

Araştırma Makalesi / Research Article

TÜRKİYE'DE YAPILAN E-DEVLET AKADEMİK ÇALIŞMALARININ E-DEVLETİN GELİŞİMİNE ETKİSİ

Alaattin PARLAKKILIÇ*

Abdussamed ŞAHİN**

Nevzat ÜNALAN***

öz

Devlet yönetimi ve gelişen teknoloji ile birlikte vatandaşların isteklerinin en uygun bir şekilde karşılanmasının gerekliliği, devlet yönetimi faaliyetlerinde farkındalık oluşturmuş, dolayısıyla kapsamlı bir e-Devlet araştırması yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmamız, devlet yönetimi ve kamu hizmetlerinin sunumunda e-Devlet sisteminin akademik çalışmalarda ulusal boyutta nasıl ve ne maksatla incelendiği, nitel metotla tarama araştırması olarak yapılan bibliyografik bir çalışmadır. Çalışmanın amacı; Türkiye'de e-Devlet konusunda yapılan akademik çalışmaların incelenmesi ve e-Devletin gelişimine yönelik önerilerle e-Devlete sisteminin geliştirilmesi ve ihtiyaca uygun bilgilerin üretilmesini sağlamaktır. Bu kapsamda, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) çatısı altında bulunan DergiPark ve TrDizin elektronik veri tabanlarından 2008-2019 yılları dâhil elde edilen 63 makale ve Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edilen 116 yüksek lisans tezi, 17 doktora tezi olmak üzere toplam 196 akademik çalışma incelenmiştir. Akademik çalışmalar, e-Devletin kullanıldığı hizmet türleri olan bilgi verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetleri, e-Devlet kullanım alanları ve konuları bazında analiz edilmiştir. Yapılan genel analiz neticesinde e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerinin genel ağırlıklarına bakıldığında, 100,00% Bilgi Verme Hizmetleri, 72,00% İletişim Hizmetleri ve 69,00% Çevrimiçi İşlem Hizmetleri şeklinde olduğu, e-Devletin kullanım alanlarının genel ağırlıkları göz önünde bulundurulduğunda, 55,00% Genel Bakış ve 23,00% Merkezi Yönetim alanların ağırlığının diğer alanlara göre fazla olduğu

* Prof. Dr. Alaattin PARLAKKILIÇ, Ufuk Üniversitesi, İİBF, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, alaattin.parlakkilic@ufuk.edu.tr ORCID: 0000-0002-6834-6839, Ankara, Türkiye

** Uzman Abdussamed ŞAHİN, Milli Savunma Bakanlığı, Ankara, Türkiye abdussamed_57@hotmail.com ORCID: 0000-0001-5621-1825 Ankara, Türkiye

*** Dr. Nevzat ÜNALAN, Ufuk Üniversitesi, Meslek Yüksek Okulu, Ankara, Türkiye nevzat.unalan@ufuk.edu.tr ORCID: 0000-0002-7489-2852 Ankara, Türkiye



ve son olarak e-Devletin konulara göre genel ağırlıklarına bakıldığında, 28,00% “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler” ile 26,00% “İdari” ve/veya “Sosyo-Ekonomik Etki” konularının ağırlıklarının diğer konuların ağırlıklarına göre daha fazla işlendiği görülmektedir. Çalışmamızda e-devlet sisteminin daha iyi seviyelere gelmesi için e-devlet üzerine yapılan araştırmaların, dijital vatandaşlık kavramıyla uyumlu olacak şekilde, katılımcılık konusu üzerine odaklanması(gerekliliği ile), iletişim ve çevrim içi hizmet türlerinin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmaların artırılması gerekliği vurgulanmıştır. Çalışmamızda, e-devlet sisteminden azami faydanın sağlanması ve etkinliğinin artırılması için e-devlet üzerine yapılacak araştırmalarda, dijital vatandaşlık kavramıyla bütünleşmiş şekilde, katılımcılık konusu üzerine odaklanması gerekliği ile iletişim ve çevrim içi hizmet türlerinin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmaların artırılmasının gerekliği vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Dijital Devlet, Bilgi Toplumu, Gelişme, Akademik.

THE EFFECTS OF E-GOVERNMENT ACADEMIC STUDIES ON THE DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT IN TURKEY

ABSTRACT

With the state administration and developing technology, the necessity of meeting the demands of the citizens in the most appropriate way has created awareness in state administration activities, so comprehensive e-Government research is needed. Our study is a bibliographic study conducted as a qualitative method survey research, how and for what purpose the e-Government system is examined at the national level in academic studies in the provision of state administration and public services. The aim of the study is to examine the academic studies on e-Government in Turkey and to develop the e-Government system with suggestions for the development of e-Government and produce information suitable for the needs. In this context, 63 articles obtained from the electronic databases of DergiPark and TrDizin, which are under the umbrella of the National Academic Network and Information Center (ULAKBİM), including the years 2008-2019, and 116 master's theses, and 17 doctoral theses obtained from the National Thesis Center database, a total of 196. academic study was

examined. Academic studies have been analyzed on the basis of information services, communication services, and online transaction services, e-Government usage areas, and subjects, which are the types of services in which e-Government is used. As a result of the general analysis, when the general weights of the service types in which e-Government is used are considered, 100.00% Information Services, 72.00% Communication Services, and 69.00% Online Transaction Services, when the general weights of the e-Government usage areas are taken into consideration, 55.00% Overview and 23.00% Central Government areas have a higher weight compared to other areas and finally when the overall weights of e-Government are examined, it is seen that 28.00% “Strategies, Methodology or Key Factors” and 26.00% It is seen that the weights of “Administrative” and/or “Socio-Economic Impact” are handled more than the weights of other subjects. In our study, in order to bring the e-government system to a better level, the researches on e-government should focus on the subject of participation in harmony with the concept of digital citizenship It was emphasized that the need to increase the number of studies aimed at disseminating communication and online service types was emphasized. grow. In our study, it has been emphasized that in the studies to be carried out on e-government, in order to ensure maximum benefit from the e-government system and to increase its effectiveness, it is necessary to focus on the subject of participation, integrated with the concept of digital citizenship, and the need to increase the efforts to expand communication and online service types.

Keywords: *E-Government, Digital Government, Information Society, Development, Academic.*

Giriş

Dijital devrim olarak nitelendirilebileceğimiz teknolojik değişim ve dönüşüm, zaman ve mekân kavramlarını da değiştirmiştir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojisi alanında yaşanan değişim fırtınası, zamanla internetin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması ve küreselleşmenin de etkisiyle, toplumun üzerinde yaşadığı devlet mekanizmasının da değişmesine yol açmıştır. Bilgi toplumdaki gelişmeler ile geleneksel devlet yapısının hantallığı, verimsizliği çatışmaya başlamış, bunun sonucunda da geleneksel devlet yapısının, bilgi toplumu içinde yoğrulan vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayamadığı görülmüştür. Yönetim anlayışının geleneksel yöntemlerle yerine getirildiği devlet mekanizması, bilgi ve iletişim teknolojisindeki bu gelişmelere uyum sağlama sürecine girmesiyle birlikte hantal, yetersiz, bürokratik, pratiklikten uzak ve israfa yol açan yapıdan sıyrılmaya başlamıştır (Denek, 2019:419)

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması olarak görülen dijital dönüşüm ile birlikte, kamu hizmetleri yenilikçi yaklaşımlarla sunulmaya başlanmıştır. E-Devlet, akıllı şehirler, büyük veri gibi kavramlar çokça kullanılmaya başlanmış ve birçok akademik çalışmaya da konu olmuştur (Göçoğlu, 2020:616). Şüphesiz yaşanan dönüşüm sürecinde bir takım zorluklarla karşılaşılabilir. Teknolojik gelişmeler ışığında evrimleşen toplumsal süreçler, yönetimi ve hizmet anlayışını etkilemiştir. Bunun sonucunda e-Devlet, teknoloji ürünü olarak ortaya çıkmış ve özellikle devlet yönetimini, ekonomiyi ve kamu hizmetlerini etkileşime zorlayarak katılımcı bir anlayışın yerleşmesine yardımcı olmuştur. Aynı zamanda yenilikçi bir yönetim anlayışının gelişmesini ve bürokratik bariyerlerin aşılmasını sağlamıştır (Aktel vd., 2017: 781–782).

Bilgi ve hizmetlerin uğradığı dijital dönüşüm ile devletin sunmuş olduğu yeni modern hizmet anlayışı birçok fayda sağlarken aynı zamanda birçok problemi de içinde barındırmaktadır. (Çakır, 2015: 44–46) Aşağıda e-Devlet sisteminde en çok karşılaşılan sorunlar değerlendirilmektedir:

- E-Devletin güvenliği,
- E-Devletin hukuki alt yapısı,
- E-Devlete erişim,
- E-Devletin finansmanı,

- E-Devlete geçişte liderlik inisiyatifi,
- E-Devlete geçişte kurum, kuruluşlar ve vatandaşların adaptasyonudur.

Ülkemizde e-devlet alanında yapılan akademik çalışmaların sayısının artmasının alana ne gibi katkıda bulunduğunun belirlenmesi için kapsamlı ve ayrıntılı bibliyografik araştırmalara ihtiyaç vardır (Yıldız ve Leblebici, 2018:7-22).

Gelişen teknoloji ile birlikte kurum ve kuruluşların da ihtiyaçları değişmektedir. “e-Devlet”, dinamik bir yapıya sahip olduğundan, e-Devletin kullanıldığı alanlar da bu değişime ve yeni gereksinimlere uyum sağlayabilmelidir. Bu değişim, e-Devlet üzerine yapılan bilimsel makale ve tezlere de yansımaktadır. E-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalarda, hangi alan ve konulara odaklanıldığına belirlenmesine ve bu kapsamda çalışılmamış alan ve konulara yoğunlaşarak yeni bilgilerin üretilmesine ihtiyaç vardır.

