



**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI
SOS-DR-2015-0001**

**E-DEVLET VE YURTTAŞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE
SOSYOLOJİK BİR DEĞERLENDİRME:
AYDIN İLİ ÖRNEĞİ**

**HAZIRLAYAN
Ali Erdem AKGÜL**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Kayhan DELİBAŞ**

AYDIN-2015

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI
SOS-DR-2015-0001

E-DEVLET VE YURTTAŞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE
SOSYOLOJİK BİR DEĞERLENDİRME:
AYDIN İLİ ÖRNEĞİ

HAZIRLAYAN
Ali Erdem AKGÜL

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Kayhan DELİBAŞ

AYDIN-2015

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : Ali Erdem AKGÜL

İmza :

ADI-SOYADI: ALİ ERDEM AKGÜL

BAŞLIK: E-DEVLET VE YURTTAŞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE SOSYOLOJİK BİR DEĞERLENDİRME: AYDIN İLİ ÖRNEĞİ

ÖZET

İletişim teknolojileri, özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden sonra hızlı bir gelişme kaydederek günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bilgisayar ağı ve teknolojilerinin gelişmesi, yaygınlaşması neticesinde zaman ve mekan sınırları oldukça zorlanmaya başlanmış, insanların birbiriyle olan iletişimi küresel boyuta taşarak kolaylaşmıştır. Teknolojik gelişme ve onun tetiklediği dönüşüm, baş döndürücü bir hızla devam etmektedir ve pek çok husus üzerinde değişime neden olmaktadır. Devlet olgusu da bunlardan biridir. “E-devlet” ise zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. Özellikle 1980’li yılların sonlarından itibaren “yurttaşlık” kavramı da yeni bir ilgiyle, temel varsayımları sorgulanır biçimde ele alınmaya başlanmıştır. Yurttaşlığın neliği, yurttaşlık hak ve sorumluluklarının yeniden kurgulanması üzerine tartışmalar çoğalmıştır. Teknolojik ilerlemenin ivme kazandığı, bilginin hızla yayıldığı ve bütün sistemleri dönüşüme zorlayan küreselleşme ve bilgi toplumu çağında artık kurumların ayakta kalabilmeleri yurttaş odaklı bir yönetim anlayışına sahip olmakla mümkün görünmektedir. Teknolojideki değişim; ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçlerini de ortaya çıkarmaktadır. Bundan hem “yurttaşlık” hem de “devlet” nasibini almaktadır. E-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir. Bir alan araştırmasına dayanan bu çalışmayla, e-devlet uygulamaları ve bu uygulamanın yurttaşlar tarafından nasıl algılandığının, devlet-yurttaş ilişkisinin ne şekilde etkilendiğinin araştırılması amaçlanmaktadır. E-devlet ve yurttaşlık ilişkisi Aydın İl merkezi örneğinde sosyolojik olarak ele alınarak, incelenmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Devlet, E-devlet, Yurttaşlık, Bilgi Toplumu, Bilişim Teknolojileri, İnternet.

NAME and SURNAME: ALİ ERDEM AKGÜL

TITLE: A SOCIOLOGICAL EVALUATION ON E-GOVERNMENT AND CITIZENSHIP RELATION: IN AYDIN

ABSTRACT

Communication technologies have become an inseparable part of daily life advancing expeditious especially after the last quarter of the 20th century. In consequence of development and spreading widely of computer networks and technologies, boundaries of time and place have been highly compelled and communication of people with each other has become easier going beyond the global dimension. Technological development and its triggered transformation continue with a dizzying speed and cause a change on many issues. State is one of them. “E-government” is an expression of the new government concept which has been caused by the increasing requirements in time and will stand by means of information and communication technologies. “Citizenship” concept, with a new interest, has been addressed in a manner questioning its basic assumptions particularly since the late 1980s. Arguments have increased on the reconstruction of what of a citizenship, civic rights and responsibilities. Survival of institutions, from now on, is seemed possible by having a citizen-oriented management comprehension in this globalization and information society era in which technological progress accelerates, knowledge spreads rapidly and all systems are forced for transformation. Changes in technology are effective in economic, political, social and cultural areas and also cause new processes of change. Both “citizenship” and the “state” are affected by this situation. It is a sociological necessity that e-government projects and practices are also worked and examined in such a process. With this field study-based work, it is aimed to search how e-government practices are perceived by citizens and in what way state-citizen relationship are affected. E-government and citizenship relation have been examined sociologically in Aydın city center.

KEYWORDS: Government, E-Government, Citizenship, Information Society, Information Technologies, Internet.

ÖNSÖZ

Teknolojik ilerlemenin ivme kazandığı, bilginin hızla yayıldığı ve bütün sistemleri dönüşüme zorlayan küreselleşme ve bilgi toplumu çağında artık kurumların ayakta kalabilmeleri yurttaş odaklı bir yönetim anlayışına sahip olmakla mümkün görünmektedir.

Teknolojideki değişim toplumda ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri de ortaya çıkmaktadır. Bundan hem “yurttaşlık” hem de “devlet” kavramları da nasibini almaktadır. Bu süreçte “yurttaşlık”, “devlet” ve “yurttaş-devlet ilişkisi” dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır. E-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi bir gerekliliktir.

Bilişim teknolojilerinin de etkisiyle dönüşüme uğrayan devlet idaresi bağlamında ortaya çıkan e-devlet uygulamaları ve onun yurttaşlıkla olan ilişkisinin sosyolojik boyutu da bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları yalnızca devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimden öte çok boyutlu, geniş kapsamlı ve pek çok kesimi çok yakından ilgilendiren bir olgudur. Yani bir anlamda toplumla devlet arasındaki ilişkiyi de etkileme, değiştirme potansiyeline sahip olduğu için analiz edilmelidir. Böyle bir etkilenme veya değişim olmuş mudur, olmuşsa boyutu ve sonuçları nedir? Bu çalışmada buna dönük bulguların elde edilmesi amaçlanmıştır.

Mevcut yazın incelendiğinde görünen husus, e-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi perspektifinden ve klasik siyaset biliminin bakış açısından yaklaşılmış olduğudur. Var olan literatürde sosyolojik bakış açısı ve e-devlet uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları, artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır. Türkiye’de de e-devlet uygulamaları yaygınlaştırılırken ülkemizin sosyo-kültürel yapısının göz önüne alınması gereklidir. Bu sebepten ötürü konunun sosyolojik olarak analiz edilmesi, değerlendirilmesi gereklidir. Bu çalışmada da buna dönük verilerin elde edilmiş olması bu bağlamda son derece önemlidir.

E-devletin temel işlevlerinden birisi de “devlet-yurttaş” arasındaki bilgi akışının demokratikleştirilmesini sağlamaktır. İnteraktif servisler aracılığıyla ve yurttaşın bilgi edinme hakkı çerçevesinde yurttaşın kamu yöneticilerini bir noktaya kadar denetleyebilme olanağı ortaya çıkmıştır. Lakin e-devlet projeleri ile hedeflenen bu şeffaflık, etkinlik, demokratikleşme ve kolaylık uygulamalara yansımakta mıdır, bunlara yönelik olarak yurttaşın farkındalıkları, yaklaşımları nedir ve bu olgunun toplumsal gerçeğe yansımaları nasıldır? Yurttaşın “e-devlet”e bakış açısına paralel olarak, kamu çalışanlarının da bu olguya dönük yaklaşımları nasıldır? Bu tip soruların yanıtlanabilmesi için de çalışmaların yapılması elzemdir.

Şüphesiz, böylesine geniş kapsamlı bir konuda eksik kalınan bazı noktalar olmuştur. Fakat, konunun analiz edilmesine imkan verecek verilerin elde edilmesi son derece önemlidir ve bu konuda sosyolojik temelli bir çalışmanın gerçekleştirilmesi de literatüre önemli bir katkı sağlayacaktır. Bir alan araştırmasına dayanan bu çalışmayla, “e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi” Aydın İl merkezi örneğinde sosyolojik olarak ele alınacak, değerlendirilecektir.

Son olarak, bu çalışmam sırasında tüm yoğunluğuna rağmen bana her zaman vakit ayıran, yol gösteren, katkı ve yardımlarını esirgemeyen değerli danışman hocam Prof. Dr. Kayhan DELİBAŞ’a teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez izleme komitesinde yer alan ve benden yapıcı eleştirilerini ve desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım Adnan Menderes Üniversitesi Sosyoloji Bölümü Öğretim Üyesi Prof. Dr. Gülsen DEMİR’e ve Adnan Menderes Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi Halil MUTİOĞLU’na da teşekkür ederim. Bu çalışmanın alan araştırması bağlamında katkı ve öneriler sunan, çalışmama yakın ilgi gösteren Adnan Menderes Üniversitesi Sosyoloji Bölümü Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Emin Baki ADAŞ’a ve değerli arkadaşım Hasan GÜVEN’e de teşekkür ederim. Ayrıca, çalışmanın gerek nicel gerekse nitel veri toplama aşamasında görüşlerine başvurduğum kıymetli tüm katılımcılara, bu süreçte bana yardımcı olan arkadaşlarıma ve desteğini her zaman yanımda hissettiğim, eğitim yaşamıma katkıları olan aileme teşekkürlerimi sunarım.

Ali Erdem AKGÜL

Ocak 2015, AYDIN

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
TABLolar LİSTESİ	xi
EKLER LİSTESİ	xxi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	
1.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi.....	4
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	13
1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	16
1.4. Araştırmanın Yöntemi ve Tekniği	16
1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	23
İKİNCİ BÖLÜM	
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	
2.1. Devlet Kavramı	29
2.2. Devletin Tarihçesi	36
2.3. Devlete Dönük Kuramlar/Yaklaşımlar	39
2.3.1. Aile Kuramı.....	39
2.3.2. Biyolojik Kuram	40
2.3.3. Kuvvet ve Mücadele Kuramı	41

2.3.4. Ekonomik Kuram.....	42
2.3.5. Sosyal Sözleşme Teorisi (Devletin Kaynağını İnsan Aklına ve İradesine Dayandıran Teori)	43
2.3.5.1. Thomas Hobbes.....	44
2.3.5.2. John Locke	46
2.3.5.3. Jean-Jacques Rousseau.....	48
2.4. E-Devlet Kavramı	50
2.5. Dünyada E-Devlet Uygulamaları.....	60
2.5.1. Singapur	67
2.5.2. Amerika Birleşik Devletleri	69
2.5.3. Kanada.....	71
2.5.4. Güney Kore	73
2.5.5. Japonya.....	73
2.5.6. Brezilya	74
2.5.7. Hindistan	74
2.5.8. Avustralya	75
2.5.9. İspanya	76
2.5.10. İngiltere	77
2.5.11. Almanya	78
2.5.12. Avrupa Birliği (AB)	78
2.6. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	83
2.7. Devlette Dönüşüm ve E-Devlet	98
2.8. Yurttaşlık Kavramı ve Tarihçesi	116
2.8.1. Yurttaşlık ve Ulus-Devlet	124
2.9. Yurttaşlık Olgusundaki Dönüşüm.....	131

2.9.1. Yurttaşlığın Türkiye’deki Tarihsel Gelişimi	144
2.10. E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisi.....	150

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI ve YORUMU

3.1. Anket Uygulamasının Bulguları (Düz Tablolar).....	164
3.1.1. Anket Uygulamasına Katılanların Genel Özelliklerine İlişkin Bilgiler.....	164
3.1.2. E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Yurttaşların Yaklaşımları, Algıları	176
3.1.3. “Devlet”, “Yurttaşlık”, “Güven” ve “Katılım” Konularına İlişkin Yaklaşımlar.....	199
3.2. Anket Uygulaması Bağlamındaki “Çapraz Tablolar”	226
3.2.1. Herhangi bir resmi işinizi devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma/(e-devleti kullanarak işlem yapma) bağlamındaki çapraz tablolar	226
3.2.2. Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven bağlamındaki çapraz tablolar	240
3.2.3. Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hangi seçeneğin tercih edildiği bağlamındaki çapraz tablolar	245
3.2.4. Son beş yıl göz önüne alındığında, yurttaşların “devlet” karşısında kendilerini nasıl hissettikleri bağlamındaki çapraz tablolar	248
3.2.5. E-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olup olmadığı bağlamındaki çapraz tablolar	252
3.2.6. E-devlet uygulamalarının “devlete olan güvene” etkisi bağlamındaki çapraz tablolar	257
3.2.7. Güven, kişisel bilgilerin gizliliği, gözetim, mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı bağlamındaki çapraz tablolar.....	261
3.2.8. “Herhangi bir resmi işini e-devleti kullanarak yapma durumu” ile “e-devlet uygulamalarının ‘yurttaş ile devlet’ arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediği” bağlamındaki çapraz tablo	271

3.3. Görüşme Uygulamasının Bulguları.....	273
3.3.1. Görüşme Uygulamasına Katılanların Genel Özelliklerine İlişkin Bilgiler	274
3.3.2. “E-Devlet”, “Devlet”, “Yurttaşlık” ve “Güven” Konularına İlişkin Yaklaşımlar.....	277
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	320
KAYNAKÇA	345
EKLER.....	358
ÖZGEÇMİŞ.....	385

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADNKS	: Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi
AR-GE	: Araştırma-Geliştirme
ASELSAN	: Askeri Elektronik Sanayi
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BT	: Bilişim Teknolojileri
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
KYK	: Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdari Sistemi
ÖSYM	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TBMM	:Türkiye Büyük Millet Meclisi
T.C.	:Türkiye Cumhuriyeti
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VS.	: Ve Saire
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1: E-Devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları	59
Şekil-2: E-Devlet Kiosku	98

TABLOLAR LİSTESİ

A Tabloları (Çalışmanın Metodoloji ve Kavramsal Çerçevesi İçindeki Tablolar)

Tablo A-1: 2013 Yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) Verilerine Göre Aydın Kent Merkezi ve Mahallelerinin Nüfusu.....	26
Tablo A-2: Geleneksel Devlet – E-devlet Karşılaştırması.....	58
Tablo A-3: 2001 Yılında E-devlet Endekslerine Göre İlk 10 Ülke	62
Tablo A-4: E-devlet Dünya Sıralaması	63
Tablo A-5: Ülkelerin E-devlet Vizyonları ve Etkin Devlet – E-devlet İlişkisi	63
Tablo A-6: Ülkeler Arası E-devlet Sıralaması	64
Tablo A-7: Birleşmiş Milletler-2010; E-devlet Gelişim İndeksi	65
Tablo A-8: e-Avrupa Planında Temel Kamu Hizmetleri	82
Tablo A-9: Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumları	91
Tablo A-10: 2001 E-devlet Endeksi.....	93
Tablo A-11: Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları	157
Tablo A-12: Yurttaş ve Kamu Çalışanı Bağlamında E-devletin Yararları	158

B Tabloları (Anket Bulgularının Yüzdelik Dağılımları/Düz Tablolar)

