farklılıklar, e-devletin etkinliği ve sürdürülebilirliği üzerinde kritik bir etkiye sahiptir.

Bu bağlamda, e-devletin daha geniş bir kullanıcı kitlesine hitap etmesi ve kamu yönetiminde daha yüksek bir verimlilik sağlaması için stratejik çözümler geliştirilmelidir. Bu bölümde, e-devletin mevcut sorunlarına yönelik öneriler sunulacak ve bu önerilerin uygulanması ile e-devletin etkinliğinin nasıl artırılabileceği değerlendirilecektir. Ayrıca, önerilerin sadece teknik gelişmeleri değil, sosyal ve ekonomik boyutları da içermesi gerektiği vurgulanacaktır. Bu öneriler, kamu hizmetlerinin herkes için daha erişilebilir, güvenli ve etkili bir şekilde sunulmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

- **Altyapının Güçlendirilmesi**: E-devlet sistemlerinin etkin işleyebilmesi için telekomünikasyon altyapısının iyileştirilmesi ve geniş bant internet erişiminin yaygınlaştırılması önemlidir. Özellikle kırsal bölgelerde bu altyapının eksikliği, dijital eşitsizliği artırmaktadır. Bu nedenle, kamu ve özel sektör işbirliği ile kapsamlı bir altyapı iyileştirme programı uygulanmalıdır.
- **Dijital Okuryazarlık Eğitimleri**: E-devlet hizmetlerinin etkin kullanımı için vatandaşların dijital becerilerinin artırılması gerekmektedir. Bu amaçla, ücretsiz eğitim programları, mobil uygulamalar ve kamu spotları aracılığıyla farkındalık yaratılabilir.
- **Veri Güvenliği ve Siber Güvenlik Önlemleri**: E-devlet sistemlerinin güvenliğini artırmak için modern siber güvenlik teknolojilerine yatırım yapılmalı ve sürekli olarak güncellenen güvenlik protokolleri uygulanmalıdır. Ayrıca, olası tehditlere karşı kamu çalışanları ve vatandaşlar için bilinçlendirme çalışmaları düzenlenmelidir.
- **Dijital Eşitsizliği Azaltma Çalışmaları**: Dijital bölünmeyi azaltmak için düşük gelirli kesimlere yönelik cihaz temini programları ve internet erişim desteği sağlanmalıdır. Ayrıca, erişilebilirlik standartlarının göz önünde bulundurularak tüm kullanıcı gruplarına hitap eden e-devlet platformları tasarlanmalıdır.
- **Kullanıcı Deneyimini Geliştirme:** E-devlet platformlarının kullanıcı dostu ve erişilebilir olması için tasarım ve işlevsellik açısından düzenli geri bildirim alınmalı ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapılmalıdır. Ayrıca, tek bir giriş noktası üzerinden daha fazla hizmet sunulması hedeflenmelidir.

4.3. Gelecek Çalışmalara Tavsiyeler

Gelecek araştırmalar, e-devlet uygulamalarının farklı demografik gruplar üzerindeki etkilerini ve kullanım oranlarını incelemeye odaklanmalıdır. Örneğin:

- **E-Devlet Kullanımında Demografik Faktörler:** E-devlet hizmetlerinin kullanım oranlarının yaş, eğitim seviyesi, gelir düzeyi gibi demografik faktörlere göre nasıl değiştiği incelenebilir. Bu tür çalışmalar, hizmetlerin hangi gruplar tarafından daha az

kullanıldığını belirlemek ve bu gruplara yönelik politikalar geliştirmek açısından faydalı olacaktır.

- **Uluslararası Karşılaştırmalar**: Türkiye'nin e-devlet performansı, benzer gelişmişlik düzeyindeki diğer ülkelerle karşılaştırılarak iyi uygulama örnekleri ve öğrenim fırsatları ortaya çıkarılabilir.
- **Teknolojik Yeniliklerin Entegrasyonu**: Yapay zeka, büyük veri analitiği ve blok zinciri gibi yenilikçi teknolojilerin e-devlet sistemlerine entegrasyonunun getirdiği avantajlar ve olası zorluklar üzerine çalışmalar yapılabilir.
- **Dijital Devletin Ekonomik ve Çevresel Etkileri**: E-devlet uygulamalarının kamu harcamalarına, çevresel sürdürülebilirliğe ve karbon ayak izine olan katkıları incelenebilir.
- **E-Katılım ve Dijital Demokrasi**: Vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmaya yönelik dijital araçların etkinliği ve bu araçların demokratik süreçler üzerindeki etkileri araştırılabilir.