Nitekim bu çalışmada araştırma evrenini ve örneklemini tespit etme sırasında bir takım zorluklarla karşılaşmıştır. Öncelikle, makalelerin yayınlandıkları kitap, dergi, gazete ve internet siteleri gibi alanlardan sadece elektronik kaynaklardan erişimi mümkün olan makaleler araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu kapsamda, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) çatısı altında bulunan DergiPark ve TrDizin elektronik veri tabanları tercih edilmiştir. Araştırmamıza dâhil edilen tezler ise, Ulusal Tez Merkezi veri tabanında bulunan ve tam metin erişimine izin verilen akademik çalışmalardan oluşmaktadır.

Yazın taramasında daha evvelden Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız'ın yapmış olduğu araştırmada 1992-2006 yılları arasında “e-Devlet” konulu bilimsel çalışmalar incelenmiştir. (Sadioğlu ve Yıldız, 2007) Bu bağlamda çalışmamız, tüm ölçütler gözden geçirildiğinde, 2008-2019 yılları arasında yayımlanan 63 makale ve 116'sı lisansüstü ve 17'si doktora tezi olmak üzere 196 akademik çalışma ile sınırlandırılmıştır.

Akademik çalışmaların kümesi, yukarıda bahsedilen elektronik kaynakların arama motorları kısmına “e-Devlet”, “elektronik devlet”, “dijital devlet” ve “e-goverment” anahtar kelimeleri yazılarak daraltılmıştır. Araştırma kümesi sistematik bir şekilde taranmış ve ortaya çıkan akademik çalışmaların aşırılığı sonucunda sadece konu başlıklarında “e-Devlet” ve “e-goverment” ibareleri geçen tez ve makaleler değerlendirme kapsamına alınmıştır.

E-Devlet, devletten-devlete olan etkileşimi ile kamunun derinliklerine işleyen bürokrasinin azaltılması ve kamu kurumlarının birbirleri arasında daha kolay bilgi akışının sağlanmasına zemin oluşturmaktadır. Bu nedenle, yeni bir siyasal, sosyal ve kültürel değişimin yaşanmasına, daha çağdaş bir demokrasi anlayışının oluşmasına katkı sunabilecek bir potansiyele de sahiptir (Bwalya vd., 2010:24).

Ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı ve küreselleşmenin hızla ilerlediği bir ortamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ve önemli gelişmeler, ülkemiz ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki dijitalleşme yolundaki açığın artmasına yol açmaktadır. Ülkemizin bu açığı kapatabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanarak yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, günümüzde e-Devlet sistemi olarak belirtilmektedir. Burada yaşanabilecek temel sorunlar ise şu şekilde sıralanabilir (Erkul, 2004:14):

- Bilgiye erişimdeki zorluklar,
- Doğru bilgiye ulaşma,
- Zaman kaybının önlenmesi,
- Bilgi güvenliğinin sağlanması,
- Sürekli değişim,
- Küresel etkileşim,
- Toplum, kurum ve kuruluşların beklentilerinin artmasıdır.

Yukarıda bahsedilen temel sorunlara baktığımızda, “e-Devlet” mekanizmasının aslında çok da kolay işletilebilecek bir sistem olmadığı anlaşılmaktadır. Geleneksel devlet unsurlarının e-Devlet için de geçerli olduğunu unutmamalı, ancak bilgi çağının ve küreselleşmenin bir gereği olarak bu unsurların değişkenlik gösterebileceği göz ardı edilmemelidir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin sonucu olarak kamu hizmetleri, fiziksel ortamlardan ağ ortamlarına aktarılmaktadır. Köklü bir değişim anlayışını ortaya çıkaran e-Devlete uyum sağlamak, çağın gerisinde kalmamak için kurum ve kuruluşların yegâne amacı haline gelmektedir. (Fadhıl, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2014: 22–23) Yaşanan değişim ve dönüşüme uyum sağlanamaması, kurum ve kuruluşların hantallığının artmasına, hizmetlerin gereği gibi yerine getirilememesine, kaynak ve zaman israfının artmasına neden olacaktır.

E-Devlet mekanizmasının sahip olduğu önemli rol, dünyada ve ülkemizde “e-Devlet” kavramının yerleşmeye başladığı zamanlardan bu yana birçok akademik çalışmaya konu olmuştur. Bu amaçla yapılan tarama sonucunda, Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız’ın “Kamu Yönetimi İle Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz” (Sadioğlu ve Yıldız, 2007:323-365) ile Gonçalo Paiva Dias’ın “Bibliometric Analysis of Portuguese Research in e-Government” (Dias, 2014:279-287) makalelerinde “e-Devlet” konulu bilimsel araştırmaların incelendiği görülmektedir. Uğur Sadioğlu ve Mete Yıldız ile Gonçalo Paiva Dias’ın yapmış olduğu araştırmalar, bu çalışmanın yapılmasında yol gösterici olmuştur. Çalışmamızda, incelenen makale ve tezlerin ilk önce özetleri ve sonrasında kapsamaları, ele alınan e-devlet konuları ve varsa kullanılan yöntemler N.Murat İnce’nin Tablo1’de belirttiği e-devlet hizmet türlerine göre kategorize edilmiştir. Devamında Gonçalo Paiva Dias’ın çalışmasında makalelerinde;

- Ele alınan konuların temsil edildiği “Birlikte Çalışabilirlik/Hizmetlerin Bütünlüğü, Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler, Gizlilik-Güvenlik, İdari ve/veya Sosyo-Ekonomik Etki, Katılımcılık, Web Sitelerinin Kullanılabilirliği”
- Hangi alanlara yönelik olduğu “Genel, Merkezi Yönetim, Yerel Yönetim, Eğitim, Sağlık, Hukuk,”
- Hangi yöntemlerin kullanıldığı “Anket Çalışması, Doküman Analizi, Web Sitesi Gözlemi/İncelemesi, Vaka Analizi, Görüşme/Mülakat, Yeni Sistem/ Model Önerisi” şeklinde kapsamlı bir şekilde kategorize edilmiştir.

Bu kapsamda, araştırmanın amacı “*Türkiye’de Yapılan E-Devlet Akademik Çalışmalarının E-Devletin Gelişimine Etkisi*” olarak belirlenmiştir. Araştırmamızda, ülkemizde e-Devlet konusunda yapılan akademik çalışmalar ve makaleler, hizmet türleri, ele alınan konular, kapsadığı alan ve kullanılan yöntemlere göre değerlendirilecek ve e-Devletin geliştirilmesine yönelik öneriler sunulacaktır.

1. E-DEVLETİN ÖNEMİ

Bilgiye erişimin çok hızlı olduğu günümüz teknoloji çağında bilgisayar, tablet ve akıllı telefonların yaygın olarak kullanılması, internet sayesinde bilgiye erişimi daha da mümkün hale getirmiştir (Güler vd., 2017:203). Bilgi ve iletişim



teknolojisinde (BİT) yaşanan ve büyük bir hızla devam eden gelişmeler sonucunda e-Devlet, toplumun değişen ve yeni ortaya çıkan ihtiyaçlarına hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesine olanak sağlamış ve günümüz yöneticilerinin vazgeçilmezleri arasına girmiştir (Coşkun vd., 2018:155–156).

BİT'teki gelişmelerin yeni ihtiyaçlara hızla cevap verebilme potansiyeli, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli yeniliklerin hayata geçirilmesini de mümkün hale getirmiş, hizmetlerin vatandaşlara ve girişimcilere ulaştırılmasını kolaylaştırmıştır. 1990'lı yıllarda ortaya çıkan e-Devlet kavramı ve elektronik kamu hizmetleri sunumunda, başlangıcından itibaren hızlı ve önemli bir gelişim gözlenmiştir. Bununla birlikte bilgi toplumu dönüşümü bireysel ve toplumsal riskler yanında siber saldırılar, bilişim suçları, kişisel verilerin izinsiz kullanımı, veri hırsızlığı, kullanıcıların istismarı gibi önemli sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu kapsamda ülkeler, BİT'in daha yaygın ve güvenli kullanımını temin edebilmek amacıyla bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, bilişim suçlarıyla mücadele ve güvenli internet gibi alanlarda, ulusal stratejiler geliştirmektedir. Bu ulusal çabalar yanında BİT'in yaygın kullanımı ve özellikle internetin küresel yapısı gereği bahse konu alanlarda uluslararası işbirliği de zorunluluk haline gelmiştir. Diğer taraftan uluslararası kuruluşlar uluslararası işbirliğinin temini, saldırılara etkin ve anında müdahaleyi sağlayacak hukuki, kurumsal ve teknik altyapı ile koordinasyon mekanizmalarının teşkil edilmesine yönelik kılavuz niteliğinde strateji ve eylem planları hazırlamaktadır (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2015: 29).

On Birinci Kalkınma Planı'nda (2019-2023) kamu hizmetlerinin, kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilerek, verilen hizmetlerde iyileştirilmelerin yapılacağı ve e-Devlet kapısında hizmet sunumu ve kullanımının artırılması hedeflendiği belirtilmektedir (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019:198).

Kamu hizmetinin sağlanmasında reform niteliği taşıyan e-Devlet ile ülkeler kaynaklarını daha etkin ve verimli kullanmaya başlamıştır, bununla beraber tasarruflar farklı kaynaklara daha kolay ve hızlı bir şekilde aktararak, ülkenin ekonomik ve sosyal açıdan kalkınmasında da etkin bir rol üstlenmiştir. Aynı zamanda e-Devlet, katılımcılığı artırmakta ve vatandaşların yönetim sürecine daha fazla dâhil olmasını sağlamaktadır. Bu şekilde daha demokratik, daha şeffaf, daha verimli ve etkin bir kamu yönetimi sistemi oluşturulmakta, bilgi ve iletişim teknolojileri en uygun düzeyde kullanılarak daha hızlı, erişilebilir, yenilikçi, düşük

maliyetli, kullanıcı odaklı ve etkin kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması hedeflenmektedir (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:1). E-Devlet mekanizmasında öncelikli müşteri olarak “birey” görüldüğünden, bireylerin talepleri e-Devlet projelerinde önem arz etmektedir (Türkiye Bilişim Şurası, 2002:75).