Tablo B-1: Örneklemenin Cinsiyet Dağılımı	164
Tablo B-2: Örneklemenin Yaş Dağılımı	165
Tablo B-3: Örnekleme Katılanların Medeni Durumu	165
Tablo B-4: Örnekleme Katılanların Eğitim Durumu	165
Tablo B-5: Örnekleme Katılanların Meslek Dağılımı	166
Tablo B-6: Örnekleme Katılanların Sosyo-Ekonomik Gelir Algısı.....	166
Tablo B-7: Örnekleme Katılanların Aylık Ortalama Toplam Gelir Durumu	167

Tablo B-8: Örnekleme Katılanların Aileleriyle Birlikte Aylık Ortalama Toplam Gelir Durumu.....	167
Tablo B-9: Örnekleme Katılanların Aileleriyle Birlikte Aylık Ortalama Harcama Durumu.....	168
Tablo B-10: Örnekleme Katılanların Bilgisayar Kullanım Durumu.....	169
Tablo B-11: Örnekleme Katılanların Bilgisayar Sahipliği Dağılımı	169
Tablo B-12: Örnekleme Katılanların İnternet Kullanım Sıklığı	169
Tablo B-13: Evde İnternet Bağlantısı Durumu	170
Tablo B-14: İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven	174
Tablo B-15: E-devletten Haberdar Olma Dağılımı	175
Tablo B-16: Herhangi Bir Kamu İşlemini İnternet Üzerinden Yapma Dağılımı.....	175
Tablo B-17: E-devlet Uygulamaları Denilince Akla İlk Gelen Hususların Dağılımı...	176
Tablo B-18: E-devlet Şifresi Sahipliği Dağılımı	177
Tablo B-19: E-devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı.....	178
Tablo B-20: E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güvene” Etkisi	185
Tablo B-21: E-devletin Yurttaşlara Dönük Hizmetlerinin Yeterli Seviyede Bulunma Durumu.....	185
Tablo B-22: “E-devlet ile Birlikte Devlete Bakış Açım Değişti” Bağlamındaki Vurgulamalar.....	186
Tablo B-23: “E-devlet ile Birlikte Devlete Bakış Açım Değişmedi” Bağlamındaki Vurgulamalar.....	188
Tablo B-24: “Bugüne Kadar E-devleti Kullanarak Kamu Kurumlarına Herhangi Bir Şikâyet İletme Durumu	190
Tablo B-25: “Bugüne Kadar E-devleti Kullanarak Kamu Kurumlarından Herhangi Bir Talepte Bulunma Durumu	190
Tablo B-26: “E-devletin ‘Şeffaf’ Bir Yönetim Anlayışına Katkı Sağlama Durumu	191

Tablo B-27: “E-devletin Demokratik Bir Yönetimin Gelişmesine Katkı Sağlama Durumu”	192
Tablo B-28: “E-devletin ‘Kayırmacılığı’ Önlemedeki Etkisi	192
Tablo B-29: “E-devletin, Verilen Kamu Hizmetlerinin ‘Kalitesini’ Artırma Durumu.	193
Tablo B-30: “E-devletin, Verilen Kamu Hizmetlerinin ‘Hızını’ Artırma Durumu.....	194
Tablo B-31: “E-devletin, Kamu Hizmetlerine Ulaşmaya Etkisi	194
Tablo B-32: “E-devlet Uygulamalarının Yurttaşlara Dönük Etkileri	195
Tablo B-33: “Ülkemizdeki E-devlet Hizmetlerinin Durumu İçin İlk Akla Gelen Düşünce”	196
Tablo B-34: “Yurttaş Taleplerinin Karşılmasında “E-devletin” Günümüzün Önemli Uygulamalarından Biri Olma Durumu”	197
Tablo B-35: “Yurttaşların E-devlet Aracılığıyla Belli Kamu İşlemleri Doğrultusunda ‘Bilgi Edinme Hakkını’ Kullanma Durumu”	197
Tablo B-36: “E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğini ve Gizliliğini” Tehlikeye Atma Durumu”	199
Tablo B-37: “Devlet İşlemlerinin İnternet Üzerinden Yapılmasının Önemliliği”	200
Tablo B-38: “Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven”	200
Tablo B-39: “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamuoyuna Duyurulmasının Yeterliliği”	201
Tablo B-40: “Cumhurbaşkanlığına Dönük Güven Durumu”	201
Tablo B-41: “TBMM’ye Dönük Güven Durumu”	202
Tablo B-42: “Başbakanlığa Dönük Güven Durumu”	202
Tablo B-43: “TSK’ya Dönük Güven Durumu”	202
Tablo B-44: “Yargıya Dönük Güven Durumu”	203
Tablo B-45: “Üniversitelere Dönük Güven Durumu”	203
Tablo B-46: “Siyasal Partilere Dönük Güven Durumu”	203

Tablo B-47: “Emniyet Teşkilatına Dönük Güven Durumu”	204
Tablo B-48: “Medyaya Dönük Güven Durumu”	204
Tablo B-49: “Belediyelere Dönük Güven Durumu”	204
Tablo B-50: “Sivil Toplum Kuruluşlarına Dönük Güven Durumu”	205
Tablo B-51: “Sendikalara Dönük Güven Durumu”	205
Tablo B-52: “SGK’ya Dönük Güven Durumu”	205
Tablo B-53: “Diyanet İşleri Başkanlığı’na Dönük Güven Durumu”	206
Tablo B-54: “Milli Eğitim Bakanlığı’na Dönük Güven Durumu”	206
Tablo B-55: “Sağlık Bakanlığı’na Dönük Güven Durumu”	206
Tablo B-56: “Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne Dönük Güven Durumu”	207
Tablo B-57: “Diğer’ Kategorisinde Belirtilen Kurumlara Dönük Güven Durumu”	207
Tablo B-58: Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirme Şekli.....	209
Tablo B-59: Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Bir Yurttaş Olarak Kendini Devlet Karşısında Hissetme Şekli.....	209
Tablo B-60: Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenme Durumu	211
Tablo B-61: Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenme Durumunun Sıklığı	215
Tablo B-62: Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenmenin Hangi Konularda Hissedildiği.....	215
Tablo B-63: Mobese Kameraları vs. Sistemlerin Kullanımı	216
Tablo B-64: E-devlet Uygulamalarının Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına/Yabancılaşmasına Neden Olma Durumu	218
Tablo B-65: E-devlet Uygulamalarının Yurttaş-Devlet İlişkisine Etkisi	219

C Tabloları (Belirli Anket Bulgularının Karşılaştırması/Çapraz Tablolar)

Tablo C-1: “Cinsiyet - Herhangi bir resmi işlemi e-devlet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	226
Tablo C-2: “Yaş - Herhangi bir resmi işlemi e-devlet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	227
Tablo C-3: “Eğitim durumu - Herhangi bir resmi işlemi e-devlet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	227
Tablo C-4: “Meslek/Yapılan iş - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	228
Tablo C-5: “Kendisini hangi sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın görme - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	229
Tablo C-6: “Aylık Ortalama Toplam Gelir – Herhangi Bir Resmi İşlemi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	230
Tablo C-7: “Bilgisayar kullanma seviyesi - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	231
Tablo C-8: “İnterneti kullanma sıklığı - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	231
Tablo C-9: “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven - Herhangi bir resmi işini devlet daresine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	232
Tablo C-10: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini yeterli seviyede bulma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	233

Tablo C-11: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma - E-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığını düşünme” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	234
Tablo C-12: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devletin kamu hizmetlerine ulaşmaya etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	235
Tablo C-13: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkileri” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	236
Tablo C-14: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	237
Tablo C-15: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Yurttaş taleplerinin karşılanmasında e-devletin günümüzün önemli uygulamalarından biri olması” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı ..	239
Tablo C-16: “Cinsiyet – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	241
Tablo C-17: “Yaş – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	242
Tablo C-18: “Eğitim durumu – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	243
Tablo C-19: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	244
Tablo C-20: “Cinsiyet – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	245
Tablo C-21: “Yaş – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	246

Tablo C-22: “Eğitim durumu – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	247
Tablo C-23: “Cinsiyet – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	248
Tablo C-24: “Yaş – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	249
Tablo C-25: “Eğitim durumu – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	250
Tablo C-26: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Eğitim durumu - Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	251
Tablo C-27: “Cinsiyet – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	252
Tablo C-28: “Yaş – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	253
Tablo C-29: “Eğitim durumu – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	254
Tablo C-30: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı.....	255
Tablo C-31: “Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	256
Tablo C-32: “Cinsiyet – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	257

Tablo C-33: “Yaş – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	258
Tablo C-34: “Eğitim durumu – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	259
Tablo C-35: “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Eğitim durumu - E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	260
Tablo C-36: “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	262
Tablo C-37: “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven – E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	263
Tablo C-38: “Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme – Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	264
Tablo C-39: “E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz? - Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	266
Tablo C-40: “E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz? - Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	270
Tablo C-41: “E-devlet uygulamalarının yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye etkisi - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı	271

D Tabloları (‘Görüşme’ Bulguları Tabloları)

Tablo D-1: Örneklemin Cinsiyet Dağılımı	274
Tablo D-2: Örneklemin Yaş Dağılımı	274
Tablo D-3: Örnekleme Katılanların Medeni Durumu	274

Tablo D-4: Örnekleme Katılanların Eğitim Durumu	275
Tablo D-5: Örnekleme Katılanların Çalıştığı Kurum	275
Tablo D-6: Örnekleme Katılanların Çalıştığı Kurumdaki Görevi/Mesleği	276
Tablo D-7: Örnekleme Katılanların Bilgisayar Kullanım Seviyesi	276
Tablo D-8: E-devlet Uygulamaları Denilince Akla İlk Gelen Hususların Dağılımı.....	277
Tablo D-9: E-devlet ile Birlikte “Devlet”teki Dönüşüm.....	279
Tablo D-10: E-devlet Uygulamaları Bağlamında Hizmet İçi Eğitim Alma Dağılımı ..	281
Tablo D-11: Kamu Kuruluşlarında, E-devlet Uygulamalarının Yürütülebilmesi İçin Deneyimli Personel Yeterli Düzeyde mi?	282
Tablo D-12: E-devlet Vasıtasıyla Yurttaşlarla ve Diğer Kamu Kuruluşlarıyla Olan İletişimin Hızlanma Durumu.....	284
Tablo D-13: Yurttaşların E-devlet Konusundaki Farkındalık, Kullanım Seviyesi ve Bu Konudaki Dönüşümün Durumu	286
Tablo D-14: Yurttaşların E-devlet Aracılığıyla Belli Kamu İşlemlerinde “Bilgi Edinme Hakkını” kullanma ve Bunun Devlet-Yurttaş İlişkisine Etkisi Durumu.....	288
Tablo D-15: Yurttaşın Kurumunuzdan E-devlet Aracılığıyla Bilgi Edinmesinin “Denetleniyorum” Hissi Yaratması.....	290
Tablo D-16: E-devlet Uygulamaları, Kamu Çalışanının Pozisyonunu Zayıflattı mı? ..	292
Tablo D-17: E-devlet Uygulamalarının Yurttaşların İhtiyaçlarına Hitap Etme Durumu	293
Tablo D-18: Yurttaşların E-devlet Uygulamaları Bağlamındaki Kullanım Sıklığı ve Geri Bildirimleri (İstek-Şikayet) Hakkındaki Tespitleriniz Nelerdir	294
Tablo D-19: Bugün Varılan Noktada E-devlet Uygulamalarındaki Yetersizlikler, Eksikler -Olumsuz Yönler-	296
Tablo D-20: Bugün Varılan Noktada E-devlet Uygulamalarındaki Olumlu Yönler, Değişiklikler	298

Tablo D-21: E-devletle Birlikte Devletin Daha Etkin, Verimli ve Daha Az Maliyetli Bir Hal Alma Durumu	300
Tablo D-22: E-devletle Birlikte Devletin Daha Şeffaf, Hesap Verebilir ve Duyarlı Bir Hal Alma Durumu	302
Tablo D-23: E-devletle Birlikte Kırtasiyecilik ve Bürokrasinin Azalma Durumu	303
Tablo D-24: E-Devletin Ülkemizdeki Durumu ve Onun Gelişmesi İçin Yapılması Gerekenler	306
Tablo D-25: E-devlet Uygulamalarından Dolayı Yurttaşların Devlet Dairelerine Gelme Sıklığı Giderek Azalacağından Ötürü, Devletten Uzaklaşma/Yabancılaşma Olur mu?	308
Tablo D-26: E-devlet Uygulamalarının Devlete Olan Güvene Etkisi	309
Tablo D-27: E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğine ve Gizliliğine” Zarar Verebilme Durumu.....	311
Tablo D-28: Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlendiğini Düşünme Durumu	313
Tablo D-29: E-devlet Uygulamalarının “Yurttaş ile Devlet” Arasındaki İlişkiye Etkisi	316
Tablo D-30: Ekleme veya Açıklama Getirilmek İstenen Hususlar.....	318

EKLER LİSTESİ

EK 1. Ankette Yer Alan Bazı Sorulara Ait Bulgular	358
EK 2. Anket Soru Formu	370
EK 3. Görüşme Soru Formu	377
EK 4. Görüşmeci Listesi	380

GİRİŞ

İnsanlık tarihinin geçirmiş olduğu aşamaları açıklamada Alvin Toffler'ın kullandığı “dalga” kavramından yararlanılabilir. Toffler'a (1981: 21) göre birinci dalga tarım dönemidir. İkinci dalga ise sanayi dönemidir. Bu dönem, kitleselleşmeyi getirmiştir ve yaklaşık 1950'lere kadar sürmüştür. Üçüncü dalga ise 1950'lerde başlayan ve halen devam etmekte olan bilgi çağıdır.

Bu dönemdeki en büyük değer ise bilgidir; ekonomiler iletişim, bilgi ve bilgisayarlar ile biçimlenmektedir. Ayrıca her bir dalga/devrim, bir önceki toplumsal aşamanın mevcut kural ve ilkelerinin sosyal yaşamın gereksinimlerini karşılama noktasında yetersiz kaldığı temel düşüncesine dayalıdır. Çağımızda bilgi en etkili güç kaynağıdır. Bilgiyi kontrol eden ve yönetenler aynı zamanda gücü de kontrol eder hale gelmişlerdir.

Enformatik devriminin ortaya çıkması mevcut kitle iletişim araçlarını dahi gölgede bırakacak bilgisayar teknolojisi ve internet teknolojisinin gelişmesiyle birlikte tarihin hiçbir döneminde olmadığı kadar iletişim imkânı yaygınlaşmış, adeta milyonlarca insan, her düzeyde kurum birbirine ağlarla bağlanmış bulunmaktadır. Böylesi bir sürecin toplumsal örgütlenmeyi de yeniden yapılandırması beklenebilir bir gelişmedir. Bilişim teknolojileri bilginin üretilmesi, paylaşılıp dağıtılmasını demokratikleştirdiği gibi; “devletle yurttaş, yönetenle yönetilen” arasında yüzyıllardır mevcut olan ve aynı zamanda sürekli bir değişime de maruz kalan kurumlaşmış ilişkilerde de köklü değişiklik anlamına gelebilir. Bu ilişkilerin kurgulanma, sürdürülme yol ve yöntemlerinde de yeni arayışların gündeme gelmesi doğaldır. Çünkü giderek daha talepkâr olan yurttaşın demokratik katılımı sisteme bağlanması gerekmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetimde kullanılmaya başlaması e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarını gündeme getirmiştir. Bu çerçevede yurttaşlık kavramında da önemli değişimler ortaya çıkmaktadır.