E-devletin gelecekte daha geniş kapsamlı bir şekilde benimsenmesi, toplumların sosyal, ekonomik ve demokratik yapılarında olumlu etkiler yaratma potansiyeline sahiptir. Ancak, bu hedeflere ulaşmak için multidisipliner yaklaşımlar ve sürekli yenilikçi çözümler gereklidir.

KAYNAKÇA

Aktan, Coşkun Can (2003), Değişim Çağında Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.

Bekkers, V., & Homburg, V. (2007). The information ecology of e-government: E-government as institutional and technological innovation. IOS Press.

Çetinkaya, N. (2017). Türkiye'de E-devlet hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri. Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi, 1(1), 12-21.

Demirci, M. (2023). Türkiye'de Dijitalleşme ve Kamu Yönetimi: E-Devlet Kapısı Uygulamaları. Journal of Public Administration Studies, 18(2), 115-130.

Demirhan, Y. (2011). Türk Kamu Yönetiminde E-devlet Politikası ve Yönetimi. (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Denek, S. (2018). Teknolojik Kamu Yönetimi". Kamu Yönetimi Tartışmaları (der. M. Akif ÖZER Ufuk AYHAN içerisinde). Ankara. Gazi Kitabevi

Dilmegani, C., Korkmaz, B. & Lundqvist, M. (2014). Kamu sektörü dijitalleştirme: Trilyon dolarlık zorluk. 18 Eylül 2024 tarihinde https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/public-sector-digitization-the-trillion-dollar-challenge adresinden erişildi.

Doğan, K. C., & Ustakara, F. (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-devlet ve E-yönetişim İlişkisi Üzerine. Global Journal of Economics and Business Studies, 2(3),Dunleavy , P., Margetts, H., Bastow, S. & Tinkler, J. (2006). Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government. Oxford University Press. HYPERLINK "https://doi.org/10.1177/0894439307304515"https://doi.org/10.1177/08944393073045..

Enticot, G., (2003), "Researching Local Government Using Electronic Surveys", Local Government Studies, 29(2), ss. 52-67.

Ekonomim. (2024). BM açıkladı: Türkiye e-devlet kullanan ülkeler arasında 21 sıra yükseldi. *Ekonomim*. 21 Eylül 2024 tarihinde https://www.ekonomim.com/gundem/bm-acikladi-turkiye-e-devlet-kullanan-ulkeler-arasinda-21-sira-yukseldi-haberi-767949 adresinden erişildi.

Gültan, S., (2003), Bilgi Toplumu Sürecinde Avrupa Birliği ve Türkiye, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.

Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. SAGE Publications.

Hergüner, B. (2019). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. Ankara. Seçkin Yayınevi.2. Baskı.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? Public Administration, 69(1), 3–19. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x

Höchtl, J., Parycek, P. & Schöllhammer, R. (2016). Big data in the policy cycle: Policy decision making in the digital era. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, 26*(1-2), 147-169. https://doi.org/10.1080/10919392.2015.1125187

Kayalı, Cevdet A., ve Yereli, Ayşe N. (2002), "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E- devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakıs", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, İzmit, ss. 119-130.

Köktaş, Ö. F. & Köseoğlu, Ö. (2015). Kanıta Dayalı Kamu Politikası Yapımı: Sosyal Bilim Araştırması ve Kamu Politikaları İlişkisini Yeniden Dizayn Etmek için Bir Fırsat Mı?. Yasama Dergisi (29), 32-57.

OECD. (2019). Government at a Glance 2019. OECD Publishing.

Orihuela, L. & Obi, T. (2007). "E-Government and E-Governance: Towards a Clarification in the Use of Two Concepts" in E-Governanc: A Global Perspective on a New Paradigm. (Ed. Luis Orihuela ve Toshio OBİ). IOS Press, Amsterdam. ss. 26-30.

Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance. Routledge.

Saran, U., (2004), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım, Atlas Yayıncılık, Ankara.

Yıldırım, U. & Öner, Ş. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları. ResearchGate. 18 Eylül 2024 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/228762787_Bilgi_Toplumu_Surecinde_Yerel_Yonetimlerde_EgitimBilisim_Teknolojisinden_Yararlanma_Turkiye'de_EBelediye_Uygulamalari adresinden erişildi.

Yıldırım, M. (2015). E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Ankara. Nobel Akademik Yayıncılık.