2. E-DEVLETİN FONKSİYONLARI

E-Devlet sistemi, kamu hizmetleri sunumunun çevrimiçi ortamda gerçekleştirilebilmesi için, kamu hizmetlerine ilişkin bilgilerin dijitalleştirilerek elektronik ortamlara aktarılması ve internet aracılığı ile vatandaşlar, kamu-özel sektör kurum ve kuruluşlarıyla paylaştığı bir araç olarak değerlendirilebilir. Devlet, vatandaşlarına yenilikçi kamu hizmeti anlayışı ve gelişen teknolojinin nimetlerinden yararlanılarak daha kaliteli hizmetler sunabilmektedir (Göçoğlu, 2020:619).

E-Devlet sisteminin unsurları arasında yer alan özel sektör kurum ve kuruluşlarının ticari hayattaki varoluş biçimleri, e-Devlet uygulamalarının biçimlenmesinde de etkili olduklarını göstermektedir. Kamunun elektronik iletişim kanallarıyla tüm toplum ile iletişim ve etkileşim halinde olmasını sağlayan e-Devletin dört temel işlevi mevcuttur. Bunlar (Demirci, 2015: 100–101):

- Hükümete güvenilir bir iç iletişim ağının sağlanması: Kurumların birbirleriyle olan iletişiminin hızlı ve güvenilir olmasına yardımcı olur.
- Web tabanlı hizmetlerin sunulması: Toplumun birçok hizmeti çevrimiçi olarak sorgulamasını mümkün kılar
- Elektronik ticaret uygulamaları: Özel sektörde yer alan ticaret mantığından hareket edilmesidir.
- Demokrasinin dijitalleştirilmesi: Daha şeffaf ve hesap verilebilir bir kamu yönetimi anlayışının vatandaşlar tarafından benimsenmesine ve katılımcılığın artmasına olanak tanır.

E-Devlet ve uygulamalarının, kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılmasından beklenen başlıca amaç ve faydalarından bazılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Çakır, 2015:41–43).



- Harcamalarda Tasarruf Oluşturması: Devlet bütçesinde yük oluşturan harcamaların, kurumların ortak bilgi ve iletişim alt yapılarının kullanılması ve e-Devlet sisteminin benimsenmesiyle birlikte büyük oranda hafifletilmesi sağlanabilir.
- Kırtasiyeciliğin Azaltılması ve Kontrol Altına Alınması: E-Devlet uygulamaları ile kâğıt formlar üzerinden yerine getirilen işlemler ve belgeye dayalı işlemlerin yol açtığı maliyetler azalacaktır (Uğur vd. 2009:3). E-Devletle anlayışının yerleşmesiyle birlikte kâğıt üzerinden yapılan (oy verme, vergi, gümrük ve nüfus işlemleri gibi) her türlü iş ve işlemler elektronik ortama aktarılarak çeşitli analizlerin yapılmasına imkân sağlayacaktır (Demirel, 2006:87).
- Şeffaflığın Sağlanması: E-Devlet uygulamalarının en temel amaçlarından olan şeffaflık, vatandaşa sunulan kamu hizmetlerinin en başından sonuna kadar tüm süreçlerden haberdar edilmesi açısından önem arz etmektedir. Günümüzde bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması, dijital vatandaş olgusunun gelişmesi, şeffaf devlet anlayışı ile birlikte gerçeklerin daha net bir şekilde ortaya konulmasına katkıda bulunmaktadır. (Uğur vd., 2009:9).
- Kamu Hizmetlerinde Kalitenin Artması: Geleneksel kamu hizmeti anlayışında kurum yerleşkelerinde sunulan kamu hizmetlerinin, internetin kullanımı ve e-Devletin bütünlük yapısı sayesinde yenilikçi bir yönetim anlayışına bürünmesiyle birlikte bu hizmetlerin, belli bir kalite ile hızlı ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara sunulmasının yolu açılmıştır (Demirel, 2006:88).
- Kesintisiz İletişim Sağlanması: Geleneksel yöntemlerle sunulan kamu hizmetlerinin zararlarının başında gelen ve sürekli eleştirilen bürokrasi duvarının yüksekliği, e-Devlet anlayışının benimsenmesi ile birlikte alçalacak ve vatandaşların hizmet alımını kolaylaştıracaktır (Kırçova, 2003:25).
- Vatandaşın Kamu Hizmetlerine Katılımının Sağlanması: Ağ teknolojilerinde yaşanan büyük gelişim ile birlikte kullanıcılar, birbirleriyle çok hızlı bir şekilde iletişime ve etkileşime geçebilmektedir. Özellikle iletişimin hızlı ve

maliyetinin düşük olması, tek bir platformdan birçok kullanıcının aynı anda etkileşime geçmesine imkân sağlamaktadır (Kırçova, 2003:28).

- Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim İmkânı: İnternet ve ağ teknolojisinin gelişimi ve devletin bu teknolojiye yararlanması, kamu hizmetlerinin geleneksel sunumundan vazgeçilmesine ve e-Devletin bütünleşik sistem yapısı sayesinde tek bir platformdan kamu hizmeti sunulmasını sağlamıştır. Böylece tüm vatandaşlar gelişen teknolojiye eşit olarak faydalanacak ve kamu hizmetleri topluma aynı standartlarda sunulacaktır (Demirel, 2006:88).
- İktisadi Gelişmeye Katkı Sağlanması: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması öncelikle özel sektör işletmelerinde ön plana çıkmış ve her işletme internet ortamında kendine yer edinmiş ve ticari faaliyetlerinin hacimlerini büyütmüşlerdir. E-Devlet sisteminin bu ticari faaliyetlere uyumlu olması iktisadi gelişmeleri hızlandıracaktır (Kırçova, 2003:25).
- Devlet-Vatandaş Etkileşiminin Sağlanması: Geleneksel devlet yapılanmasındaki devlet teşkilatı, yukarıdan aşağı ve tek yönlü olarak düzenlenen bir hiyerarşik yapıya sahiptir. Bu durumda, vatandaşların yönetime katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı noktasında problemler yaşanmaktadır. E-Devlet anlayışının benimsenmesi ile birlikte, devlet-vatandaş arasındaki iletişim karşılıklı olarak hızlı ve kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Bu etkileşim, kamu hizmetlerinin sunumunu iyileştirilmekte, vatandaş memnuniyetini ve vatandaşın devlete olan güvenini artırarak vatandaş-Devlet ilişkilerini geliştirmektedir (Kırçova, 2003:29).
- Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi: Vatandaşların, devletin bütün kurum ve kuruluşlarına zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilmesi, isteklerini ifade edebilmesi ve bu hizmetleri eleştirebilmesi e-devlet sisteminin katılımcılığı artıran bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Bu da vatandaşların politika üretmesini ve üretilen politikaların uygulanmasına katkıda bulunacaktır (Kırçova, 2003:30).

3. E-DEVLETİN KULLANIM ALANLARI

Küreselleşme süreci ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü hızlı değişim ve dönüşüm, kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni anlayışlar getirmiştir. Devletler, iç işleyişinde ve sunulan hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak dijital platformlardan hizmet sunmaya başlamış ve e-Devlet olgusu gelişmiştir. e-Devlet ile vatandaşlar kamu hizmetlerine tek ve daha güvenli bir noktadan erişebileceklerdir. Aynı zamanda e-Devlet, bütünleşik iş ve hizmetlerin tek platformdan sunulabileceği, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulmasını olanaklı hale getirmekte, kullanıcılarına daha fazla bilgi ve kaynağa hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır. (Şataf vd., 2014:2).

E-Devletin esnek yapısı sayesinde dijital ortamdan sunulan kamu hizmetlerine baktığımızda genel olarak günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım alanlarında sınıflandırmak mümkündür (Karkin 2004:109). Ağ teknolojisi yardımı ile bilgi akışı sağlanan sistemler “kamu bilgi ağı” ya da “kamu bilgi otoyolu” olarak ifade edilmektedir. Kamu bilgi ağı, kamu kurum ve kuruluşlarına, vatandaşlara ve özel sektör kesimine ait bilgilerin devamlı olarak akıp gittiği dijital devletin bir parçasıdır. Kamu bilgi ağı sayesinde genel olarak üç tür hizmet sağlanmaktadır (İnce, 2001:9):

- Bilgi Verme Hizmetleri (Tek yönlü)
- İletişim Hizmetleri (Karşılıklı)
- Çevrimiçi İşlem Hizmetleri (Karşılıklı veya Tek Yönlü).

Tablo 1. Dijital Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrimiçi İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	*İş hayatı, *Konut, *Eğitim, *Sağlık, *Kültür, *Ulaşım, *Çevre vs. hakkında bilgiler	*Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık *İş ya da konut ilanları *e-posta iletişimi	*Bilet rezervasyonu *Çeşitli programlara kayıtlar

Uzaktan Yönetim	*Kamu hizmetleri rehberi *İdari süreçler için kılavuz *Kamu kayıtları ve veri tabanları	*Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	*Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	*Mevzuatsal düzenlemeler *Meclis kayıtları *Siyasi programlar *Görüş belgeleri *Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	*Siyasi konulara ilişkin tartışmalar *Politikacılarla e-posta iletişimi	*Referandum *Seçimler *Anketler

Kaynak: (Karkin, 2004:109)

Yukarıda Tablo1'de belirtilen tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının genelde tek yönlü olarak bilgi vermesini kapsayan kamu hizmetlerini ifade etmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişimin sağlanmasının yanında karşılıklı olarak da iletişimi olanaklı kılan hizmetleri kapsamaktadır. Çevrimiçi hizmetler ise, muhataplarınca aynı yerde ve zamanda yapılması gereken iş ve işlemlerin, dijital sistemlerin desteğiyle birlikte, aynı zamanda fakat farklı yerlerde yapılmasını sağlayan hizmetlerdir (Karkin, vd. 2004:111).