Yurttaşlık kavramı, en basit ifadesiyle, bireyin belirli bir devletle arasındaki karşılıklı hak, görev ve yükümlülük ilişkilerini belirleyen hukuksal bir bağıdır. Tarih boyunca yurttaşlık hem bireyler tarafından talep edilen bir haklar kategorisi hem de devletler tarafından verilen bir statü ve kimlik niteliğinde olmuştur.

“Yurttaşlık” yurttaş neler çağrıştırmaktadır; bunun araştırılması gereklidir. Aynı zamanda bu süreçte ne gibi dönüşümler olmuştur; bunlar saptanabilmelidir. Yurttaşlık yalnızca bir ülke sınırları içinde yaşamak, bir devlete aidiyet midir? Yoksa daha aktif bir biçimde birçok sorunla ilgilenen, topluma karşı da sorumluluk hissiyle yaklaşan, hak ve sorumlulukların bilincinde olmak mıdır? E-devlet uygulamalarıyla da bu bağlamda ne tür değişimler ortaya çıkmıştır. Buna benzer pek çok husus var olabilir ve bu çalışmayla bunların sosyolojik açıdan değerlendirilmesine çalışılmıştır.

E-devlet ise elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı, şeffaf bir biçimde yurttaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir. E-devlet, devlet-yurttaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az problem yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-dönüşüm örgütsel öğrenmeye, yeniliğe ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin, 2008: 45,46). E-devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir.

İçinde yaşadığımız çağda da teknolojik, ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda hızlı ve çok boyutlu değişim süreci yaşanmaktadır. Böyle bir dönüşüm ile birlikte yurttaşların ihtiyaç ve beklentilerinde de değişiklikler meydana gelmektedir. Örneğin bu değişim kamusal alanda, bilhassa kamu hizmetlerinin sunumunda kendisini hissettirmektedir. Toplumun kamu hizmetine ilişkin ihtiyacı ve beklentilerinin değişmesi ile yönetimde yeni düzenlemeler ve hizmet sunumunda yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Çünkü yönetimin devamlılığı; ihtiyaç ve beklentilere yönelik bir yenilemeye, gelişmeye ve değişimi yakalayabilmesine bağlıdır.

Tarih boyunca teknolojideki değişimler toplumlardaki ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanları değiştirip dönüştürmüştür. Bu bağlamda da son on yılda yeni değişim süreçlerini ortaya çıkarmış bulunmaktadır. Bu süreçte hem yurttaşlık hem de devlet kavramları bundan etkilenmektedir.

Bilişim teknolojilerinin de etkisiyle dönüşüme uğrayan devlet idaresi bağlamında ortaya çıkan e-devlet uygulamaları ve onun yurttaşlıkla olan ilişkisinin sosyolojik boyutu da bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları yalnızca devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimden öte çok boyutlu, geniş kapsamlı ve pek çok kesimi çok yakından ilgilendiren bir olgudur. Yani bir anlamda toplumla devlet arasındaki ilişkiyi de etkileme, değiştirme potansiyeline sahip olduğu için sosyolojik olarak analiz edilmelidir. Böyle bir etkilenme veya değişim olmuş mudur, olmuşsa boyutu ve sonuçları nedir? Bu çalışmada buna dönük bulguların elde edilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın genel bir tanıtımının ve değerlendirmesinin yapıldığı bu “giriş” kısmından sonra; birinci bölümde çalışmanın konusunun ve probleminin, amacının ve öneminin, sınırlılıklarının, yönteminin ve tekniğinin, evreninin ve örnekleminin neler olduğu gibi konular yer almaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise konu ile ilgili kavramsal ve kuramsal tartışmalar yer almaktadır. Çalışmanın “kavramsal çerçevesini” oluşturan bu bölümde “devlet”, “devletin tarihçesi”, “devlete dönük kuramlar/yaklaşımlar”, “e-devlet”, “Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları”, “devlette dönüşüm ve e-devlet”, “yurttaşlık kavramı ve tarihçesi”, “yurttaşlık olgusundaki dönüşüm”, “yurttaşlık ve ulus-devlet”, “yurttaşlığın Türkiye’deki tarihsel gelişimi” ve “e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi” ele alınmıştır. İkinci bölümde bulunan bu tartışmalar üçüncü bölümdeki araştırma bulguları ve sonuç-değerlendirme bölümü ile bütünsellik içindedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde de araştırmanın bulguları ve yorumu yer almaktadır. Bu bölümün ilk kısmında nicel araştırma bağlamında yapılan “anket” sonucu elde edilen verilerinin düz tablolar şeklinde sunumu ve değerlendirmesi yer almaktayken; ikinci kısmında da belirli verilerin çapraz tablolar şeklinde karşılaştırılması ve yorumu yer almaktadır. Üçüncü kısmında ise nitel araştırma bağlamında yapılan “derinlemesine görüşmelerin” sonucunda elde edilen bulguların çözümlenmesi yer almaktadır.

Çalışmanın son kısmını ise sonuç ve değerlendirme oluşturmaktadır. Burada çalışmanın genel bir değerlendirmesi yapılarak; sonuç ve öneriler sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

1.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi

Devlet kurumuna tarihsel perspektiften bakılınca, onun tarihsel ve sosyal bir zorunluluğun ürünü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Devlet karmaşık, iç içe geçmiş ilişkiler ve kurallar yığınıdır. Devlet geleneksel ve modern uygulamaların zaman içerisinde arınarak ve üst üste eklemlenerek gelmiş olduğu bir kurumlar, kurallar birliğidir (Delibaş ve Yiğit, 2005: 180,181).

Tarihsel olarak, “devlet”, toplumsal işbölümünün belli bir gelişme düzeyinde; belirli görevleri yerine getirmek için kurulmuş ortak organlardan doğmuştur (Eroğul, 1999:136). Modern Batı siyasal düşüncesinde de devlet düşüncesi sıklıkla kişisel olmayan, yasal veya anayasal ayrıcalıklarla donanmış herhangi bir toprak parçasını idare etme kapasitesine sahiplik fikriyle ilişkili olarak düşünülmektedir. Ayrıca, devlet kurumu ortaya çıktığı andan itibaren her zaman bir devinim halinde olmuştur.

E-devlet ise elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı, şeffaf bir şekilde yurttaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir. E-devlet, devlet-yurttaş/vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az problem yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-dönüşüm örgütsel öğrenmeye, yeniliğe ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin, 2008: 45,46). E-devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir.

E-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir.

E-devlet uygulamalarındaki hızlı yaygınlaşmanın öncelikli sebebi, kamu yönetimlerinin hantallaşmış, etkisiz, karmaşık ve verimsiz bir yapı sunması ve de bu nitelikleriyle kendisini finanse eden yurttaşların gözünde ciddi bir “meşruiyet krizi” yaşamaya başlamış olmalarıdır. Aşırı büyümüş devlet yapıları ve kamu açıkları, merkezi otorite saplantısı ve bunun yol açtığı yolsuzluk ve israf ekonomileri ile beraber, giderek daha sık karşılaşılan finansal krizlerin de en büyük kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve vatandaşlara dönük daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlamaktadır. Yurttaşlar açısından da daha az “yurttaşlık maliyeti”(zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir (Uçkan, 2003: 45,46).

Geleneksel/klasik devletin yaşadığı meşruiyet sorunu önemli bir sorun olmakla birlikte bu tartışmaların geçmişi çok daha eskiye gidebilmektedir. Örneğin meşruiyet krizi 1970’lerin ortalarında ortaya çıkmış ve son on yılda iyice yaygınlık kazanmıştır (Delibaş, 2011: 176). E-devlet uygulaması; yolsuzluğun azaltılmasında, vergi gelirlerinin artırılmasında, kurumlararası bilgi paylaşımının artırılmasında, vatandaş katılımının artırılmasında, daha demokratik bir ortama kavuşmada, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılmasında yardımcı olabilmektedir.

İnsanoğlu tarım ve sanayi olarak isimlendirdiği iki devrim dalgasından geçtikten sonra üçüncü bir devrim dalgası olan “bilgi çağı”na girmiştir. Bilginin vatani “siber- alan” denilen bilgisayar dünyasıdır. Bu yeni dalgayısa bireyden aileye, şirketlerden dini kuruluşlara kadar pek çok alanda büyük dönüşümlere sebep olmuştur (Yalçın, 2003: 82). Bilgi teknolojileri ve özellikle internet yurttaşlığı da etkilemeye başlamıştır.

İçinde yaşadığımız çağda teknolojik, ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda hızlı ve çok boyutlu değişim süreci yaşanmaktadır. Böyle bir dönüşüm ile birlikte bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinde de değişiklikler meydana gelmektedir. Örneğin bu değişim kamusal alanda, bilhassa kamu hizmetlerinin sunumunda kendisini hissettirmektedir. Toplumun kamu hizmetine ilişkin ihtiyacı ve beklentilerinin değişmesi ile yönetimde yeni düzenlemeler ve hizmet sunumunda yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Çünkü yönetimin devamlılığı; ihtiyaç ve beklentilere yönelik bir yenilemeye, gelişmeye ve değişimi yakalayabilmesine bağlıdır.

E-tüketicinin siyasi gücü hakkında duyduğu coşkuyla tanınan Jon Katz, “net yurttaş” (netizen) ve “dijital ulus” (dijital nation) terimlerini ortaya atarak, internetin kendi “küresel demokrasi”sini yarattığını ileri sürmüştür. Aynı zamanda bilişim ve iletişim teknolojileri bireylerin bilgi edinme iletişim yeteneklerini ve etkileşim olanaklarını zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yeni alternatifler sunan bir süreci de hızlandırmıştır (Uçkan, 2003: 24, 32). Bu gelişmelerin, alternatif anlayışlarının ortaya çıkması demokratikleşme süreçlerini de hem derinleştirecek hem de hızlandıracaktır. Yani “dijital ulus”, “dijital yurttaş” fikrini ve pratiğini de ortaya çıkaracaktır.

Latince (civis) ve Yunanca (polites) kökenleri itibariyle, “yurttaş” ise en yalın anlamda bir politik topluluğun üyesi demektir. “Yurttaşlık” ise ilgili literatürde yaygın olarak “bir topluluğa katılma ya da ona üye olma” biçiminde tanımlanmaktadır. Örneğin, yurttaşlık konusu üzerine klasikleşmiş olan T.H. Marshall’ın tanımı da bu doğrultudadır. Marshall’a göre yurttaşlık, bir topluluğun tam üyeliğinin doğurduğu bir statüdür. Aynı zamanda bu statüye sahip olanlar, statüye dönük haklar ve görevler bakımından da eşittir (Sarıbay, 2008: 107-110). Marshall (2006: 22) yurttaşlığı, eşitlik ilkesi üzerine inşa edilmiş ve gelişmekte olan bir olgu olarak tanımlamaktadır. Herkesin teorik anlamda eşitliğiyle başlayan ve daha sonra kullanılan hakların genişlemesiyle güçlenen “yurttaşlık”, bu değişimi sürekli olarak yaşamıştır. Marshall’a göre yurttaşlığın medeni/sivil, sosyal ve politik olmak üzere üç boyutu vardır. Sivil boyut; konuşma, mülk edinme hakkı, düşünce ve inanç gibi bireysel özgürlükler için gerekli olan haklardan meydana gelmektedir. Mahkemeler bu hakları savunan ve koruyan kurumlardır. Sosyal boyut; ekonomik refah ve güven hakkından toplumda geçerli standartlara göre yaşama hakkına kadar geniş bir haklar yelpazesini kapsamaktadır. Eğitim ve sosyal hizmet kurumları bu hakların sağlanmasına dönük çalışan kurumlardır. Politik boyut ise siyasi iktidarın kullanımına katılma hakkını içermektedir. Parlamento ve yerel yönetim meclisleri, yurttaşlığın politik boyutunu sembolize eden kurumlardır. “Yurttaşlık” bir topluluğa katılarak, üye olarak ve bu üyelik çerçevesinde edinilen hak ve görevlere dayanarak kendilerinin ve gruplarının çıkarlarını içeren özel alanda olduğu kadar kamu alanında da eylemde (act) bulunma hakkıdır. Yurttaşlığın ifa edilmesi de her şeyden önce, katılımı ve aktif olmayı teşvik eden bir demokrasiyi zorunlu kılmaktadır.

Yurttaşlık düşüncesi, insanların kendi akıllarını kendilerinin kullanması, dünyayı algılayışlarında akli merkeze almaları, kendilerini ve toplumu ilgilendiren konulara ilgi duymaları, toplumsal yaşamın her alanına katılmaları ile gelişmiştir (Gündüz, 2002: 3). Yurttaş da siyasi topluluk yaşamına katılma yetkisine sahip kişidir. Modern dünyada yurttaş statüsü, tipik olarak katılma yetkileri veya hakları ile bunların refakatindeki bir dizi yükümlülüğten oluşan bir karışımı belirtmektedir. Yurttaşlık ilkesel olarak siyasi topluluk içinde bireylere eşit haklar, özgürlükler ve sınırlamalar, güçler ve sorumluluklar veren bir statüdür. İlk kez antik dünyanın kent devletleriyle bütünleşen yurttaşlık hakları ilerleyen dönemlerde de terk edilmemiştir. Ancak bu haklar 1789 Fransız Devrimi'ni çevreleyen olaylarla modern dünyanın merkezine daha da oturmuştur (Çetinoğlu, 2005: 699).

Eski Yunan şehir devletinde (polis) yurttaş kölelerden, yabancılardan ayrıcalıklı olarak şehrin siyasi hayatına katılma hakkı olan zümreyi ifade eden bir kavramdı. Daha sonraki dönemlerde ise yurttaşın anlamında dönüşümler yaşandı. Örneğin, J.J. Rousseau'nun politik düşüncesinde yurttaş olmanın belirleyici özelliği bütünün bir parçası olarak var olmak, bu sayede insanın değerinin de bütüne, yani topluluğa bağlı olmak biçiminde belirmesiydi. Bu noktadan hareketle, Fransız Devrimi'nin Jakoben döneminde yurttaşlığın kendisi her Fransız tarafından, din, zümre (estate), aile ve bölge gibi alternatif kimliklere karşı hâkim (dominant) kimlik olarak yerleştirilme çabasının konusu olmuştur. Şehir-devletinden günümüze kadarki süreçte “yurttaş” kavramıyla esas olarak kastedilen iki farklı anlayış söz konusudur. Bunlardan birincisine göre “yurttaşlık” bir görev, sorumluluk ve gururla kabul edilmiş olan bir yüküdür. İkincisine göre ise “yurttaşlık” bir statü, yetki, hak veya pasif bir biçimde kullanılan haklar manzumesidir. Birinci anlayışta yurttaşlık hayatın çekirdeğini oluşturur ve aktörlerin birbirleriyle sıkı bağlılığı bulunmaktadır. Yurttaş politik hayatın da baş aktörüdür. İkinci anlayışta ise yurttaşlık hayatın dışsal çerçevesi olarak belirmiştir ve aktörlerin sıkı bir bağlılığı bulunmamaktadır. Ayrıca yurttaş politik hayatta aktif değildir, yönetim başkalarının işidir. Günümüz demokrasileri de birinci tür yurttaşlık anlayışına dayanmaktadır. Bu bağlamda yapılan araştırmalara göre bir demokrasinin başarımını (performance) belirleyen kıstas tüm yurttaşların politikaya katılmaları ve aktif olmalarıdır; kısacası, yurttaşlık kültürünün (civic culture) o toplumda egemen olmasıdır (Sarıbay, 2008: 107-110).