4. E-DEVLETE İLİŞKİN RİSKLER

Günümüzde, internet, mobil teknoloji ve bilgi ve iletişim teknolojileri geliştikçe, kamu hizmetlerinin vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara sunumunda e-Devlet uygulamalarından yararlanılmaktadır. Tek bir dijital platformdan kamu hizmetlerinin sunumu, vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

E-Devlet sistemi ile kamu hizmetlerinin tek bir platform üzerinden sağlanması, vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara birçok kolaylık sağlamakla birlikte bazı riskler de taşımaktadır. E-Devletin, kamu hizmetlerinin sadece çevrimiçi sunumu olarak değerlendirilmesi ve buna uygun teknoloji geliştirme ve uygulama stratejilerinin belirlenmesi, kamu kaynaklarının verimsiz ve etkisiz kullanılarak israfına yol açabilecektir (Baştan, 2008:264).

E-Devlet sistemi, her şeyden evvel vatandaş ve kamu-özel sektör kurum ve kuruluşlarına daha iyi hizmet sunabilmek için düşünülmüştür. Ancak, e-Devlet uygulamasının tam olarak hayata geçirilmesi birçok faktörün etkisi altındaki öğelerin gerçekleştirilmesi ile mümkün olacaktır. Bunun için öncelikle, e-Devlet fikrinin lider kişi ve kurumlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir (İnce, 2001:105).

Geleneksel kamu yönetimindeki bürokratik kalıplar organizasyonların sosyal, ekonomik ve politik ilke ve değerlerine derinlemesine yerleşmiştir. E-Devlet uygulamalarının sağladığı birçok faydaya rağmen, e-Devlete geçişte dirençlerin olması muhtemeldir. E-Devlet uygulamalarında yaşanabilecek bazı riskleri Tablo2'deki gibi sıralamak mümkündür (Ashaye vd., 2013:94).

Tablo 2. E-Devlette Yaşanabilecek Riskler

Unsur	E-Devlet Uygulama Riski
Teknoloji	Başka kurum ve kuruluşlar tarafından bilgiye erişim. Yeni teknolojiler, başarısızlık riski, yabancı teknolojinin know-how servis fragmasyonuna bağlı olması
Süreç	Bilgi üzerinde tam kontrolün sağlanamaması, Düşük hizmet kalitesi, servislerin gecikmesi gibi. Ofis fonksiyonlarının araçlarla sağlanması durumunda daha fazla yolsuzluk ve gücün gereksiz yere harcanması
İnsan	Gizlilik ilişkisi, Daha az personel, İşsizliğin artması
Organizasyonel	E-Devlet hizmetlerinin yanlış değerlendirilmesi ve kötüye kullanılması, Diğer kurum, kuruluş ve vatandaşlar tarafında eleştirilerin artması
Finansal	Özellikle uygulama esnasında sınırlı ve yetersiz fon
Güvenlik ve Gizlilik	Çevresel bilgi güvenliği, örneğin kimlik hırsızlığı

5. TÜRKİYE’NİN E-DEVLETE UYUM SÜRECİ

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim ve dönüşüm ile ülkeler arasında ciddi bir rekabet olgusu oluşmaya başlamıştır. Türkiye’nin de bu rekabet ortamında diğer ülkelerden geride kalmaması için dünyada çapında gerçekleşen teknolojik değişim ve dönüşüme uyum sağlamalıdır. Aksi durumda bilgi toplumunun olmazsa olmazı olan teknolojik atılımlar ve bunlara yönelik stratejiler yeterince geliştirilmediğinde, ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri ile gelişmiş ülkelerin ekonomileri arasındaki makas da açılmaya devam edecektir. E-Devlet de bilgi toplumu olmanın önemli gereklerinden biridir (Çarıkçı, 2010:101).

Türkiye’de e-Devlet sisteminin doğuşu, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün 1970’li yıllarda başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS) ile başlamıştır. Nüfus idaresinin bilgi ve iletişim araçlarında olan bilgisayar kullanımının artması ve ülke genelinde bu bilgisayarların birbirine ağ teknolojisi ile bağlanması olarak adlandırılabilir bu proje zamanla ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların desteğini almış ve günümüzde Türkiye’nin vazgeçilmez e-Devlet uygulamalarından biri olmuştur (Demirhan vd. 2014:241). Bu kapsamda, bilgi toplumuna geçişin daha hızlı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkânlardan en iyi şekilde faydalanılması, devletin etkin, şeffaf ve hızlı hizmet sunumunun sağlanması ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin dijitalleştirilmesi amacıyla, 1998 yılında KamuNet Teknik Kurulu oluşturulmuştur (DPT, 2002:1).

Türkiye’de e-Devlete geçişte uygulanan politika ve çalışmaların çerçevesi aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı 2016:2). E-Devlet sistemine geçişin daha bütüncül ve geniş çaplı değerlendirilmesi, kamu kurum ve kuruluşları arasında arasındaki koordinasyon ve uyumun sağlanması ve BİT yatırımlarının kurumlar arasında daha dengeli yapılabilmesi adına 2003 yılında Kalkınma Bakanlığı’na bağlı Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) oluşturulmuştur. Bu bağlamda, e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı, e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı, 2006-2010 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı ve 2015-2018 Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı hazırlanarak e-Devlete geçiş çalışmaları devam etmiştir (Bilgi Toplumu, 2020).



E-Devlet çalışmaları kapsamında son yapılan stratejik eylem planı 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planıdır. E-Devlet vizyonuna emin adımlarla ilerlenmesi ve istenilen seviyeye gelinebilmesi adına;

- E-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması,
- Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi,
- Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması,
- Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması sağlanmıştır (T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:13–14).

5.1. Türkiye'nin E-Devlet Kapısı

Ülkemizde bulunan gerek merkezi gerek yerel kurum ve kuruluşlar göz önüne alındığında her birinin web sitesi olduğu görülmektedir. Çoğu kurum web sitelerini bilgi verme amaçlı tasarlamışken bazıları da farklı bir takım servisler sunmaktadır. Devlet ana kapıları olan ulusal portallar sayesinde tüm kurum ve kuruluşlara tek bir noktadan erişim sağlanabilecek ve vatandaşlara işlem ve erişim kolaylığı sağlanmış olacaktır. Gelişen teknoloji ile birlikte e-Devlet ana kapıları da geliştirilmekte ve ihtiyaçların çeşitlenerek artması ile yenilenmeye devam edilmektedir (Türkiye Bilişim Şurası, 2002:5).

Türkiye'nin e-Devlet kapısı, 2006 yılında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının sorumluluğunda kurularak, kamu hizmetlerine yönelik iş ve işlemler elektronik ortama aktarılarak sunulmaya başlanmıştır. E-Devlet kapısının topluma açıldığı günden bu yana, vatandaş ve özel sektör kurum ve kuruluşlarına yönelik olarak ulusal portal ile bütünleştirilen kamu hizmetlerine tek bir dijital platform üzerinden erişebilmektedir (Tübitak, 2017:21).

Kamu kurum ve kuruluşları arasında e-Devlet hizmetlerinin sunumunda iş birliğinin sağlanması hizmetlerin bütünlüğü açısından önem arz etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte e-Devlete geçiş sürecinin daha bütüncül ve yerli ve milli teknoloji kullanılarak gerçekleştirilmesi amacıyla 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Günümüzde e-Devlete geçiş kapsamında yapılan çalışmalar Dijital Dönüşüm Ofisi aracılığı ile koordine edilmektedir. Nisan 2020 itibariyle ulusal portal üzerinde yer alan toplam kullanıcı sayısı 46 milyonun üzerinde olup, portal üzerinden 655 kuruma ait 5.018 e-hizmet sunulmaktadır (E-Devlet, 2020).

5.2. Ulusal Portal Özellikleri

Türkiye'nin ulusal portal niteliğinde olan e-Devlet ana kapısında bulunan özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Tübitak, 2017:21–26):

- Hizmet Sunumu: Ulusal portal üzerinden kamu yönetimi kuruluşları ve özel şirketler tarafından sağlanan (adalet, eğitim, sağlık alanları gibi) bilgilendirme, belge doğrulama/oluşturma ve ödeme işlemleri gibi hizmetlerin sunumu gerçekleştirilmektedir.
- Kimlik Doğrulama: T.C. kimlik numarası ve şifre, mobil imza, e-imza, T.C. kimlik kartı ve internet bankacılığı kimlik doğrulamalarından birinin kullanılarak giriş yapıldığı bir sistemdir. En tercih edilen kimlik doğrulama yöntemi T.C. kimlik numarası ve şifre uygulamasıdır.
- Kullanılabilirlik Özellikleri: E-Devlet ana kapısının kullanıcılara kolaylık sağlanması açısından sade ve basit bir şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, kullanıcılara pratiklik sağlaması açısından en çok kullanılan hizmetler ve en fazla ziyaret edilen kurumlar ana sayfada yer almaktadır.
- Erişilebilirlik Özellikleri: Portal tüm web tarayıcılarını destekleyen bir altyapıya sahiptir. Android ve iOS ile uyumlu mobil uygulamasının bulunması kullanıcılara e-Devlete erişimde kolaylık sağlamaktadır.
- Katılımcı Özellikler: Kullanıcıların gerek portal gerek diğer kurumlar hakkında fikir, şikâyet ve benzeri taleplerin yerine getirilebilmesi imkânı bulunmaktadır. Özellikle, e-Devlet kapısına ait resmi sosyal medya hesaplarının bulunması ve bu ortamlardan da benzer kullanıcı taleplerinin iletilmesi ile problem çözme ve politika oluşturma süreçlerine vatandaşlar daha etkin bir şekilde dâhil olabilmektedir.
- Kişiselleştirme: Kullanıcıların isteği üzerine, yapılacak duyuru ve bilgilendirmelerin sms veya e-posta kanallarından birini seçme imkânı sunulmaktadır. En çok kullanılan hizmetler ve en gözde sorgulamalar “Benim Sayfam” menüsüne eklenebilmektedir.

6. TÜRKİYE’NİN E-DEVLETTEKİ YERİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmeye başladığı dönemde, kamu kurum ve kuruluşlarının organizasyon yapısı ve yönetim anlayışlarında birlikte hareket etme bilincinin oluşmaması, ağ sistemlerine geçişi güçleştirmiştir. Kurum ve kuruluşların bireysel olarak başlattıkları bilgi ve iletişim sistemlerine vatandaşların da dâhil olması e-Devlet sisteminin temellerinin oluşmasını sağlamıştır (Kırçova, 2003:156).

Dünya çapında yaşanan e-Dönüşüm teknolojilerinden en iyi şekilde yararlanılmasında, kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışabilirliğinin sağlanması ve bütünleşebilmesinin önündeki engellerin kaldırılması önemli bir faktördür (Çetiner, 2008:47).

Türkiye, 2003 yılında e-Devlet projesi kapsamında başlattığı eylem planlarında süreklilik sağlamış ve bilgi toplumuna dönüşümün toplumun geneline yayılmasını sağlayarak belirlenen amaç ve hedeflere ulaşma yolunda önemli gelişmeler kaydetmiştir (T.C.Kalkınma Bakanlığı 2015:10). Bu kapsamda 2006, 2012, 2013 ve 2018 yıllarında E-Devlet alanındaki gelişmelere ilişkin bilgiler Tablo3’te gösterilmektedir (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019: 20).

Tablo 3. E-Devlet Alanındaki Gelişmeler

Kategori	2006	2012	2013	2018*
e-Devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler (Milyon Kişi)	26,7	45,1	48,0	45,6
e-Devlet Hizmetlerinden Memnuniyet Oranı	95,06	94,4	97,5	90
e-Devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon Kişi)	0,01	13,8	15	40,7
e-Devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	22	547	700	4.085

Kaynak: (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019:201)

Yukarıdaki tabloda Türkiye’nin, e-Devlete geçiş sürecinde kat ettiği adımlar rakamsal olarak ifade edilmekle birlikte, e-Dönüşüm yolunda özellikle kamu hizmetlerine yönelik önemli gelişme sağladığı görülmektedir. Bu gelişmeler BM tarafından yapılan 2016 ve 2018 yıllarındaki e-Devlet endekslerine de yansımaktadır. BM’nin 2016 yılında yaptığı EGDİ araştırmasında Türkiye 193 ülke arasında “yüksek seviye” olarak 68. sırada yer almış, (United Nations, 2016:158) 2018 yılında yapılan araştırmada ise önemli bir ivme kazanarak 53. sırada yerini almıştır (United Nations, 2018:232).

Bileşik bir endeks olan EGDI; telekomünikasyon altyapısı (TA), insan kaynakları (İK) ve çevrimiçi hizmetler (ÇH) endekslerinin ağırlıklı ortalamasından oluşmaktadır. Araştırma kapsamında ayrıca; vatandaşlara elektronik ortamda bilgi verme, kamu hizmetlerine ilişkin danışmanlık yapma ve kamu sektörü karar mekanizmalarına katılımı içeren e-Katılım Endeksi de ölçülmektedir. Türkiye, e-Katılım endeksine göre 2016 yılında 193 ülke arasında 60. sırada, e-Devlet Gelişme Endeksi bakımından ise 193 ülke arasında 68. sırada yer almaktadır. Ülke puanına göre Türkiye, söz konusu endeks değeri açısından dünyadaki ikinci en iyi grupta yer almaktadır. Türkiye'nin durumu, Avrupa ülkeleri ortalaması ve dünya ortalaması ile Tablo4'te karşılaştırmalı olarak belirtilmektedir (T.C.Kalkınma Bakanlığı, 2019:57):

Tablo 4. 2016 BM e-Devlet Gelişme Endeksi'nde Türkiye'nin Puanı

	EGDI	TA	İK	ÇH
Türkiye'nin Puanı	0,5900	0,3775	0,7910	0,6014
Avrupa Ortalaması	0,7241	0,6438	0,6897	0,6926
Dünya Ortalaması	0,4922	0,3711	0,6433	0,4623

"Açıklama Notu" : e-Devlet Araştırması (United Nations 2016)

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere Türkiye'nin e-Devlete ilişkin endeks değerleri genel olarak dünya ortalamasının üzerinde bulunmaktadır. Ancak, İnsan Kaynakları Alt Endeksi haricinde diğer endeks değerleri Avrupa ülkelerinin ortalamasının altında kalmaktadır. BM'nin 2018 yılında yapmış olduğu son e-Devlet gelişmişlik endeksine bakıldığında, Türkiye'nin e-Devlete verdiği önemi bir kez daha göstermiştir. 2016 yılında yayınlanan rapora göre on beş basamak yükselerek, 2018 yılı EGDI sıralamasında 53. sıraya yerleşmiştir.

7. METOT

Özellikle, Covid-19 salgını ile başlayan ve tüm dünyayı etkisi altına alana süreçte devletler vatandaşlarına çeşitli desteklerde bulunmuştur. Bu süreçte devletlerin vatandaşlarına bu tür destekleri vermesi önemli olmakla birlikte, vatandaşların bu desteğe hızlı bir şekilde ulaşması devlet-vatandaş ilişkisi açısından etkili bir faktördür. Devletlerin, kamu hizmetlerini elektronik ortamda



sunması vatandaşların sunulan desteklere daha hızlı ulaşmasını sağlayacak ve topluma psikolojik destek sağlayacaktır (Tuna ve Çelen, 2020:2751). Bu sebeple, ülkemizde e-devlet üzerine yapılan akademik çalışma ve tezlerin incelenmesi ile e-devlet sisteminin gelişmişliği, ne tür çalışmalar yapıldığı, hangi konu ve alanlara ağırlık verildiğinin ortaya konulması bakımından yapılan çalışmaları tasnif etmek amaçlanmaktadır.

Çalışmada, nitel araştırma yaklaşımı ile içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Akademik çalışmalar, Türkiye’de yayımlanmış 2008-2019 yılları arasındaki makale ve tezler olmak üzere 2’ye ayrılmıştır. Akademik çalışmalar, e-Devletin hangi hizmet türüne yönelik olduğu, hangi alan ve konuları kapsadığı, hangi araştırma yöntemlerinin kullanıldığı ve yıllara göre dağılımı açısından incelenmiştir. Araştırmaya konu edinen toplam 196 akademik çalışma bu çalışmanın veri tabanını oluşturmaktadır. Araştırmanın amaçları kapsamında Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalar içerik analizi metoduyla taranarak elde edilen veriler tablo haline getirilerek birbirleriyle karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

İçerik analizi tekniği, sosyal bilimlere ilişkin araştırmalarda çok sık kullanılan ve yazılı şekildeki yüksek kanıt özelliğine sahip dokümanlara uygulanan bilimsel yöntemlerdendir. Ayrıca, doküman analizi gibi niteleyici teknikler kullanılarak daha evvelden bilinen veya bilinmeyen bazı sorunların çözümüne ilişkin öznel düşünceyi öne çıkaran yorumsal bir süreci ifade etmektedir. İçerik analiz tekniğinin esnekliği, farklı etmenlerin anlaşılmasını kolaylaştırır ve verilerin kendi içinde ele alınmasını ve analiz edilerek bölümlene yapılabilmesini sağlar.

7.1. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırma içeriğine uygun olarak, sınırlandırılan çalışma kümesine ilişkin akademik çalışmaların değerlendirilebilmesi için “tarama formu” oluşturulmuştur. “Makale tarama formu” ile makalelerin adı, dili, yayın yılı, araştırma yöntemleri, alan ve konu kategorisine ilişkin özellikler taranmıştır. “Tez tarama formu” ile de tezin türü, yayın yılı, adı, dili, araştırma yöntemleri, alan ve konu kategorisine ilişkin bilgilere ulaşılmıştır.

Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmalara ilişkin belirlenen çalışma kümesinin türleri yıllara göre Tablo5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Yıllara göre akademik çalışmaların türü

Yıl	Yüksek Lisans	Doktora	Makale	Toplam
2008	7	0	6	13
2009	11	2	3	16
2010	10	0	4	14
2011	6	4	3	13
2012	6	0	5	11
2013	10	1	4	15
2014	15	2	4	21
2015	7	1	3	11
2016	5	2	4	11
2017	15	0	6	21
2018	9	2	13	24
2019	15	3	8	26
Genel Toplam	116	17	63	196

7.2. Araştırma Yöntemi ve Analiz

İncelenen akademik çalışmalar (tez ve makale), araştırmamızın alt amaçları doğrultusunda oluşturulan makale ve tez tarama formuna göre incelenmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen bilgilerle öncelikle, Türkiye’de e-Devlet konusu üzerine yapılan akademik çalışmaların elektronik kamu hizmetleri kullanım alanlarından (İnce, 2001:9) hangi hizmet türüne ilişkin olduğu belirlenmiş ve akademik çalışmalar bilgi verme hizmetleri (tek yönlü), iletişim hizmetleri (karşılıklı) ve çevrimiçi işlem hizmetleri (karşılıklı ya da tek yönlü) olmak üzere 3 ayrı kategoride incelenmiştir. Bir akademik çalışma birden fazla hizmet türünü konu edinmiş olabilir.

Kategorilere ayırma öncesinde her bir akademik çalışma ortak bir formata çevrildi. Daha sonra her bir akademik çalışmanın içeriğine bakılarak “iş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür, ulaştırma, kamu hizmetleri kılavuzu, idari süreçler kılavuzu, kamu kayıtları ve veritabanları, bilgi ve belge oluşturulması” şeklinde bilgilendirme amacı taşıyanlar “bilgi verme hizmetleri kategorisine”, “danışmanlık, ilan, e-posta iletişimi, müşteri hizmetleri” şeklinde karşılıklı iletişim amacı taşıyanlar “iletişim hizmetleri kategorisine”, “rezervasyon, çeşitli formların



e-ortamda doldurulması, anket” şeklinde çevrimiçi hizmet sunma amacı taşıyanlar “çevrimiçi işlem hizmetleri kategorisine” olacak şekilde ayrıştırıldı.