Yurttaşlığı etkileyen önemli faktörlerden birisi yurttaşın siyasal alanla etkileşimidir. Örneğin modern toplumların bir karakteristiği olan sosyal hareketlerle yurttaşlık arasında diyalektik bir ilişki söz konusudur. Sarıbay'ın (2008: 127-129) da belirttiği üzere, sosyal hareketler yurttaşlığın gelişmesini teşvik etmektedir; buna paralel olarak da yurttaşlık hakları da sosyal hareketlerin ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır. Örneğin, birlik olma ve ifade özgürlüğünü içeren sivil haklar sosyal hareketlerin meydana gelmesini önemli oranda etkilemiştir. Sosyal hareketler de yeni tip yurttaşlık haklarının doğmasında ve yurttaşlığın boyutlarının genişlemesinde önemli rol oynamıştır. Sosyal hareketler-yurttaşlık ilişkisinde ortaya çıkan bir başka durum ise “çoğul yurttaş” (pluralist citizen) kavramıdır. Walzer'ın ortaya attığı bu kavram, Almond ve Verba'nın “*The Civic Culture*” adlı eserinde tanımlanan duruma tekabül etmektedir. “Çoğul yurttaş” gayri resmi ve gönüllü topluluklarda birden fazla üyelik diye tanımlanmaktadır. Yurttaşlık bir topluluğa üyeliği anlatıyorsa, sosyolojik olarak birden fazla topluluğun varlığının bir olgu olması birden fazla üyeliği de beraberinde getirmektedir. Günümüzdeki birden fazla topluluğa üye olma olanağı bile eski dönemlerden farklılık gösteren bir örnektir ve bu da yurttaşlığı etkileyen, onu eskiye göre dönüştüren bir durumdur. Tarihsel süreç içerisindeki değişimlerin, dönüşümlerin elbette ki yurttaşlık üzerine de etkisi olmuştur ve olmaktadır. Günümüzdeki yurttaşlık algısı da bundan etkilenmekte ve dönüşüme uğramaktadır.

Küreselleşme, bilgi toplumu gibi kavramlar da insanlığın geçirmiş olduğu üçüncü büyük devrim olan iletişim-bilişim devriminin en somut görüntülerinden biridir. Yurttaşlıkla ilgili tartışmaların, yeni baştan toplumsal ilgi odağına yerleşmesinde, “yurttaşlığın değişen doğası” bulunmaktadır. Kapitalizmle doğrudan ilişkili modern devletlerin yapısında kilit bir öge konumundaki yurttaşlık, kapitalizmin ve dolayısıyla modern devletin değişimi ile ortaya çıkan sanayi sonrası toplumlardaki devlet-yurttaş denklemini kurmakta yetersiz kalmıştır. Devletin etkinliklerinin kurucu öznesi olarak canlandırılan ve modernitenin tanımlayıcı temel ögesi olarak görülen “yurttaşlık”, yine bunların bir sonucu olarak ulus devletin, özellikle son yirmi yıldan bu yana, içine düştüğü meşruiyet krizine bağlı olarak, tartışmanın odağına taşınmıştır. Küreselleşme olgusu da yurttaşlığın doğasının değişmesine ve onun pek çok biçim almasına yol açan sebeplerden birisidir. Küreselleşme kendisiyle ilgili olgular başta olmak üzere, bütün toplumsal yaşamı ve böylelikle yurttaşlık düşünce ve pratiğini de derinden etkilemiştir.

Özellikle kapitalist refah toplumlarında bireylerin bir bölümünün depolitizasyonu ve diğer bir bölümünün de küreselleşmenin tehdidi ile bireysel kimlikleri ve toplumsal birliği sağlayan asgari birlikteliklerden uzaklaşarak farklılıklarını görmeye başlamaları da bu toplumlarda yeni bir yurttaşlık algısını beraberinde getirmiştir (Gündüz ve Gündüz, 2002: 5-7).

Küreselleşmeyle meydana gelen değişimlerin etkisiyle yönetim tarzları da dönüşüme uğramıştır. Kamu kuruluşlarında da tıpkı özel sektördeki kuruluşlarda olduğu gibi kurumsal hedeflere ulaşmak için yeni yöntem ve yaklaşımlar geliştirilmektedir. Bu çerçevede de hizmet, teknoloji, yönetim ve denetim gibi kavramlar yeniden ele alınmaktadır. Küreselleşme sürecinde, devlet ile yurttaş arasındaki ilişkiler sorgulanmakta, yurttaşlık statüsü yeniden oluşturulmaktadır. Bunların yanında, temsili demokrasi sistemi artık yeterli sayılmamaktadır; yurttaşın karar alma mekanizmasına katılması, merkezde toplanmış yetkilerin yerel yönetim birimlerine dağıtılması, sistemin şeffaflaştırılması, kamu yönetiminin topluma hizmet aracı olduğunun öne çıkarılması düşüncesi gittikçe yaygınlaşmaktadır. Küreselleşme ile devletin egemenlik alanı bir yandan küresel aktörler tarafından paylaşılırken, yurttaş da egemen bir özne olarak devletin egemenlik anlayışını içte sınırlandırarak, daraltmaktadır.

Küreselleşmenin kaynaklarından birisi teknolojidir ve bu kaynağın oluşmasında iki farklı devrim etkili olmuştur. Bunlardan ilki iletişim teknolojisi devrimi (telefon), ikincisi bilişim teknolojisi devrimidir (bilgisayar). Bilgi toplumu ise insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli enformasyona kolayca erişebilmelerine, bu enformasyonu bilgiye dönüştürebilmelerine ve dolayısıyla da kendilerini geliştirebilmelerine imkân tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır. İletişim ve bilgi döneminde teknoloji aracılığıyla bilgi üretimi önem kazanmış; sanayi toplumunun maddi ürünü yerini artık bilgi üretimine bırakmıştır. Bu süreç ise siyasal, ekonomik, sosyo-kültürel yapıyı da etkilemiştir. Bu çerçevede toplumun demokratikleşmesi yönünden de bilgi toplumunda önemli etkiler görünmektedir. Bilgi toplumunda insanlar/yurttaşlar bilgisayarlardan yaptıkları işleri daha iyi anlayabilmek ve bu bilgilerden kendi yaşamları üzerinde denetim kurmak için yararlanabilmektedirler. Bu süreç ise yurttaşları katılıma doğru daha da yönlendirmektedir. Üretilen siyasal kararlara katılım, toplumsal ve kültürel olaylara katılım, kimlik geliştirme ve kimliği ispat etme

açılarından da ele alındığında “katılım” değişkeninin gerek bireysel gerekse ulusal düzeyde 21. yüzyıla damgasını vuracağı anlaşılmaktadır. Gerçek anlamda katılımcı bir demokrasi 21. yüzyılda yalnızca ulusal toplumların değil, uluslararası birliğin de temel ilkesi olacaktır (Kocacık, 2003: 2-7).

Günümüzde, devlet açısından yurttaş taleplerini öne alan bir yönetim anlayışına doğru bir eğilim vardır. Son dönemde yoğun olarak tartışılan “devlet mi birey için, birey mi devlet için vardır?” sorusu artık, “devlet birey için vardır” biçiminde anlaşılmaktadır. Aksi yönde bir düşünce tarzına sahip olan yönetimler ise yeni yüzyılın imkanlarından yararlanamadıkları gibi gelişmiş ülkeler kulübünün de dışında kalmaktadırlar.

Teknolojik ilerlemenin ivme kazandığı, bilginin hızla yayıldığı ve bütün sistemleri dönüşüme zorlayan küreselleşme ve bilgi toplumu çağında artık kurumların ayakta kalabilmeleri yurttaş odaklı bir yönetim anlayışına sahip olmakla mümkün görünmektedir.

Teknolojideki değişim toplumda ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri de ortaya çıkmaktadır. Bundan hem yurttaşlık hem de devlet kavramları da nasibini almaktadır. Bu süreçte yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır. E-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir.

Bilgi toplumunda elektronik iletişim sistemlerinin devlet idaresi açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu ve yurttaşlarca bunun algılanması, devlet-yurttaş etkileşim süreçlerinin incelenmesi, yeni fırsatların keşfi ve uygulamaya sokulması gibi hususlar üzerine çalışmalar artırılmalıdır. Bu çerçevede de e-devlet uygulamalarını sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek büyük bir eksiklik olacaktır.

Küreselleşme ve bilgi toplumu aşamasında, gizlilik esasına dayanan geleneksel yönetimler değişime uğrarken; günümüzde gizlilik ve yolsuzluk arasında doğrusal bir ilişki olduğu yaygın bir görüş olarak kabul edilmektedir. Bu ise yönetimlerin yeniden yapılandırılmasında şeffaflık ve açıklık gibi kavramları ön plana çıkartmaktadır. Bilişim teknolojileri ile yönetimler kapalı örgütlenmeler olmaktan çıkarken, yurttaşın etkilerine açık yapılanmalar haline gelmektedir. Oluşan yeni yönetsel anlayışla kişilere “bilgi edinme hakkı” tanınmakta, bireylerin yönetim hakkında bilgi edinme ve bilgiye ulaşabilme hakları güvence altına alınmaktadır. Tabii burada dikkati çeken nokta; bilgi edinme hakkını veren ilgili kurumun bunu sağlayacak altyapısının ne düzeyde olacağı, bu sürecin ne kadar etkin, detaylı ve yurttaşın etkilerine açık işletileceğidir.

Günümüzde, yurttaş daha yakın ve etkin hizmet sunmada, teknolojinin yeni ürünlerinin izlenmesi ve kamu yönetimine uyarlanması, uygun bilgi sistemlerinden ve elektronik yönetimden yararlanılması önemli hale gelmiştir. Bu durum, yurttaşlara ve kurumlara daha etkin kamusal hizmet götürmek için bütün bürokrasinin elektronik ortama taşınmasını sağlayacak bir altyapının oluşturulmasını da gündeme getirmiştir. E-devlet uygulamalarıyla da bürokratik engellerin asgariye indirilmesi amaçlanmaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 274). Lakin e-devlet konusunda iyimser yaklaşımlar, beklentiler olduğu kadar; kötümser yaklaşımlar, beklentiler de bulunmaktadır. İyimser beklentileri paylaşılanlar; e-devlet uygulamalarıyla daha etkin ve saydam bir yönetim sisteminin oluşacağını, yurttaşların denetimi konusunda hükümetlerin kapsayıcı iktidarlarının azalacağını, bu uygulamalar aracılığıyla beraber yönetsel düzenlemelerden kaçışın kolaylaşacağını ve yönetimlerin düzenleme iktidarından, bireylerin iktidarına doğru bir gelişmenin yaşanacağını ummaktadırlar. Kötümser beklentileri paylaşılanlar ise; bilişim teknolojilerinin birer denetim aracı haline geleceği, insanların özel hayatına müdahale aracı ve demokrasiye karşı bir tehdit olacağı şüphesini taşımaktadırlar.

“E-Devlet” alanındaki gelişmeler karşısında Türkiye’nin de dışarıda kalması hem istenmeyen hem de mümkün olmayacak bir durumdur; çünkü 1980’li yıllarla birlikte iyice entegre olunan küresel sistemin ülkemizi bu yönde zorlaması kaçınılmazdır. Aynı zamanda küresel baskıların önemli olduğu kadar ülkemizin değişen yurttaş profilinin de iç faktör olarak düşünülmesi gerekir.

“E-Dönüşüm Türkiye Projesi” DPT Müsteşarlığı bünyesinde bir birim meydana getirilerek (Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı), bu birimin takibine verilmiştir. Yapılacak olan projenin başarılı olabilmesi için bazı ön şartlar bulunmaktadır. Bu konuda siyasi ve ekonomik destek şarttır ve devletin tüm kurumlarını ilgilendiren bu kapsamlı olgu için geniş bir destek ve önemli bir kaynak elzemdir. Bununla beraber işinin uzmanı bir komisyon kurulmalı ve proje yönetimi de bilimsel metotlara göre yapılmalıdır. Gerçekleştirilecek olan projenin felsefi ve teorik altyapısı olmalı ve devlet de alt yapıya, düzenlemelere önem vermelidir. Ayrıca bilgi bankaları ve bilgi haritası oluşturulmalı, tüm kurumların bu ana portala kısa sürede entegrasyonu sağlanmalı ve gerekli düzenlemeler de ivedilikle çıkarılmalıdır (Yıldırım vd., 2003: 377-380). Şurası açık ki gerçekleştirilecek olan projelerde, sosyolojik boyutun da göz ardı edilmemesi büyük önem taşımaktadır. E-devlet sadece devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimden öte çok boyutlu, geniş kapsamlı ve birçok kesimi çok yakından ilgilendiren bir projedir. Yani bir anlamda toplumla devlet arasındaki ilişkiyi de değiştirme potansiyeline sahip olduğu için sosyolojik araştırmaların da yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Tüm bunlar konunun önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Lakin yaptığımız literatür taraması şimdiye dek bu olgu üzerine sosyolojik incelemelerin çok sınırlı düzeyde kalmış olduğunu göstermektedir. Sosyolojik literatürdeki bu açığın kapatılabilmesine yardımcı olabilmek için e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi bağlamdaki sosyolojik araştırmaların çoğaltılması gereklidir.

Bu doğrultuda bu çalışmayla da konunun sosyolojik analizine imkan verecek veriler elde edilmesiyle konuya özgün değer, katkı sağlanabilecektir.

Yapılmış olan literatür taramasının gösterdiği temel bulgulardan biriside e-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi perspektifinden yaklaşmış olduğu ve bununla beraber e-devlet konusuna yönelik yapılan çalışmalar da çoğunlukla klasik siyaset biliminin bakış açısından yani çoğunlukla devlet cephesinden e- devlet, e-yönetişim cephesinden incelenmiş olduğudur. Diğer bir deyişle, mevcut literatürde sosyolojik bakış açısı ve e-devlet, e-yönetişim uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları, artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır.