Diğer alt amaçlara ilişkin değerlendirmeler de akademik çalışmaların konu başlıkları, özet kısımları ve içeriğine bakılarak e-Devletin kullanımına yönelik alan, konu ve araştırma yöntemleri şu şekilde kategorize edilmiştir:

Alan: “Belirli bir alana yönelmemiş veya bütüncül bir yaklaşımla” ele alınan akademik çalışmalar “Genel Bakış” kategorisine, “bakanlıkların merkez ve taşra teşkilatı ile bunların bağlı kuruluşlarını ilgilendiren” akademik çalışmalar “Merkezi Yönetim” kategorisine, “yetkileri belirli bir coğrafi alan ve hizmetlerle sınırlı olarak kamusal faaliyet gösteren kurumları ilgilendiren akademik çalışmalar “Yerel Yönetim” kategorisine, “eğitim, öğretim ve bunlarla ilgili kurumları ilgilendiren akademik çalışmalar” “Eğitim” kategorisine, “sağlık, hastane bilgi sistemleri ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Sağlık” kategorisine, “hukuk, e-Devlet mevzuatı ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Hukuk” kategorisine, “e-ticaret” üzerine yapılan akademik çalışmalar “Ekonomi” kategorisine ve “vedop, internet vergi dairesi ve bunları ilgilendiren akademik çalışmalar “Maliye” kategorisine olacak şekilde ayrıştırıldı.

Konu: “İş ve iş süreçlerinin elektronik ortam ile bütünleştirilmesinin sağlanması, iş ve iş süreçlerinin karşılıklı ve birlikte uyumluluğu, e-Devlet uygulamalarının bütünsel bir yaklaşımla değerlendirildiği, kurumlar arası koordinasyon” içeriğinden bahseden akademik çalışmalar “Birlikte Çalışabilirlik ve Hizmetlerin Bütünlüğü” kategorisine, “e-Devletin mevcut veya gelişmesine yönelik strateji, model ve önemli faktörler” içeren akademik çalışmalar “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler” kategorisine, “e-Devletin güvenliği, gizliliği ve vatandaşların e-Devlete olan güvenini” içeren akademik çalışmalar “Gizlilik/Güvenlik” kategorisine, “kamu yönetiminde bürokrasinin azalması, iş ve işlemlerin hızlanması, hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi yönetimsel ve kamu kaynaklarının kullanımında tasarruf sağlanmasını” ilgilendiren akademik çalışmalar “İdari ve/veya Sosyo-Ekonomik Etki” kategorisine, “bilişim kültürünün artmasından, e-demokrasi kavramı ve vatandaşların e-Devlet kullanımını ölçen” akademik çalışmalar “Katılımcılık” kategorisine, “e-Devlet

portallarını ve kamu web sayfalarının kullanılabilirliğini, erişilebilirliğini ve tasarımlarını değerlendiren” akademik çalışmalar “Web Sitelerinin Kullanılabilirliği” kategorisine olacak şekilde ayrıştırıldı.

7.3. Bulgular

Araştırma kümesine dâhil olan tüm akademik çalışmaların her biri ayrı ayrı incelenmiştir. Akademik çalışmalarda, e-Devletin sisteminin kullanımına ilişkin hizmet türleri, alanları, konuları ve araştırma yöntemleri belirlenerek, söz konusu akademik araştırmaların hangilerine ağırlık verdikleri sırasıyla aşağıdaki tablolarda ortaya konulmuştur.

Tablo 6. E-Devlet Kullanımın Hizmet Türlerine Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
Bilgi Verme Hizmetleri	116	17	63	196
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
İletişim Hizmetleri	101	15	26	142
	87,07%	88,24%	41,27%	72,45%
Online İşlem Hiz.	99	14	22	135
	85,34%	82,35%	34,92%	68,88%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo 6’da 63 makale ve 116’sı YL tezi, 17’si Doktora tezi olmak üzere toplam 196 akademik çalışmaya ilişkin, e-Devletin kullanımına yönelik hizmet türleri bulunmaktadır. Bir akademik çalışmada, birden fazla hizmet türü konu edinmiş olabileceğinden genel “hizmet türü” sayısı 473 olarak gözükmektedir.

Bir akademik çalışmada, birden fazla hizmet türü konu edildiği görülmektedir. Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen hizmet türlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 87,07% ile İletişim Hizmetleri
- 85,34% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri olarak yer almaktadır.



- “doktora tezlerinde ” ağırlık verilen hizmet türleri,
- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 88,24% ile İletişim Hizmetleri
- 82,35% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen hizmet türleri,

- 100,00% ile Bilgi Verme Hizmetleri
- 41,27% ile İletişim Hizmetleri
- 34,92% ile Çevrimiçi İşlem Hizmetleri olarak yer almaktadır.

İncelenen akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının hizmet türlerine göre dağılımında “bilgi verme hizmetlerinin” tüm akademik çalışmalara konu edildiği görülmektedir.

Tablo 7. E-Devlet Kullanımının Alanlara Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
Genel	72	12	23	107
	62,07%	70,59%	36,51%	54,59%
Merkezi Yönetim	15	1	29	45
	12,93%	5,88%	46,03%	22,96%
Yerel Yönetim	6	2	0	8
	5,17%	11,76%	0,00%	4,08%
Eğitim	6	0	3	9
	5,17%	0,00%	4,76%	4,59%
Sağlık	4	0	3	7
	3,45%	0,00%	4,76%	3,57%
Hukuk	1	2	4	7
	0,86%	11,76%	6,35%	3,57%
Ekonomi	2	0	0	2
	1,72%	0,00%	0,00%	1,02%
Maliye	10	0	1	11
	8,62%	0,00%	1,59%	5,61%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo7’de akademik çalışmaların, e-Devlet kullanımının alanlara göre dağılımı ifade edilmiştir. Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 62,07% Genel,
- 12,93% Merkezi Yönetim,
- 8,62% Maliye olarak yer almaktadır.
“doktora tezlerinde ” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını,
- 70,59% Genel,
- 11,76% Yerel Yönetim,
- 11,76% Hukuk, olarak yer almaktadır.
“makalelerde” ağırlık verilen ilk üç kullanım alanını,
- 46,03% Merkezi Yönetim,
- 36,51% Genel,
- 6,35% Hukuk olarak yer almaktadır.

İncelenen akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının alanlara göre dağılımında “genel” bakışın en yoğun olarak işlendiği, daha sonra “merkezi yönetim” alanına ağırlık verildiği görülmektedir.

Tablo 8. E-Devlet Kullanımının Konulara Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
Birlikte Ç./Hizmetlerin Bütünlüğü	19	1	8	28
	16,38%	5,88%	12,70%	14,29%
Stratejiler, Metodoloji Veya Anahtar Faktörler	29	10	15	54
	25,00%	58,82%	23,81%	27,55%
Gizlilik-Güvenlik	8	2	8	18
	6,90%	11,76%	12,70%	9,18%
İdari ve/veya Sosyo-Ekonomik Etki	32	2	18	52
	27,59%	11,76%	28,57%	26,53%
Katılımcılık	21	2	12	35
	18,10%	11,76%	19,05%	17,85%
Web Sitelerinin Kullanılabilirliği	7	0	2	9
	6,03%	0,00%	3,17%	4,59%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo8’de akademik çalışmaların, e-Devlet kullanımının konulara göre dağılımı ifade edilmiştir. Buna göre “yüksek lisans tezlerinde” ağırlık verilen ilk üç ağırlıklı konuları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 27,59% İdari veya Sosyo-Ekonomik Etki,
- 25,00% Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler,
- 18,10% Katılımcılık olarak yer almaktadır.
- “doktora tezlerinde ” ağırlık verilen ilk üç kullanım konusunu,
- 58,82% Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler,
- 11,76% ile Gizlilik/Güvenlik, İdari veya Sosyo-Ekonomik Etki ve Katılımcılık olarak yer almaktadır.

“makalelerde” ağırlık verilen ilk üç kullanım konusunu,

- 28,57% İdari veya Sosyo-Ekonomik Etki,
- 23,81% Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler,
- 19,05% Katılımcılık olarak yer almaktadır.

İncelenen akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet kullanımının konulara göre dağılımında “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler”, en yoğun olarak işlendiği, daha sonra «İdari» veya «Sosyo-Ekonomik Etki» konusuna ağırlık verildiği görülmektedir.

Tablo 9. E-Devlet ile ilgili Çalışmaların Araştırma Yöntemlerine Göre Değerlendirilmesi

	YL TEZ	DOKTORA TEZİ	MAKALE	GENEL
Anket Çalışması	44	7	14	65
	37,93%	41,18%	22,22%	33,16%
Doküman Analizi	68	13	40	120
	58,62%	76,47%	63,49%	61,22%
Web Sitesi Gözlemi/ İncelemesi	9	0	4	13
	7,76%	0,00%	6,35%	6,63%
Vaka Analizi	16	1	3	20
	13,79%	5,88%	4,76%	10,20%
Görüşme/Mülakat	10	3	0	13
	8,62%	17,65%	0,00%	6,63%
Yeni Sistem/Model Önerisi	14	4	2	20
	12,07%	23,53%	3,17%	10,20%
Toplam Akademik Çalışma	116	17	63	196

Tablo9'da e-Devlet sistemi üzerine yapılan akademik çalışmalarda hangi araştırma yöntemlerine ağırlık verildiği ifade edilmiştir. Bir akademik çalışmada, birden fazla araştırma yöntemi kullanılabileceğinden genel "araştırma yöntemi" sayısı 251 olarak gözükmektedir.

Bir akademik çalışmada, birden fazla araştırma yöntemi kullanıldığı anlaşılmaktadır. Buna göre "yüksek lisans tezlerinde" ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür,

- 58,62% Doküman Analizi,
- 37,93% Anket Çalışması,
- 13,79% Vaka Analizi olarak yer almaktadır.
- "doktora tezlerinde " ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemi,
- 76,47% Doküman Analizi,
- 41,18% Anket Çalışması,
- 23,53% Yeni Sistem/Model Önerisi olarak yer almaktadır.

"makalelerde" ağırlık verilen ilk üç araştırma yöntemi,

- 63,49% Doküman Analizi,
- 22,22% Anket Çalışması,
- 6,35% Web Sitesi Gözlemi/İncelemesi olarak yer almaktadır.

İncelenen akademik çalışmaların geneline bakıldığında, e-Devlet konulu akademik çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerinin dağılımında, "Doküman Analizinin", en yoğun olarak kullanıldığı, daha sonra «Anket Çalışması» yöntemine ağırlık verildiği görülmektedir.

7.4. Tartışma

Bu araştırma, son zamanlarda bilgi ve iletişim teknolojisinin devlet yönetimi ve kamu hizmetlerinin sunumunun önemli bir parçası olan e-Devlet sisteminin akademik pencereden değerlendiren bir çalışma olup, e-Devlet sistemine yapılacak yeni çalışmalara katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan devrimsel değişim ve dönüşümden tüm dünya devletleri etkilenmektedir. Günümüzde küresel bir etkiye neden olan teknolojik gelişmeler ve bilgi toplumlarının bilişim kültür seviyesinin yükselmesi, devletlerin yapılarında da önemli değişikliklere yol açmış ve teknolojik gelişmelere uyumunu



gerekli kılmalıdır. Özellikle, bilişim çağının yaşandığı ve devlet ile toplumun karşılıklı beklentilerinin artarak devam ettiği süreçte, devletlerin kamu hizmetlerini elektronik ortama aktarması e-Devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. Kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi, kamu hizmetlerinin daha hızlı, şeffaf ve kesintisiz bir şekilde sunulmasını sağlamış ve e-Devletin önemini biraz daha artırmıştır. E-Devlet sisteminin filizlenmesi ve giderek öneminin artması, e-Devlet sisteminin her yönüyle araştırılmasının gerekliliğini de ortaya koymuştur. E-Devlet sisteminin gelişiminde önemli bir etkiye sahip olan bilimsel çalışmalarda, e-Devletin olumlu/olumsuz yanlarını, zorluklarını/kolaylıklarını ve avantaj/dezavantajlarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

“Kamu Yönetimi İle Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz” üzerine yapılan çalışmada, elektronik devlet alanını konu alan makaleler incelenmiş ve e-Devlet alanında yapılmış çalışmaların odaklandığı noktalar üzerinde yeterince çalışılmamış ve yeni araştırmaların yapılabileceği alanlar detaylı bir şekilde tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapmış olduğu bazı tespitler, makalelerde bilgi ve iletişim teknolojisinin yönetim alanında kullanımının daha çok merkezi ve yerel yönetimler olarak incelendiğini ve kuramsal yaklaşım olarak da yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının ele alındığını ortaya koymuş, çalışmamızda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Sadioğlu vd., 2007:347–348).

Dünya çapında geçerliliği olan araştırma kuruluşlarınca (BM endeksi, Waseda Üniversitesi endeksi gibi) e-Devlet gelişmişliğinin ölçülmesi ve Türkiye'nin de bu araştırmalara dâhil edilmesi, ülkemiz açısından da e-Devletin önemini ortaya koymaktadır. E-Devlet sisteminin dinamik ve esnek yapısı, gelişmeye ve yeniliğe her zaman açık olması açısından önemlidir. Bu bağlamda, çalışmamızın e-Devletin geliştirilmesine yönelik yapılacak çalışmalar için farklı odak noktaları oluşturabileceği düşünülmüştür.

BM e-Devlet gelişmişlik endeksinde, ölçümleme metodolojisi üç ana başlık etrafında toplanmıştır. Bunlar Çevrimiçi hizmet endeksi (çevrimiçi servisler), telekomünikasyon altyapısı endeksi (iletişim hizmetleri) ve beşeri kaynaklardır. E-Devletin gelişmişlik düzeyinin ölçülmesinde etkili olan ölçümleme metodolojilerinden iletişim ve çevrimiçi servislerin, e-Devletin kullanıldığı hizmet türleriyle de yakından ilişkisi olduğu görülmektedir. Akademik çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda e-Devletin kullanımının hizmet türlerine göre

dağılımında iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerinin, bilgi verme hizmet türüne göre akademik çalışmalarda daha az yer verildiği görülmektedir. E-Devletin üç sacayağından ikisi olan iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerinin de en az bilgi verme hizmetleri kadar akademik çalışmalarda yer verilmesi gerektiği kanısına varılmıştır. E-Devlet gelişiminde sürekliliğin ve yenilikçiliğin devamı için, sacayağının daha dengeli olması gerektiği, dolayısıyla iletişim ve çevrimiçi işlem hizmetlerine de en az bilgi verme hizmetleri kadar önem verilerek bundan sonraki çalışmalarda yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

SONUÇ

Yapılan çalışmalar ve analizler sonucu Türkiye’de e-Devlet sistemi üzerine yapılan akademik çalışmalar, e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerine, alanlara, konulara ve bu çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerine göre incelenmiştir. E-Devlet sisteminin kullanıldığı hizmet türleri, sistemin üç sacayağını oluşturan bilgi verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve çevrimiçi işlem hizmetlerinden oluşmaktadır. E-Devletin kullanım alanları genel bakış, merkezi yönetim, yerel yönetim, sağlık, ekonomi, maliye, hukuk ve eğitim olarak oluşturulmuştur. E-Devlete ilişkin konular ise “Birlikte Çalışabilirlik/Hizmetlerin Bütünlüğü”, “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler”, “Gizlilik-Güvenlik”, “İdari” ve/veya “Sosyo-Ekonomik Etki”, “Katılımcılık”, “Web Sitelerinin Kullanılabilirliği” olarak kategorize edilmiştir. Yapılan genel analiz neticesinde e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerinin genel ağırlıklarına bakıldığında, 100,00% Bilgi Verme Hizmetleri, 72,00% İletişim Hizmetleri ve 69,00 % Çevrimiçi İşlem Hizmetleri şeklinde olduğu görülmektedir. Bilgi verme hizmetlerinin tüm akademik çalışmalarda yer aldığı ve diğer hizmet türlerine göre daha ağırlıklı olarak işlendiği görülmektedir.

E-Devletin kullanım alanlarının genel ağırlıkları göz önünde bulundurulduğunda, 55,00% Genel Bakış ve 23,00% Merkezi Yönetim alanların ağırlığının diğer alanlara göre fazla olduğu görülmektedir. E-Devletin konulara göre genel ağırlıklarına bakıldığında, 28,00% “Stratejiler, Metodoloji veya Anahtar Faktörler” ile 26,00% “İdari” ve/veya “Sosyo-Ekonomik Etki” konularının ağırlıklarının diğer konuların ağırlıklarına göre fazla olduğu görülmektedir. Yapılan akademik çalışmalarda kullanılan araştırma yöntemlerinin genel dağılımına bakıldığında ise, 48,00% Doküman Analizi ve 26,00% Anket Çalışması yöntemlerinin ağırlıklarının diğer araştırma yöntemlerinin ağırlıklarına göre fazla olduğu görülmektedir.

Akademik çalışmaların, e-Devletin kullanım alanlarına göre dağılımda yerel yönetimler, eğitim, sağlık, hukuk, ekonomi ve maliye alanlarına merkezi yönetimler ve genel bakış alanlarına göre daha az yer verilmiştir. E-Devlet sisteminin amaçları doğrultusunda, geleceğe yönelik stratejik çalışmaların yerine getirilebilmesi ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet bütünlüğünün sağlanarak etkin, verimli ve güvenilir bir e-Devlet sistemi için, genel bakış açısından ziyade daha özellikli alanlara, akademik çalışmalarda daha çok yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir. Akademik çalışmalarda, e-Devletin odaklanıldığı konuların dağılımına bakıldığında ise, web sitelerinin kullanılabilirliği ve gizlilik/güvenlik konularına diğer konulara göre daha az yer verildiği görülmektedir.

Araştırmamızda Tablo6'da elde edilen verilere göre, e-devlet sisteminin bilgi verme hizmetleri noktasında en üst seviyeye ulaştığı, fakat vatandaşların iletişim ve çevrim içi hizmetler noktasında üst seviyenin altında kaldığı anlaşılmaktadır. Ülkemizde ve Dünya'da küreselleşmenin ve teknolojinin yaygınlaşmasıyla yaşanan değişim vatandaşlık kavramının da yeni bir anlayışla ele alınmasına sebep olmuştur (Kara ve Atasoy, 2019: 148). Vatandaşların, teknolojik gelişmeyle birlikte olarak dijital vatandaşlığa bürünmeleri ve çoğu işlemleri internet üzerinde yapmaları hususları birlikte değerlendirildiğinde, e-devlet sisteminin vatandaşlarına çevrim içi işlemleri yapma imkânını en üst seviyeye çıkarma açısından yapılacak çalışmalarda dijital vatandaş kavramı üzerinde durulmalıdır.

Tablo7'de elde edilen verilere göre, e-devlet sisteminin kullanım alanları üzerine yapılan çalışmaların ayrıntı bir çalışma içermeyen 55,00% Genel Bakış alanı olarak görülmektedir. Vatandaşların, devlet ile etkileşime geçtiği ve vatandaşların kamunun karar alma sürecine dâhil olduğu en hızlı ve kolay yol e-devlet sistemi ile mümkün olmaktadır (Sobacı ve Hatipoğlu, 2017: 72). Karşılıklı etkileşimin daha fazla olduğu devlet-vatandaş ilişkisini göz önüne seren merkezi-yerel yönetim, eğitim, sağlık, hukuk, ekonomi gibi alanlara yönelik çalışmaların azınlıkta kaldığı anlaşılmaktadır. Özellikle son dönemde yaşadığımız Covid-19 salgını döneminde artan internet kullanımı ile vatandaşlar geleneksel kamu hizmeti yerine yenilikçi kamu hizmetlerini daha fazla tercih edecektir (Tuna ve Çelen, 2020:2734).