Bu noktadan hareketle de bu çalışmada, e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi Aydın İli örneğinde sosyolojik olarak ele alınacak, değerlendirilecektir. Böylece bu çalışmanın odaklandığı temel sorunsalları, ortaya çıkarmaya çalıştığı sosyolojik gelişmeleri ve yanıt aradığı temel problemleri şu şekilde sıralayabiliriz:

“Devlette”, “yurttaşlıkta” ve “e-devlet ile yurttaşlık ilişkisinde” bir etkilenme, dönüşüm var mıdır; var ise hangi yön ve boyuttur? Yurttaşın e-devlet uygulamalarına ilişkin farkındalık düzeyi, algısı nedir? E-devlet yapılanması konusunda yurttaşın gelen bir talep var mıdır? Devlet olgusundaki bu tür bir dönüşümü “yurttaş” ve “kamu yöneticisi/çalışanı” nasıl karşılamaktadır? E-devlet uygulamalarını kamu yöneticisinin/çalışanının ve yurttaşın kullanım sıklıkları nedir? Yurttaşın ve kamu yöneticisinin/çalışanının e-devlet uygulamalarıyla ilgili tutumları nasıldır? E-devlet uygulamaları üst düzey kamu yöneticilerinin yeterince desteğini almakta mıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Tarih boyunca teknolojideki değişimler toplumdaki ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanları değiştirip dönüştürmüştür. Bu bağlamda da son on yılda yeni değişim süreçlerini ortaya çıkarmış bulunmaktadır. Bu süreçte hem yurttaşlık hem de devlet kavramları köklü değişim geçiriyor gibi görünmektedir. Yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır. Bilgi toplumuyla birlikte gelişen e-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir.

Uzun bir dönem, daha çok güvenlik ve egemenlik ilişkilerinin sınırlılığı içinde kalan yurttaşlık değerleri ve yeterlilikleri; günümüzde modernleşme, kentleşme, sanayileşme, bilişim teknolojilerinin gelişmesi, küreselleşme, siyasi, askeri ve ekonomik rekabet gibi faktörlerin etkisiyle birey-birey, birey-toplum, birey-devlet arasındaki ilişkilerin çeşitlenmesi sonucunda yeniden üretilmektedir. Yani, yeni toplum örgütlenmelerine dayalı olarak yurttaşlık olgusu da yeniden tanımlanmaktadır. Zira çeşitli toplumsal değişme dinamikleri bireyin bir yurttaş olarak devlete bağlılığının ve

bağımlılığının biçimini değiştirmekte, onun özgürlük alanını genişletmekte, sorumluluklarının yanında haklarının da öne çıkmasına olanak vermektedir. Bu süreçte yurttaşlığın sosyal, kültürel, siyasal ve hukuki açıdan statüsü yükselmekte, bireyin devlet nezdindeki itibarı artmaktadır (Özpolat, 2009: 107,108). Bu çalışmada da devlet idaresinde bir dönüşüm var mı, yurttaşlıkta bir dönüşüm söz konusu mu, yurttaş-devlet ilişkisinde bir dönüşüm var mı; işte tüm bunlar e-devlet uygulamaları ve onun etkileri bağlamında araştırılmaktadır.

Özpolat'a göre (2009: 147) 1990'lı yıllardan itibaren etkisi giderek artan bilgi ve iletişim teknolojilerinin; toplumun eğitim seviyesinin yükselmesine, alternatif bilgi kaynaklarına ulaşılmasına, devlet yönetiminin ve yurttaşlık anlayışının değişmesine önemli oranda etkisi olmuştur. Bu süreçte durağan, edilgen, itaatkâr yurttaş yerine; sorgulayan, katkı ve katılım sağlayan, hak ve özgürlüklerini kullanmayı bilen, kamu politikaları ile ilgilenen ve farkındalığı yüksek yurttaş sayısında belli değişimler olduğu beklenilmektedir.

Bu doğrultuda yurttaşlıkta böylesi bir değişim var mıdır; var ise bu değişimin boyutları nedir? Bunun araştırılması, durum tespitinin gerçekleştirilmesi; konunun sosyolojik incelemeye tabi tutularak, veriler/bilgiler elde edilmesi çok önemlidir.

Mevcut yazın incelendiğinde görünen husus, e-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi perspektifinden ve klasik siyaset biliminin bakış açısından yaklaşım olduğu. Var olan literatürde sosyolojik bakış açısı ve e-devlet uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları, artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır. Türkiye'de de e-devlet uygulamaları yaygınlaştırılırken ülkemizin sosyo-kültürel yapısının göz önüne alınması elzemdir. Bu sebepten ötürü konunun sosyolojik olarak analiz edilmesi, değerlendirilmesi gereklidir. Bu çalışmada da sosyolojik açıdan analiz edilmeye imkan veren verilerin elde edilmesi son derece önemli gözükmektedir.

Ayrıca, e-devlet uygulamaları konusunda ülkelerin izledikleri yollar büyük oranda benzerlik göstermekle birlikte farklılıkların olduğu da sosyolojik bir gerçeklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Hatta Kuran (2005: 132,133) e-devlet projelerinde asıl değer yaratan unsurların bu genel uygulamaların dışında kalan ve ülkeye has dinamikler çerçevesinde oluşturulan ülkeye özgü uygulamalar olduğunun altını çizmektedir. Her

ülkenin kendine has dinamikleri varlığı bir vakadır. Bu dinamikler, devletin kuruluşu, kuruluş ilkeleri, devletin işleyiş mekanizmaları, toplumsal yapı; bu yapının yaygın ve baskın özellikleri gibi pek çok faktör tarafından şekillendirilirler. Dolayısıyla e-devlet kavramı ve e-devlet sürecinin bu dinamikler ışığında değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Bununla birlikte, e-devletin toplumsal yönü; yurttaşın eğitim ve bilinç düzeyi, uzman istihdamı, dijital bölünme, bilgisayar okur-yazarlığı, değişime direnç gösterme, gizlilik ve mahremiyet, gelir seviyesi, kentli olup olmama gibi konularla ilişkilidir. Bundan da anlaşılabacağı gibi e-devletin toplumsal yönü, bireylerin dijital topluma hazır olup olmaması bağlamında risk, tehdit ve fırsatların neler olduğunu ortaya koymaktadır. Kalifiye insan, bütün projelerde olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojileri stratejilerinde de en önemli kaynaklardan birisidir. Dolayısıyla hem bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda uzman personelin yetiştirilmesi hem de halkın e-okuryazarlık seviyesini geliştirici programlara ağırlık verilmelidir (Şahin, 2008: 69,70). Bu yüzden e-dönüşüm olgusunun ortaya koyduğu fırsatlar ve muhtemel tehlike ve tehditlerin belirlenerek, önceden planlayarak bu dönüşümü gerçekleştirmeye gayret edilmelidir. Bu alanda özellikle sosyolojik çalışmaların sayısının artırılması sosyo-kültürel, siyasal ve ekonomik yapının analizi için elzemdir. E- devletin de bu yapılara nasıl, hangi yönlerden ve ne tür araçları kullanarak yanıt vereceğinin de ortaya çıkarılması gerekmektedir.

Sonuç olarak toparlayacak olursak; bu çalışmayla, e-devlet uygulamaları ve bu uygulamanın yurttaşlar tarafından nasıl algılandığının ve devlet-yurttaş ilişkisinin ne şekilde etkilendiğinin araştırılması amaçlanmaktadır. E-devlet ve yurttaşlık ilişkisi Aydın İl merkezi örneğinde sosyolojik bir perspektifle ele alınarak, değerlendirilecektir.

Her şeyden önce mevcut durumun bir tespiti yapılacak ve e-devlet uygulamaları ile yurttaşlık ilişkisi araştırılacaktır. Aynı zamanda bu çalışma ile mevcut literatürde eksikliği görülen sosyolojik değerlendirme açığının kapatılmasına da yardımcı olunmaya çalışılacaktır.

1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Sosyal bilimler alanında yapılan birçok çalışma gibi bu çalışma da zaman ve mekan (araştırma bölgesi) sınırlaması taşımaktadır. Bu çalışmada “e-devlet-yurttaşlık ilişkisinin” sosyolojik olarak incelenmesi amaçlanmaktadır ve konu Aydın İl merkeziyle sınırlıdır. Aydın İl merkezindeki tüm mahallelerde “anket”; Aydın İl merkezinde e-devlet uygulamalarının kullanıldığı kamu kurumlarında ise “görüşme” uygulamaları yapılmıştır.

Bununla birlikte, toplumsal süreçlerin değişken yapısı da göz önüne alındığında; bu çalışmada çalışıldığı zaman dilimini kapsamaktadır. Bu çalışma bağlamında gerçekleştirilen “anket” uygulaması “01.11.2013-15.12.2013” tarihleri; “görüşme” uygulaması ise “03.02.2014-14.03.2014” tarihleri arasında yapılmıştır.

Ayrıca, bu araştırmanın, e-devlet ile yurttaşlık ilişkisini tüm boyutlarıyla ortaya koyma gibi bir iddiası bulunmamasına rağmen; araştırma sonunda elde edilen verilerin Aydın İl merkezinden seçilen örneklem çerçevesinde mevcut durumun yapısını sergilemesi bakımından katkı sağladığı ileri sürülebilir.

1.4. Araştırmanın Yöntemi ve Tekniği

Araştırmada hangi yöntem ve tekniklerin kullanılacağı araştırmanın konusuna, amacına, araştırmacının bilgi ve deneyimine maddi olanaklarına bağlıdır (Aziz, 2008: 73).

Konuya ilişkin daha önce yapılmış araştırmaların incelenmesi sonucunda ve araştırmacının da araştırmak istediği, ilgi duyduğu konu doğrultusunda hedefler saptanır. Bu aşamadan sonra ise araştırmada kullanılacak olan veri toplama teknikleri belirlenir. Genel olarak, kuramsal araştırmalarda yazılı kaynaklar, uygulamalı araştırmalarda ise anket ve görüşme teknikleri ağırlıklı olarak kullanılır. Uygulamalı araştırmaların tamamlayıcı, betimleyici nitelikte olan türlerinde örneğin “tarama araştırmaları”nda büyük kitleler söz konusu olduğu için genellikle anket, özel durumlardaysa görüşme tekniğinden yararlanılır. Tarama araştırmalarında belirli sorulara cevap bulmak ve ana kitledeki özelliklerin sıklık derecelerini saptama amacına yönelme olduğu için, veri toplama aracı temel bir takım sorular çerçevesinde oluşturulur. Bu nedenle bu tür

araştırmalarda hipotez kurmaya esasen gerek yoktur. Ayrıca bir araştırmada birden fazla veri toplama tekniği kullanılabilir. Bir araştırmada daha önceden yapılmış çalışmaların gözden geçirilmesi zorunluluğu sebebiyle literatür incelemesi, kayıt taraması yapılır ve anket, görüşme, gözlem tekniklerinden yararlanılabilir (Gökçe, 2004: 74,75). Bu araştırmada da anket ve görüşme tekniklerinden yararlanılarak durum tespitinde bulunmak hedeflenmiştir.

Durum çalışmalarında hedef, belirli bir duruma ilişkin sonuçları ortaya koymaktır. Duruma ilişkin etkenler bütüncül bir yaklaşımla araştırılır ve durum çalışmalarında genellikle birden fazla veri toplama tekniğinden yararlanılmaktadır. Bu yolla zengin ve birbirini teyit edebilecek veri çeşitliliğine ulaşılmaya çalışılır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 77).

Bu çalışma durum saptamasına yönelik betimsel bir araştırma niteliği göstermektedir; bununla beraber araştırma amacı bağlamında belirli ilişkilerde incelenip, ortaya konmaya çalışılmıştır.

Ayrıca, bir araştırmanın saha çalışması sonucunda elde edilen değerlerin verildiği tablolar ile konuyla ilgili yapılmış farklı araştırmaların istatistiki değerlerini veren tablolar durum tespiti çalışmalarına temel oluşturmak için kullanılmaktadır (Aziz, 2008: 171).

Bilimsel çalışmalar sistemli, planlı bir ilerleyiş ile mümkündür ve bu kavramsal çerçeveden hareketle başlar (Kuş, 2009: 186). Ayrıca, bir araştırmanın amacına uygun olarak soru formu hazırlanmalıdır ve bu soru formu ile kavramsal çerçeve bağı da sıkı bir şekilde kurulmalıdır. Elde edilen veriler de etkin bir analizden geçirilip, değerlendirilmelidir. Bu sayede planlı, sistematik bir araştırma gerçekleştirilebilir; güvenli, geçerli veriye/bilgiye ulaşılabilir ve neticede de çalışma anlamlı olabilir. Bu çalışmada da kavramsal çerçeve oluşturulduktan sonra alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amaçları doğrultusunda da anket ve görüşme tekniklerinden yararlanılmıştır. Aydın il merkezinde yapılan çalışmada, yurttaşlara “anket” kamu çalışanlarına da “görüşme” teknikleri uygulanmıştır. Böylece konu odağında hem kamu yöneticileri hem de yurttaşlar bağlamında veriler elde edilecektir ve de bu daha çok karşılaştırma imkânı yaratacaktır. Bu çalışma her şeyden önce bir

durum tespiti yapacaktır. Buna ilaveten e-devlet uygulamaları ile ilgili temel önermelerin Aydın ili örneğinde test edilmesi de gerçekleştirilecektir.

Çalışmada hem nicel hem de nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Dolayısıyla her iki araştırma yönteminde kullanılan bazı araştırma teknikleri yeri geldiğinde kullanılacaktır.

“Anket” tekniği, gerek durum saptama, gerekse bir ilişkiyi inceleme araştırmalarında sık başvurulmuş bir tekniktir. “Anket”, hazırlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarında azami özen gösterilirse; sonuçları en güvenilir olan, hata payı en az olan bir araştırma tekniğidir. Anket, araştırma yapılacak konu ile ilgili soruların yer aldığı bir soru kağıdıdır. Ankette yer alacak soruların içeriği, biçimi ve sayısı araştırma konusuna bağlıdır (Aziz, 2008: 82,93).

Bu doğrultuda, bu çalışmada da konuya dönük verileri elde edebilmek için gerekli olan soru tiplerinden faydalanılmıştır. Örneğin sorulara dönük yanıtların serbest olup olmamasına göre; kapalı uçlu soru, açık uçlu soru, yarı uçlu soru ve derecelendirmeli (ölçekleme) soru gibi soru türlerinden yararlanılmıştır. Bunun yanında soruların niteliğine göre de olgusal (demografik) ve yargısal (görüş, tutum ve davranışlarla ilgili) soru türlerinden de yararlanılmıştır. Tüm bunlarla birlikte soru formu içinde özeni, geçerliliği ve güveni artırmak amacıyla denetimli sorularda sorulmuştur. Anket içinde aynı içeriğe sahip bazı sorular farklı biçimde sorularak (tekrar ediliyormuş gibi bir izlenim oluştursa da) denetim oluşturulmuştur.

Araştırma bağlamında en güvenli, geçerli bilgilere ulaşabilmek için soru grupları oluşturularak anketteki soruların sırası ayarlanmış; anketteki sorularında dili de sade, anlaşılır tutularak yanlış anlamaların önüne geçilmeye çalışılmıştır. Ankete son şekli vermeden önce ilk önce 100 kişiye bir pilot çalışma uygulanmış; onun neticesinde belli düzeltmelere gidilerek ankete son şekil verilmiştir. Ayrıca, araştırmanın amaçları doğrultusunda anket uygulamasında “e-devletten hiç haberdar olmayan” yurttaşlar 20. sorudan 41. soruya kadarki sorulara yanıt vermemiştir. Bu sorulara e-devlet uygulamaları hakkında herhangi bir bilgisi, duyumu olmayanların yanıt vermesi uygun değildir. Yalnız, belli çapraz tablolarda belli eğilimleri karşılaştırmak ve

değerlendirmek amacıyla; farklı yanıt kümelerine sahip sorularda birbiriyle karşılaştırılmıştır.