Yine, Tablo 8'de elde edilen verilere göre, e-devlet sisteminin kullanımının konulara göre değerlendirilmesinde katılımcılık konusu 17,85% ile alt seviyelerde olduğu anlaşılmaktadır. Geleneksel kamu yönetiminde katılımcılığın

yönetime has bir olgu olduğuna ilişkin bir durum söz konusuydu. Oysa yenilikçi kamu yönetiminde bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte vatandaşların da yönetim ile etkileşim haline girdiği daha katılımcı bir model ortaya çıkmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2018: 43). Günümüzde, teknoloji ve internet kullanımının yaygınlaştığı göz önüne alındığında, e-devlet sisteminde katılımcılık konusunun daha fazla ele alınması gerektiği düşünülmektedir. Nitekim Bilgin, Kesgin ve Ak (2018: 464), yaptığı araştırmada internet kullanım oranını katılımcıların yaş aralıklarına göre değerlendirdiği ve 18-48 yaş aralığında internet kullanımı oranının toplam %85 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Yapılan incelemeler sonucunda başta dijital vatandaş kavramının ortaya çıkması birlikte vatandaş ile kamu kurumları arasındaki etkileşimin e-devlet hizmet türlerine yansması ele alınarak bir yol haritası ortaya konulmuştur. E-devlet üzerine yapılan çalışmalarda geleneksel kamu yönetimi anlayışının yenilikçi yönetim anlayışına geçiş sürecinde e-devlet sisteminde ağırlık verilen ve göz ardı edilen alanlar ve konular kategorize edilmiştir. E-devlet sisteminde katılımcılığın artırılması ve dijital vatandaşlığın daha aktif olmasının gerekliliği vurgulanarak bu alanda daha ayrıntılı ve kapsamlı çalışmaların yapılması hususunda kılavuz olabileceği umulmaktadır.

Araştırma sonucunda, Türkiye'de e-Devlet üzerine yapılan akademik çalışmaların uluslararası kurum ve kuruluşların e-Devlet gelişmişlik endekslerindeki ölçüleme bileşenlerinin de dikkate alınması gerektiği kanısına varılmıştır. Bu bağlamda, e-Devlet üzerine yapılacak akademik çalışmalarda e-Devletin kullanıldığı hizmet türlerinde, alanlarda ve odaklanılan konularda daha az ağırlık verilen veya hiç yer verilmeyen hizmet türü, alan ve konulara odaklanması gerekmektedir. Bunun sonucunda, ülkemizde e-Devlet sisteminin gelişiminin ve büyümesi teknolojik gelişmelerle uyumlu olması, dijital bilincin yaygınlaşmasıyla beraber e-devlet kullanımının artmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla, ülkemizin dünya çapında yapılan e-Devlet gelişmişlik ölçümlerinde daha üst sıralara tırmanmasına da imkân vereceği düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

Akbaş Tuna, A , Çelen, O . (2020). İşletmelerin İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları Üzerinde Covid-19 Pandemisinin Etkileri . OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi , 16 (30) , 2710-2759 . DOI: 10.26466/opus.781324

Aktel, M., Öğrekçi, S., & Özmen, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(3), 765–787. <https://dergipark.org.tr/en/pub/gaziuiibfd/issue/36599/417273>

Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2013). E-Government Implementation Benefits, Risks and Barriers in Developing Countries: Evidence from of Nigeria. 2nd International Conference on Internet, E-Learning & Education Technologies (ICIEET 2013) Joint with 2nd International Conference on Information Technology, E-Government and Applications (ICITEA 2013), 4(1), 92–105. <https://doi.org/2091-1610>

Baştan, S. (2008). E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon Ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici Ve Kısıtlayıcı Etkenler. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2008(1), 241–266. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kmusekad/issue/10222/125661>

Bilgi Toplumu, B. (2020). E-Dönüşüm Türkiye. T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>

Bilgin, N.Çıtak, Kesgin, M.Tokur ve AK, Bedireye (2018). Yetişkinlerin İnternet Kullanma Durumu ve Bazı Sosyo-Demografik Değişkenler ile İlişkisi. ERPA International Congresses on Education 2018, 461-466. https://www.researchgate.net/profile/ErdemTavukcuoglu/publication/332082201_Lise_Ogrencilerinin_Potansiyel_Enerji_Kavramina_Yonelik_Bilissel_Yapilarinin_Arastirilmesi_-_e-Book_of_Proceedings/links/5c9e5cbda6fdccd460438e81/Lise-Oegrencilerinin-Potansiyel-Enerji-Kavramina-Yoenelik-Bilissel-Yapilarinin-Arastirilmesi-e-Book-of-Proceedings.pdf#page=473

Bwalya, K., & Healy, M. (2010). Harnessing e-government adoption in the SADC region: a conceptual underpinning. Electronic Journal of E-Government, 8(1), 23–32. https://www.researchgate.net/publication/228373068_Harnessing_e-Government_Adoption_in_the_SADC_Region_a_Conceptual_Underpinning/link/00463536feac375d57000000/download

- Coşkun, B., & Pank Yıldırım, Ç. (2018). Kamu Yönetimi Açısından Dijital Zekanın İyi Yönetime Etkisi. *Ombudsman Akademik*, 1, 141–162. <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.477495>
- Çakır, C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4(7), 37–48. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumusgjebs/issue/7495/98756>
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 95–122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23190/247699>
- Çetiner, T. (2008). E-Dönüşümde Türkiye Nerede. *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*, 31(4), 40–48. <http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/sayi31/Turan.pdf>
- Demirci, K. (2015). Türkiye’de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları BİMER Örnek Olayı. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 23, 96–113. <https://doi.org/10.31123/akil.436876>
- Demirel, D. (2006). E-Devlet Ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83–118. <https://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/dergi/pdf/der61 tam.pdf>
- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235–256. http://ijmeb.org/index.php/zkesbe/article/download/12/pdf_1
- Denek, S. (2019). Yeni Kamu Hizmeti Düşüncesi: Değişen Kamu Hizmeti Anlayışı. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 418–439. <https://doi.org/10.33905/bseusbed.553982>
- Dias, G. P. (2014). Bibliometric Analysis of Portuguese Research in e-government. *Procedia Technology*, 16, 279–287. doi:10.1016/j.protcy.2014. 10.093. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221201731400320X>
- DPT, K. T. K. B. (2002). e-Devlet ’ e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlete_Gecis_Surecinde_KAMU-NET_Calismalari.pdf



E-Devlet. (2020). www.turkiye.gov.tr. <https://www.turkiye.gov.tr> , Erişim Tarihi: 15.04.2020

Erkul, R. E. (2004). II. KAMU YÖNETİMİ FORUMU “Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm Ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları.” Hacettepe Üniversitesi Yayınları, 212–225. <http://debis.deu.edu.tr/userweb//hilmi.coban/ödevler/e-devlet/e-devlet.pdf>

Fadhıl, W. M., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından e-Devlete: Türkiye ve Irak edevlet Algısı Karşılaştırması. Bilişim Teknolojileri Dergisi, 7(3), 21–32. <https://dergipark.org.tr/pub/gazibtd/issue/6632/88039>

Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), 615–628. <https://doi.org/10.33206/mjss.538784>

Güler, H., Şahinkaya, Y., & Şahinkaya, H. (2017). İnternet ve Mobil Teknolojilerin Yaygınlaşması: Fırsatlar ve Sınırlılıklar. Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), 186–207. <https://doi.org/10.31834/kilissbd.341511>

İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar (DPT Yayını). http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf

Kara, T , Atasoy, E . (2019). Sosyal Bilgiler Öğretim Programı Ve Ders Kitaplarının (2018) Dijital Vatandaşlık Kavramı Ve Alt Boyutları Bağlamında İncelenmesi . Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 22 (41) , 133-154 . DOI: 10.31795/baunsobed.581917

Karkin, N., & Kösecik, M. (2004). Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar (A. YILMAZ & M. ÖKMEN (eds.)). https://www.academia.edu/3884432/Elektronik_Devlet_Amaçlar_Sorunlar_ve_Uygulamalar

Kırçova, İ. (2003). E- Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri. https://docplayer.biz.tr/5721713-E-devlet-uygulamaları-ve-ekonomiye-etkileri.html#show_full_text

Sadioğlu, U., & Yıldız, M. (2007). Kamu Yönetimi İle Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: Bir Bibliyografik Analiz. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), 323–365. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/huniibf/issue/7873/103454>

Strateji ve Bütçe Başkanlığı, T. C. C. (2019). On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023. <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/07/OnbirinciKalkinmaPlani.pdf>

Şataf, C., Çiçek, H. G., & Dikmen, S. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 9(2), 1–14. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/beyder/issue/3469/47184>

T.C.Kalkınma Bakanlığı, B. T. D. (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı. http://www.sp.gov.tr/tr/temel-belge/s/109/Bilgi+Toplumu+Stratejisi+ve+Eylem+Plani+_2015-2018

T.C.Kalkınma Bakanlığı. (2018). On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Kamuda Kurumsal Yönetim Ve Yenilikçiliközel İhtisas Komisyonu Raporu. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/KamudaKurumsalYonetim_ve_YenilikcilikOzellhtisasKomisyonuRaporu.pdf

T.C.Kalkınma Bakanlığı. (2019). On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu. <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/e-DevletCalismaGrubuRaporu.pdf>

T.C.Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-D. H. D. B. (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı. http://www.sp.gov.tr/tr/temel-belge/s/136/Ulusal+e-Devlet+Stratejisi+ve+Eylem+Plani+_2016-2019

Tübitak, Y.T.A.E. (2017). Türkiye’de E-Devlet: Genel Görünüm. In Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1. <https://www.dijitalakademi.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-Turkiye'de EDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf>

Türkiye Bilişim Şurası, T. (2002). e-Devlet Çalışma Grubu. https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf



Uğur, A. A., & Çütçü, İ. (2009). E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 1(2), 1–20. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sobiadsbd/issue/11348/135609>

United Nations, U. (2016). United Nations E-Government Survey 2016. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN-DPADM/UNPAN038853.pdf>

United Nations, U. (2018). United Nations E-Government Survey 2018.

Yıldız, M , Leblebici, N . (2018). Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir mi? . İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi , 27 (1) , 7-22 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusiyasal/issue/36981/422947>