Anketin uygulama safhasında da yüz yüze iletişimin önemi kendini göstermektedir. Aziz'in (2008: 93) de belirttiği gibi "etkili bir iletişimde bulunmanın birçok kuralı anket uygulanırken kullanılmalıdır". Anket uygulamasının sonunda elde edilen verilerin analizinde ise SPSS 18 programı (Statistical Packages for the Social Sciences) kullanılmıştır. Hangi soruların birbiriyle ilişkilendirilerek çözümleneceği de bu araştırmanın amacına, sınırlılıklarına bağlı olarak değerlendirilmiştir ve böylece e-devlet ile yurttaşlık ilişkisi bağlamındaki "durumun saptanmasına" çalışılmıştır. Ayrıca, anket sonucunda elde edilen veriler; yüzdelik dağılımların, frekansların yer aldığı "düz tablolar" ve karşılaştırma imkanı sağlayan, ilişki sınavan "çapraz tablolar" şeklinde sunulmuştur, değerlendirilmiştir. Daha ileri ve karmaşık istatistiksel analizler ise çalışmanın verilerinin yapısına uygun olmadığı için gerçekleştirilememiştir. Buna ilaveten, bu çalışmada hem nicel hem de nitel veriler bir arada kullanılması da daha ileri ve karmaşık istatistiksel analizlerin kullanılamamasının bir nedenidir. Nitel araştırmada veri seti oldukça ayrıntılıdır ve bunun betimsel bir şekilde sunulması gereklidir. Dolayısıyla her iki tekniğin bir arada kullanıldığı araştırmalarda, nitel yöntemle elde edilen veriler "betimsel analiz" yoluyla çözümlenirken; nicel yöntemle elde edilen verilerin analizinde de "betimsel istatistikler" kullanılmaktadır.

Bu araştırmada uygulanan anket ile amaca uygun olan ve sade, yönlendirici olmayan sorular oluşturulmuş ve anketler doğrudan görüşme yoluyla gerçekleştirilmiştir.

"Anket", araştırmalarda herhangi bir problemle ilgili olarak çeşitli kimselerin bilgi ve tecrübelerinden faydalanmak amacıyla yapılan, sistematik soru formudur. Bir diğer tanımla anket, bireyin veya grubun kendisi hakkında bilgi vermesidir. Anket sayesinde büyük gruplar, geniş kitleler üzerinde araştırma olanağı sağlanır. Bununla beraber, anket tekniğiyle daha çok hali hazır durumu en iyi yansıtan bilgilerin alınması amaçlanır ve böylece derinlemesine olmaktan çok genişlemesine olan bilgiler elde edilebilir (Baloğlu, 2006: 71,94). Bir tek açık uçlu sorularda diğerlerine göre daha derinlemesine, zengin veriler elde diledir.

Ankette sorulan açık uçlu sorulara verilen yanıtların farklı türlerine göre de kodlar geliştirilir (Cole, 1999: 105). Daha sonrada buna göre daha etkin biçimde ve SPSS programı ile analiz edilmeye müsait hale getirilmiş olunur. SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences), sosyal bilim araştırmalarının analizinde kullanılan istatistiksel paket programıdır.

Bu çalışmada uygulanan ankette kapalı, yarı-açık ve açık uçlu soru tiplerinden yararlanılmıştır. Her soru tipi araştırmaya farklı katkılarda bulunmuştur. Anketlerde ağırlıklı olarak kapalı uçlu sorular bulunmaktadır lakin açık uçlu sorularla da daha detaylı veriler elde edilebilmektedir. Belirli sayıda açık uçlu sorunun ankette kullanılması oldukça fonksiyoneldir. Baloğlu'na (2006: 101) göre açık uçlu sorulara “özgün yanıtli sorular”da denir. Seçenekleri önceden belirlenmemiş soru tipi olan açık-uçlu sorular (open-ended question), cevapların önceden tahmin edilmesi güç ve değişik cevap alma ihtimali yüksek olan durumlarda kullanılır.

“Görüşme” (interview) tekniği ise bir konu hakkında, ilgili kişi veya kişilerden sorulacak sorular çerçevesinde bilgi almaktır. Bu kişilerin kaç kişi olacağı ve konularında neler olacağı; araştırmanın konusuna ve amacına bağlıdır. Görüşme tekniği, diğer araştırma teknikleri içerisinde, araştırmacıya ve görüşme yapılan kişiye esneklik, derinlik sağlayan bir gözlem tekniğidir. Ancak, bu tekniğin içeriğinde zayıf bazı noktalarda bulunduğundan dolayı; bu hususların giderilmesi ve nesnelliğin sağlanması zorunludur. Ayrıca, görüşme tekniğinin temelinde karşılıklı ilişki, iletişim yatar. Bundan dolayı, araştırmacı bu iletişimi çok iyi kurmalıdır (Aziz, 2008: 84,85).

Görüşme tekniği, soruların niteliğine ve sorulan kişilerin durumuna ve sayısına göre iki farklı kümeye ayrılır; bunlar nitel görüşme (qualitative interview) ve nicel görüşmedir (quantitative interview). Nitel görüşme, görüşülen kişiye, bir konu hakkında ayrıntılı, nitelikle ilgili sorular sorarak, konuyla ilgili ayrıntılı bilgi almaktır. Örneğin kurum ve kuruluşlardaki yönetici veya çalışanlara belli bir konu ile ilgili bilgi toplamak için bu teknik türünden yararlanılabilir. Nitel görüşmede sorular, araştırma amacı bağlamında, genel bir çerçeve çizmeye yardımcı olacak veriler sağlamaktadır. Nicel görüşme ise görüşülecek olan kişilerin çok olduğu görüşme türüdür. Nicel görüşmede yüzeysel olarak fazla sayıda kişiden veri toplanmaktadır. Bunun için şıkları belirlenmiş soru cetvelleri oluşturulmaktadır ve yanıtların bu sistemleştirilmiş şıklar arasından

seçilmesi sağlanmaktadır (Aziz, 2008: 85,86). Bu tez çalışmasında ise nitel görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Konu çerçevesinde amaca uygun olarak ayrıntı da içeren sorular (yarı-yapılandırılmış bir soru formundan yararlanılarak) ilgili kamu kuruluşu çalışanlarına sorulmuştur. Böylece esneklik ve derinlik sağlanarak; ayrıntılı verilere de ulaşılabilmiştir. Görüşmede soru sorulan kamu çalışanları da, e-devlet uygulamalarının sık kullanıldığı kamu kuruluşlarından ve çalışanların pozisyonlarına göre dengeli oranda seçilerek örneklem oluşturulmuştur.

Yıldırım ve Şimşek' e (2005: 40,114) göre de en sık kullanılan nitel yöntem olan “görüşme”, insanların bakış açılarını, deneyimlerini ve algılarını açıklamada önemli katkılar sağlamaktadır. “Görüşme”, araştırılan konu hakkında daha zengin ve derinlemesine bilgiye dayalı bir veri seti oluşturmaya yardımcı olmaktadır.

Görüşme, sosyolojide en sık kullanılan araştırma tekniklerinden biridir ve etkili bir veri toplama tekniğidir. “Görüşme”, önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim sürecidir. Görüşme ile bireylerin görüşleri, deneyimleri, şikayetleri ve tutumları hakkında bilgi elde edilebilmektedir. Görüşme sırasında soru sorma yapılırken de yapılandırılmış, yarı-yapılandırılmış veya yapılandırılmamış bir yaklaşımla konu irdelenebilmektedir. Araştırılan konu veya soruların listesi de bir görüşme formunda yazılı olabilir ve değişik insanlardan ilgili sorulara dönük bilgiler alınabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 119-122). Bu çalışmada da yarı-yapılandırılmış bir yaklaşımla hem esneklik hem de sistemli bir ilerleme sağlanmıştır. Böylece belli sorular çerçevesinde, etrafında görüşme sürdürülerek konu odağı dağıtılmamıştır; bununla beraber görüşme esnasında özel, önemli ek bilgilerde karşımıza çıkınca bunları da değerlendirme fırsatı da yakalanmıştır. Ayrıca görüşme uygulamasına geçmeden önce, bir pilot çalışmada gerçekleştirilmiştir. Bu da alanı tanımaya, konuya yaklaşırken nelerin sorulması gerektiğine ve eksikliklerin görülüp düzeltilmesine yarar sağlamıştır. Tüm bunların neticesinde de araştırmanın amacına uygun olarak sorular oluşturulmuştur ve yanıtlar not alınarak kaydedilip kodlanmıştır ve sonrasında da analiz edilmiştir.

Görüşme gibi nitel araştırma tekniklerinde veri analizi çeşitlilik, yaratıcılık ve esneklik anlamına gelmektedir; veri analizinde standartlaşma yoktur. Verilerin çözümlenmesi yapılırken araştırmaya katılanların söylediklerinden “doğrudan alıntılara”

yer verilebilir. Buna ilaveten nedensel ve açıklayıcı sonuçlara ulaşmak amacıyla “sistemik analiz” de yapıp; araştırmacı tüm bunları yorumlayabilir, karşılaştırabilir (Yıldırım ve Şimşek; 2005: 221,222). Bu çalışmada da araştırmaya katılan bireylerin dikkat çekici, ayırt edici ve özel görülen görüşleri doğrudan alıntılarla araştırma da yer bulmuştur. Ayrıca elde edilen veriler incelenip, kendi içinde anlamlı bir bütün oluşturan bölümler kod, tema haline getirilmiştir ve bu kodlamaların da ne kadar ayrıntılı olması gerektiği de araştırmanın amacına göre oluşturulmuştur. Tüm bunlar, tablolar halinde de sunularak ve anlamlı biçimde ilişkilendirilerek genel değerlendirilmesi yapılmıştır. “Görüşme” sonucu elde edilen verilerin yüzde hesaplarıyla belirli ölçüde sayılara dökülmesi de, tema veya bulgular arasında karşılaştırma yapılmasına olanak vermektedir.

Ayrıca, araştırmacının da veri kaynağına yakın olması, alanda oluşan gerçeklikleri yaşaması ve verinin doğasına uygun yöntem ve süreçlerle veri toplaması nitel araştırma sonuçlarının geçerliğini arttıran özelliklerdir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 274). Bu çalışmanın Aydın İl merkezinde gerçekleştirilmesi de bu bağlamda önemli bir avantajdır.

Nitel araştırma sonuçları, nicel verilere derinlik, ayrıntı ve anlam kazandırmaktadır. Nicel veri, odaklanma alanlarını saptamada kullanılırken; nitel veri ortaya çıkan bu alanlara anlam kazandırmak için kullanılabilir. Bu doğrultuda başlıca araştırma tekniklerinden olan anket ve görüşme tekniklerinin bir arada kullanılması büyük yarar sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 311).

Bu çalışmada da her iki teknik bir arada kullanılmıştır. Anket uygulaması sonucu elde edilen veri setine ilaveten, görüşme uygulamasıyla da araştırmanın amacına uygun veriler elde edilerek; hem bütüncül bir resim elde edilmesine hem de bu bütüncüllük içinde ayrıntılara ilişkin bir bakış açısı geliştirilmesine katkı sağlanmıştır.

Sosyolojik araştırmalarda kullanılan teknikler, sosyolojik tekniğin incelenecek olan konuya uygulanmasını sağlayan işlem usullerinin ötesinde bir şey değildir. Sosyoloji, herhangi bir işlem, araç ve usulün fetiş haline getirilmesinin en kabul edilemez olduğu alandır. Bu durum sosyal gerçekliğin doğasından kaynaklanmaktadır. Bu çerçevede araştırma konusuna göre nicel ve nitel tekniklerin bir arada

kullanılmasının önünde herhangi bir engel yoktur (Kuş, 2009: 182-184). Bu çalışmada da anket ve görüşme tekniklerinin her ikisinden yararlanılmıştır. Yani araştırmada “çoklu yöntem ve teknikler”in birlikte kullanılması yoluna gidilmiştir.

Böylece her iki tekniğin güçlü olan yönlerinden faydalanılmaya çalışılmıştır; çünkü her iki tekniğinde sunacağı ayrı ayrı ve birbirini tamamlayıcı katkıları söz konusudur. Nicel ve nitel araştırma sonuçları birbirlerine anlam kazandırmak amacıyla kullanılabilir.

Görüşme (interview) araştırılan konuda karşılıklı konuşma yoluyla sözel bilgi toplama tekniğidir. Görüşmenin önceden belirlenmiş bir amacı vardır ve bu yüzden sorular bu amacı gerçekleştirmek için düzenlenir. Örneğin, belirli uzmanlık alanlarda ayrıntılı bilgi toplamak için uzman kişiler ile görüşmeler yapılabilir (Baloğlu, 2006: 92,93). Bu çalışmada da e-devlet uygulamaları bağlamında belirli kamu kuruluşlarında görev yapan çalışanlarla görüşmeler yapılmıştır. Daha önceden belirlenmiş sorular ile görüşme ilerlemiş ve buna görüşme esnasında esnek bir yaklaşımda eklenerek, yarı-yapılandırılmış bir biçimde; zengin, derinlemesine olan bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. Görüşme oldukça zaman alıcı bir teknik olduğu için araştırma amacı doğrultusunda belirli bir sayıda uygulanmıştır. Ayrıca, görüşme sonucu elde edilen veriler, anket tekniği sonucu elde edilen nicel verilerle de karşılaştırma imkanı sağlamıştır.

1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Toplumsal bilim araştırmalarında genellikle zaman, maliyet ve emek faktörleri sınırlayıcı faktörlerdir. Bu nedenle evrenin tümü yerine onu temsil edecek nitelikte bir parçası seçilir ve inceleme o parça üzerine yapılır. Evrenin içindeki birimleri temsil etmek üzere seçilen parçaya “örneklem”; örneklem seçildiği grubun tümünü de “evren” denir. Örneklem seçilerek yapılan araştırmalar zaman ve maliyet açısından ekonomik olduğu gibi, çoğu kez de tüm evrenin araştırılmasıyla elde edilen sonuçlar kadar sağlıklı, güvenilir ve geçerli olur (Gökçe, 2004: 110-113).

Örnekleme tekniği, bir araştırma evreninin geniş olması durumunda, araştırmacının alana tüm olarak, gerçekçi olarak giremediği zamanlarda başvurulacak bir

tekniktir. Örnekleme, araştırma evreninden, bu evreni tüm olarak temsil edebilecek nitelikte bir kesitin alınması işidir. (Aziz, 2008: 49).

Aziz'e (2008: 50) göre, her toplumsal olgunun incelenmesinde en basit olası (ihtimal) olayından en karmaşık olası (ihtimal) olayının hesaplanmasına kadar farklı derecede yanılma, risk payı vardır. Çalışmanın/araştırmanın amacına uygun örneklem türü seçilerek hata payı en az düzeye çekilebilmelidir. Örneklem tekniği de olasılıklı (probability) ve olasılıksız (non-probability) olmak üzere iki temel tiptir ve bunların da kendi içinde tipleri bulunmaktadır (Arber, 1994: 71). Araştırmanın amacı ve konusu yönünden ise en uygun örneklem biriminin seçilmesi büyük önem taşımaktadır (Gökçe, 2004: 73).

Bu tez çalışmasında amaca yönelik/amaçlı örneklem tekniği kullanılmıştır ve böylece Aydın kent merkezinde nicel araştırmada sosyo-ekonomik; nitel araştırmada da kamu kuruluşları ve kamu çalışanlarının pozisyonlarında “maksimum çeşitlilik” sağlanmaya çalışılmıştır. Hem nicel hem de nitel araştırma yapılırken amaca yönelik örneklem tekniğinden yararlanarak; toplumun ve kamu çalışanlarının farklı kesimlerini kapsayacak şekilde, Aydın kent merkezindeki tüm mahallelerde ve e-devlet uygulamalarının kullanıldığı kamu kuruluşlarında amaca uygun olarak tüm kesimlere ulaşılmaya çalışılmıştır. Böylece de mevcut durumun saptanması, çözümlenmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Konuya daha ziyade “kullanıcı odaklı” yaklaşılarak, e-devlet ile yurttaş arasındaki ilişki bağlamında daha fazla veri elde edilmeye çalışılmıştır. Tüm bunların neticesinde de böyle bir yolun seçilme sebebinin de; daha zengin, geniş ve detaylı veri edinme ereği olduğu söylenebilir. Yoksa böyle bir yolun seçilmemiş olması, az ve yetersiz boyutta veri elde edilmesine yol açabilirdi. Bu yüzden de rastlantısal olarak hareket edilmemiştir. Ayrıca, sadece nicel araştırma yöntemiyle yetinilseydi; konu hakkında yeteri kadar derinleşebilmek ve e-devlet yurttaşlık ilişkisindeki etkileşimi ve mevcut dönüşümü görebilmek imkansız olurdu.

Amaca yönelik örneklem, nitel araştırma doğrultusundaki kullanıma oldukça elverişli bir örneklem tekniğidir ve zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine çalışılmasına olanak vermektedir. Bu anlamda, amaca yönelik örneklem pek çok durumda, olgu ve olayların keşfedilmesinde ve açıklanmasında yararlı olmaktadır. Aynı zamanda, araştırma sonucu elde edilecek olan verilerin de maksimum

çeşitlilikte olmasına yardımcı olmaktadır. Maksimum çeşitliliğe dayalı bir örneklem oluşturmadaki amaç ise çeşitlilik gösteren durumlar arasında herhangi ortak veya paylaşılan olguların olup olmadığını bulmaya çalışmak ve bu çeşitliliğe göre problemin farklı boyutlarını ortaya koymaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 107-109). Böylece araştırmada daha zengin veriler elde edilebilir.

Amaca yönelik/amaçlı örneklem, araştırmacının tesadüfi örnekleme yapmadan oluşturmaya çalıştığı, genellenebilme özelliği taşıyan bir örneklem türüdür. Ayrıca, amaca yönelik örneklem özel durumlar için değerli bir örneklem türüdür ve saha araştırmalarında da kullanılabilir (Neuman, 2007: 322). Balcı'ya (2001: 102) göre ise amaca yönelik/amaçlı örnekleme araştırmacı kimlerin seçileceği konusunda kendi yargısını kullanır ve araştırmanın amacına en uygun olanları örneklemin içine alır. Bu yaklaşımın avantajı deneklerin seçiminde araştırmacının önceki bilgi ve becerilerini kullanmasıdır. Corbetta'ya (2003: 222) göre de amaca yönelik örnekleme, örneğin seçilen şehirdeki mahallerin seçimi ve bu mahallelerde kimlere uygulanacağını belirli özelliklere göre araştırmacı seçmektedir.

Aziz (2008: 56) ise başarılı bir örneklem için örnek çekilecek ana kitle hakkında çok iyi bilgi sahibi olunmasının gerekliliğine vurgu yapar. Bu doğrultuda bu araştırmanın Aydın İl Merkezinde gerçekleştirilmesi ve buranın araştırmacı tarafından da iyi tanınması katkı sağlayıcı bir husustur.

Amaca yönelik örneklem, evrenin özellikleri hakkındaki bilgilere dayanılarak ve araştırmanın amacına göre seçilmektedir. Bu araştırmanın amacına dönük olarak Aydın İl merkezindeki tüm mahallelerden, sosyo-ekonomik bağlamda bütün kesimleri kapsayan bir örneklemin seçilmesi amaçlanmıştır. E-devlet uygulamalarını kullanabilme bağlamında belli bir yaş ve eğitim seviyesindeki kategoriye daha fazla ağırlık verilmiştir. Çünkü diğer türlü konu ve amaç çerçevesinde zengin ve derin veri elde edilemeyecektir. Literatürdeki e-devlet ile yurttaşlık ilişkisi üzerine olan sosyolojik çalışma eksikliği de ortadadır. Bu konu çoğunlukla kamu yönetimi bağlamında ele alınmış ve sosyolojik boyut üzerine yeterince çalışma gerçekleştirilmemiştir. Bu doğrultuda e-devlet-yurttaşlık ilişkisi bağlamında sosyolojik bir değerlendirme yapabilmek ve literatürdeki bu açığın kapatılmasına da katkı sağlamayabilmek için verilerin elde edilmesi sürecinde bu tarz bir yol izlenmiştir.

Bu çalışmada Aydın kent merkezindeki mahallelerin nüfus oranına paralel olarak anket sayıları belirlenmiştir. Aydın kent merkezinin 2013 yılındaki nüfusu 201.812’dir ve çalışma çerçevesinde toplam 650 anket uygulanmıştır.

Tablo: A-1 “2013 Yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) Verilerine Göre Aydın Kent Merkezi ve Mahallelerinin Nüfusu”

Mahalle Adı	Mahalle Nüfusu	Anket Sayısı	Mahalle Adı	Mahalle Nüfusu	Anket Sayısı
ADNAN MENDERES	10.570	38	ATA	6.858	28
CUMA	5.169	20	CUMHURİYET	13.442	40
EFELER	17.849	45	FATİH	6.113	22
GİRNE	20.731	48	GÜZELHİSAR	9.942	35
HASANEFENDİ/ RAMAZANPAŞA	5.536	22	ILICABAŞI	1.634	10
İSTİKLAL	1.500	10	KEMER	6.740	26
KÖPRÜLÜ/ VEYSİPAŞA	4.947	20	KURTULUŞ	9.885	35
MESUDİYE	5.587	22	MEŞRUYİYET	13.008	38
MİMAR SİNAN	17.345	42	ORTA	4.914	20
OSMAN YOZGATLI	17.219	45	YEDİ EYLÜL	11.712	38
ZAFER	6.911	28	ZEYBEK	4.200	18

(Aydın Kent Merkezi Nüfusu: 201.812) (<http://rapor.tuik.gov.tr>; 2013: 1-3).

Örneklemin hangi türünün kullanılacağı, araştırmanın konusuna, amacına, araştırmacının bilgi, tecrübe, para, zaman ve emek olanaklarına bağlı olarak değişir. Aynı zamanda, araştırma verilerinin geçerli olabilmesi, genellenebilmesi için, örneklemin olanak ölçüsünde yansız olarak çekilmesi, tüm evreni temsil etme özelliğinin bulunması gerekir (Aziz, 2008: 55,56).

Örneklem büyüklüğünün kaç kişiden oluşacağı araştırmalar için önemli bir konudur. Çünkü örneklem sayısı ne kadar fazla olursa, örnek üzerinden elde edilecek bilgilerin ana kitle için geçerlilik olasılığının o kadar arttığı kabul edilir. Ancak örneklem büyüdükçe maliyetlerin de artacağı düşünülürse, araştırmalar için gerekli bir optimal örnek büyüklüğü önem taşımaktadır. Temel kural temsil etme yeterliliğini zedelemekten en küçük sayıyı bulmaktır (Baloğlu, 2006: 108,109).

Araştırma kitlesinden ne kadar büyüklükte bir kesit, parça alınmalıdır ki, tüm kitleyi temsil edebilsin. Bu konuda kesin bir sayı söylemek olanaksız olmakla birlikte, yeterli bir sayının alınması gerektiği açıktır. Bu yeterli sayı ise araştırma konusuna, araştırma evreninin büyüklüğüne, yapısına, bu evrende bulunan elemanların dağılımına ve araştırmacının olanaklarına bağlı olarak değişir. Örneklem büyüklüğünün

sağlanmasıdaki temel ölçüt, temsil yeterliliğini bozmayacak, zedelemeyecek en küçük sayının alınmasıdır. Örneklemin sayısal büyüklüğünün her zaman güvenilir olmadığını da belirtmek gerekir. Bir başka deyişle, büyük örneklem, yanılmazlığın bir garantisi değildir. Araştırmada “büyük örnek” yerine, “iyi örnek”, alınması, genel ilkedir (Aziz, 2008: 56,57).

Ayrıca Aziz’e (2008: 58) göre bir araştırmada önemli olan hiç hata yapmamak değil, yapılan hatayı en az derecede tutabilmek ve bu hatayı hesaplayarak, araştırma bulgularına uygulamaktır. Örnekleme yöntemi ile elde edilen verilerin kullanılmasında hata payı ile birlikte gelen ikinci kavram “güven düzeyi”dir. Bir araştırmada örnekleme kabul edilen güvenilirlik düzeyinin alt ve üst dereceleri ile hata payı, örneklemin büyüklüğünü belirler. Örneğin, bir araştırmada kabul edilen % 95’lik güvenilirlik düzeyinde hata payı %5’tir.

100.000 ile 500.000 arası nüfusa sahip bir kentte yapılacak olan bir araştırmanın % 5’lik sapma miktarı kabul oranı ile birlikte olan ortalama örneklem büyüklüğü 383 kişidir. Aydın ili kent merkezinin nüfusu 201.812’dir. Bu hedef kitle büyüklüğüne $\pm$ %5 örnekleme hatası ile örneklem oluşturulmak istendiğinde asgari 383 kişilik bir örneklem büyüklüğüne ihtiyaç duyulmaktadır (Baş, 2008: 41). Bu çalışmada ise “nicel araştırma bağlamında” örnekleme alınan 650 kişiye/yurttaşına anket karşılıklı görüşme biçimiyle uygulanmıştır.

Bununla beraber, bu çalışmada “nitel araştırma bağlamında” da e-devlet uygulamalarının en sık kullanıldığı kamu kurumlarından (Aydın İl Merkezi) hemen her seviye ve pozisyondan 50 kamu çalışanı/devlet memuru ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca, e-devlet uygulamalarının daha yoğun olarak kullanıldığı kurumlarda daha fazla derinlemesine görüşme yapılmasına da ağırlık verilmiştir. Böylece hem kurumların hem de çalışanların pozisyonlarının çeşitliliği (amaca yönelik örneklem-“maksimum çeşitlilik”) açısından zengin ve ayrıntılı veriler elde edilmesi amaçlanıp; konu hakkında daha geçerli, güvenli, karşılaştırmaya ve teyit edilmeye müsait çözümlemelere varılabilmektedir, genel durumun tespit edilmesine de kolaylık sağlanmıştır. Yıldırım ve Şimşek’e (2005: 107) göre de bu bağlamda, bir evrende olması olası çeşitlilik, zenginlik, farklılık ve aykırılıklar çalışmaya dahil edilerek bütüncül bir resim elde edilebilmelidir.

Görüşme tekniğinde verilerin toplanması için zaman, enerji, organizasyon ve para; örneklemin sınırlı tutulması gerektirir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 106). Bu çalışmada da konunun sınırlılıkları ve amacı doğrultusunda, e-devlet uygulamalarının en sık kullanıldığı Aydın İl Merkezindeki kamu kuruluşlarında görev yapan kamu çalışanları ile derinlemesine görüşmeler yapılmış ve belli bir doyum noktasına ulaşıncaya, veriler kendini tekrarlamaya başlayınca noktalanmıştır.

Nicel ve nitel yaklaşımla ya da her ikisinin bir arada kullanılmasıyla “durum saptamaları” yapılabilmektedir. Nitel yaklaşım araştırılan durumun derinliğine inilmesinde daha çok katkı yapabilme olanağı sağlamaktayken, nicel yaklaşım da daha geniş, büyük kitlelerden veri sağlanmasına katkı yapmaktadır. Böylece bütüncül bir yaklaşımla duruma, konuya yaklaşılarak; daha zengin ve birbirini teyit edebilecek veri çeşitliliğine ulaşılabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 77). Tüm bunlarda araştırılan konu doğrultusunda temaların, örüntülerin ve ilişkilerin ortaya konmasına; karşılaştırmaların yapılıp yorumlanmasına, analiz edilmesine yardımcı olmaktadır.

Bu çalışmada e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi araştırılmaktadır ve araştırma sınırlılığı bağlamında Aydın İl merkezinde bu gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak da Aydın İl merkezinde genel durumun tespiti ortaya konmaya çalışılmıştır. E-devletin devletin işleyişinde, yurttaşın algısında bir etkisinin olup olmadığı, dönüşüme yol açıp açmadığı ve devlet-yurttaş bağıını etkileyip etkilemediği araştırılmaktadır.

Son kertede; bu çalışma var olanın tespit edilmesini amaçlayan durum saptayıcı bir çalışmadır. Gökçe’ye (2004: 53-56) göre de betimleyici ve uygulamalı araştırmalar genellikle durum saptamaya yöneliktir. Bununla birlikte, Cole’a (1999: 46, 110) göre de sosyologların büyük çoğunluğu betimsel sorulara cevap vermek için araştırma yapmaktadır ve bunların çoğu da toplumsal ilgilerden veya toplumsal sorunlardan kaynaklanmaktadır. Yani bir sosyolog toplumsal gerçekleri bulmak ve tanımlamak için betimsel/tanımlayıcı araştırma yapmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Devlet Kavramı

Devlet kurumuna tarihsel perspektiften bakılınca, onun tarihsel ve toplumsal bir zorunluluğun ürünü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Devlet karmaşık, iç içe geçmiş ilişkiler ve kurallar yığınıdır. Devlet geleneksel ve modern uygulamaların zaman içerisinde arınarak ve üst üste eklemlenerek gelmiş olduğu bir kurumlar, kurallar birliğidir (Delibaş ve Yiğit, 2005: 180,181).

Modern Batı siyasal düşüncesinde de devlet düşüncesi sıklıkla kişisel olmayan, yasal veya anayasal ayrıcalıklarla donanmış herhangi bir toprak parçasını idare etme kapasitesine sahiplik fikriyle ilişkili olarak düşünülmektedir. Ayrıca, devlet kurumu ortaya çıktığı andan itibaren her zaman bir devinim halinde olmuştur.

Devlet yüzyıllardan beri var olan bir sosyal ve siyasal olgudur. Ülke, insan topluluğu, iktidar ve hukuki-siyasal düzen devletin ana unsurlarıdır.

Türkçe'deki “devlet” sözcüğü, Arapça “devl” kökünden türetilmiştir. El değiştiren güç, iktidar, servet ve makam anlamına gelmektedir. Eski Yunan'da devlet için “polis” kavramı kullanılmaktayken; Roma'da “civitas” veya “respublica”, ortaçağ Avrupa'sında ise “terre/terra” kavramları kullanılmıştır. 15. yüzyılda devlet kavramı Fransızca “etat”, Almanca “stat” ve İngilizce “state” olarak karşımıza çıkmıştır (Gündüz ve Gündüz, 2002: 68).

Devlet kavramı; kent (polis), politika, hükümet ve demokrasi gibi kavramlarla birbirini çağrıştırır. Devlet sözcüğü, özgür insanların kalesi anlamına gelen “polis” (kent/site) kelimesinden türetilmiştir. Devlet; yasa koyma yetkisi, yönetim odağı olarak hükümetin varlığı, sınırları belirli toprak parçası ve bu toprak parçasında birbiriyle ilişkili nüfusun varlığını içermektedir (Çiftiyürek, 2005: 135,136).

Devlet, insanların toplum yaşamında başvurdukları bir “örgütlenme biçimi”dir. Bu sebepten ötürü devlet her şeyden önce sosyal ve tarihsel bir gerçekliktir. Tarihin

belirli bir döneminde ortaya çıkmıştır. Ayrıca devlet, geniş bir örgütlenme yapısına sahiptir. Bir toplumda, örgütü, devletinkinden daha geniş, yaygın ve kapsayıcı başka bir sosyal kurum yoktur. Bununla beraber, devlet kurumu içerisinde ileri derecede bir işbölümü bulunmaktadır ve devlet üstün bir yaptırma gücüne de sahiptir (Kızılçelik ve Erjem, 1996: 142,143).

Çiftyürek'e (2005: 135) göre de devlet; askeri, siyasi, sosyal ve ideolojik kuruluşların toplamının oluşturduğu bir örgüttür. Devlet, toplumsal yaşamın belirli bir evresinde yaratılan bir olgu olduğundan, her olgu gibi devlet de tarihseldir. Çam'a (2005: 337) göre ise devlet, bir siyasal iktidar biçimidir ve kurumsallaşmış, meşru bir iktidardır. Devlet aynı zamanda tüzel bir kişidir ve belirli bir toprakla sınırlı bir örgüttür.

Devlet, toplumu yöneten kuralları belirleme yetkisine sahip olan özel bir kurumlar bütünüdür. Weber'in de belirttiği gibi devletin belirli bir toprak parçasında "meşru şiddet kullanma tekeli" vardır. Dolayısıyla silahlı kuvvetler, adli sistem, devlet bürokrasisi, seçilmiş temsilcilerden oluşan ulusal ve yerel meclisler gibi kurumlar devletin içinde yer alırlar (Marshall, 1999: 146).

Devlet düşüncesi başlangıçtan beri, oranları farklı olsa da, tüm insan örgütleri arasında, devletin kudret, iktidar ve otoriteyi birleştirmek bakımından öne çıkan yegane örgüt olduğu bilinci vardır. Bunlardan "kudret", kendini dış tehlikelerden koruyabilmek ve gerekirse zor kullanarak üyeleri arasında uyum sağlamak için; "iktidar", belli kurallar adına ve onlara uygun olarak uygulandığı için; "otorite" ise iktidar meşru bir şey olarak düşünüldüğü ve emirlere uymaya davet edilenler üzerine bir yükümlülük gerektirdiği sürece söz konusu olur. Bu üç özellik yüzyıllar boyunca farklı biçimlerde vurgulanmıştır ve bunlara sahip olan organizasyon türleri değişip, farklı isimler almıştır. Fakat böylesi bir farklılık, bunların ortak noktalarını göz ardı etmeyi de gerektirmemektedir. Zira bunlar, devlet düşüncesini geliştirip olgunlaştıran unsurlardır (Dentreves, 2006: 237).

Ayrıca buradan şu husus da gözden kaçırılmamalıdır; devlet veya devlet düşüncesi zamanla belli dönüşümlerden geçmektedir. Günümüzde de devletin geçirmekte olduğu belli değişimler gözlenmektedir.

Devlet, günümüzde siyasal kuruluşların en geniş, gelişmiş, örgütlenmiş ve kapsayıcı olanıdır. Küçük ya da büyük ölçekte pek çok kurum ve kuruluş onun içinde yer alır. Bu bakımdan devlet “kurumlar kurumu” olarak nitelendirilir. İktidar ilişkileri, siyasal olaylar çoğunlukla onun içinde cereyan eder. Bu bakımdan da devlet, siyasal faaliyetlerin genel çerçevesini ve kadrosunu oluşturur (Kapani, 1988: 43).

Evrensel bir örgüt olan devlet, özellikle günümüzde toplumsal düzeni, asayiş koruyabilecek en üst örgütlenmedir ve bunları da hükümet aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

Özpolat’a (2009: 33,34) göre de günümüzde biri diğerinden kesin çizgilerle ayrılmayan ancak öne çıkardığı değerler ve ilkeler yönüyle birbirinden farklı olan üç devlet anlayışından söz etmek mümkündür. Bunlar; liberal devlet, sosyal devlet ve hukuk devletidir. “Liberal devlet” bireyi esas alır. Buna göre birey hiçbir şekilde devletin emrinde ve hizmetinde bir vasıta olamaz; devletin tek hedefi bireyin mutluluğudur. Devletin bu hedefe ulaşabilmesi için yapacağı husus ise; bireyin doğuştan sahip olduğu ve devlete devretmediği hak ve özgürlükleri korumaktır. İnsanların doğuştan getirdiği haklara sahip olması ve devletin bu haklara dokunmaması liberal devlet anlayışının temel ilkesidir. “Sosyal devlet” de liberal devletin bireyin hak ve özgürlüklerini esas alan temel ilkesini de koruyarak bu hakların kullanılabilmesi için devlete yeni görevler yüklemektedir. Sosyal devlette toplumun ve devletin kaynağının yalnızca birey değil; aynı zamanda bireyin kurduğu sosyal kuruluşların ve özellikle de ailenin toplumun temelini oluşturduğu fikri kabul görmektedir. “Hukuk devleti” ise sosyal devlette yurttaşa tanınan hak ve özgürlükler ile yurttaş odaklılık ilkesine ilave olarak ülkede hukuk güvenliğinin, teminatının ve üstünlüğünün varoluşu, insan hakları uygulamalarına azami riayet edilmesi ve emeğe saygı ilkelerini de içermektedir.

Demokratik toplum kuralları toplumdur ve buna göre demokrat devlet de hukuk devletidir. Devlet adına yapılan her işlemin bir hukuki karşılığı bulunmaktadır. Hukuk devleti devlet idaresinde saydamlığın, hesap verebilirliğin, genellik ve eşitlik ilkelerinin uygulanmasını sağlamaktadır (Özpolat, 2009: 56).

Bununla beraber egemenliğin kaynağı ve yönetim biçimi açısından bakıldığında monarşik, oligarşik ve demokratik yönetim biçimleri ön plana çıkmaktadır.

Monarşilerde ülkeyi bir kral, padişah, sultan veya emir yönetir. Bütün yetkiler yöneticinin elindedir. Oligarşide ise egemenlik bazı seçkin ailelerde ya da aristokrat küçük bir zümrededir. Demokratik yönetimlerde ise egemenliğin kaynağı halktır. Demokratik hukuk devletinde siyasal kararlar alma yetkisi, halkın demokratik usullerle seçilmiş temsilcilerine aittir. Sivil ve askeri bürokrasi yalnızca demokratik yöntemlerle belirlenen politikaların uygulanmasıyla görevlidir (Özpolat, 2009: 34).

Devlet, yerleşik bir topluluğun hukuksal ve siyasal açıdan örgütlenmesi neticesinde oluşan, iç içe geçmiş bir sistemler bütünüdür; tüzel kişiliğe ve egemenliğe sahip bir örgütlenmedir. Devleti diğer organizasyonlardan ayıran başlıca özellikleri; onun en geniş hacimli örgütlenme biçimi olması, faaliyetlerinin ileri düzeyde işbölümü sonucu gerçekleşmesi ve bütün bunları yapabilecek bir erke sahip olmasıdır. Pierson'ın 9 ana başlıkta topladığı devletin temel özellikleri ise şunlardır:

- Şiddet araçlarının denetimi.
- Toprak.
- Egemenlik.
- Anayasa.
- Kişisel olmayan iktidar.
- Kamu bürokrasisi.
- Yetki/meşruiyet.
- Yurttaşlık.
- Vergilendirme (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 25,26).

Devleti, yalnızca kavramsal geçerliliğe sahip bir düşünce ürünü olarak tanımlayanlarda vardır. Devlet, sadece bir ülke, insan topluluğu, iktidar ya da bunların bir toplamı değildir. Devlet, bunların dışında ve ötesinde, gözle görülmeyen, elle tutulmayan soyut bir kavramdır. Pierre Bourdieu'nun deyimiyle devlet, insanlar onu düşündükleri için vardır. Bütün bunlarla birlikte, Rousseau, devleti bir toplum sözleşmesinden türetirken; Carey, devletin kökeninde bir soyguncu çetesinin bulunduğunu söylemektedir. Marksistler, devleti, bir sınıfın diğer sınıfları egemenliği

altında bulundurduğu bir örgütlenme olarak görmekteyken; liberaller onu jandarmaya benzetmektedir; Hegel ise devleti adeta yeryüzü tanrısı yapmaktayken; anarşistler açısından devlet ortadan kaldırılması gereken bir otoritedir (Gündüz ve Gündüz, 2002: 69).

Görüldüğü üzere devlet olgusuna çeşitli perspektiflerle yaklaşmıştır. Ancak devleti tanımlamada genel olarak üç öğeden oluşan ya da onların içinde yer aldığı karma tanımın sıkça kullanıldığı dikkati çekmektedir.

İlk olarak, devlet bir kurumlar bütünüdür. Bu kurumlar devletin kendi kadrosuyla yönetilir. İkincisi, bu kurumlar genellikle bir topluma mal edilen, coğrafi olarak sınırlanmış bir bölgenin (territory) merkezindedir. Devlet, içeride ulusal topluma bakmak; dışarıda da içinde var olmak zorunda olduğu daha geniş toplumlarla ilgilenmek zorundadır. Üçüncü olarak ise devlet sınırları içinde yönetimi kendi tekeline alır. Bu, bütün yurttaşlarca paylaşılan ortak bir politik kültürün yaratılması eğilimidir. Georg Jellinek’se, devleti, “belli bir ulusu olan, belli bir ülkede yaşayan ve bir devlet gücü ile donatılmış insan topluluğu” olarak tanımlamaktadır. Bu tanım üç-öge kuramı olarak isimlendirilip kabul görmektedir. Bu üç öge, devletin “insan” ögesi (ulus), ülkesi ve gücü (egemenlik) olarak belirlenmektedir. Bu basit tanım, birçok yoruma açık olmakla birlikte, gerçeklere uygun bir tasvir olarak da görülmektedir. Üç-öge kuramının kalın çizgilerle beliren özellikleri, pek çok kurama ya da açıklamaya uyabilmektedir (Gündüz ve Gündüz, 2002: 69,70).

Devlet belli bir toprak parçası (ülke) üzerinde yerleşmiş bir insan topluluğuna (halk) dayanan ve bu toprak parçası üstünde bulunan her şey üzerinde nihai meşru kontrole (otorite) sahip; siyasal bir örgüt (hükümet) donanmış sosyal bir organizasyondur. Devletin ona benzer kuruluşlardan ayrılan niteliği, egemen ve bağımsız olmasıdır. Max Weber de devleti, belli bir ülke üzerinde, yöneticilerin fiziki kuvvete dayanarak hüküm sürdükleri sosyal ve siyasal organizasyon biçimi olarak tanımlamaktadır. Bununla beraber her iktidar kurumu devletin de iç ve dış sınırları bulunmaktadır. Devlet iç politikada kuvvetli ekonomik, askeri ve dini örgütlerin, menfaat gruplarının taleplerini gerçekleştirmek zorunda kalmaktadır. Dış politikada alanında da uluslararası ilişkilerde en kudretli pozisyondaki devletler bile belli dengeleri

gözetmektedirler ve siyasal, hukuki, kültürel sınırları göz önünde bulundurarak politikalar geliştirmektedirler (Daver, 1993: 166,167).

Gözler (2011: 6) devleti, belirli bir insan topluluğunun, belirli bir toprak parçası üzerinde egemen olmasıyla oluşan, hukuki kişiliğe sahip devamlı bir teşkilat olarak tanımlar. Bu tanımlamaya göre devletin millet, ülke ve egemenlik unsurlarının yanında; devletin üç özelliği de dikkat çekmektedir. Devletin birinci özelliği, “teşkilatlanma” özelliğidir. Egemen bir varlık olarak her devlet, kendi teşkilatını kendi belirleme hakkına sahiptir. Genellikle devletlerin kendi teşkilatlarını yasama, yürütme ve yargı olmak üzere üçe ayırıp düzenledikleri görülmektedir. Devletin ikinci özelliği ise “hukuki kişiliğe sahip olma” özelliğidir. Devlet, hukuk düzeni bakımından bir tüzel kişidir. Devletin üçüncü özelliği de “devamlılık” özelliğidir. Bir devletten bahsedilmek için, belirli bir insan topluluğunun, belirli bir ülke üzerinde egemenliğinin uzun bir süre devamlı olması gereklidir.

Bir devletin nüfusu, toplumsal bir olgu olarak devletin en belirleyici, temel bir ögesidir. Bir insan topluluğu bulunmuyorsa, devlet de olamaz. Bu insan topluluğunun sayısı, kültürü, dili ve etnik niteliklerinden ziyade; bunların kendi aralarında bir “birlik” duygusuna sahip olup olmadığı daha önemlidir. Bunun yanında, belirli bir halkın devlet oluşturma iradesinin hukuksal sonuçları da bulunmaktadır. Bu, yurttaş ile devletin karşılıklı “sadakat borcu”dur. Yani, yurttaş devlete sadık kalacak, devletse onu koruyacaktır. Gerçekten de devletin halkı ancak “yurttaşlık ilişkileri” ile bir araya gelmektedir. Burada yurttaş, ilgili devletin kendisi belirlemektedir. Devlet, bireylerden kimlerin yurttaş statüsünde olacağını belli şartlara bağlamıştır. Çünkü, yurttaşlık statüsü verme, her devletin kendi öz takdirine kalmış ulusal nitelikte hukuksal bir işlemdir. Genel olarak devletin insan ögesi, yurttaşlardan oluşan bir ulusa dayanmak durumunda olduğuna göre, “yurttaş statüsünün” kabul gören kaynakları da bildirilebilir. Devletler, insanları; kökenine, kendi egemenliğindeki topraklarda doğmuş olmasına, belirli bir süre o topraklarda yaşamış olmasına, insan hakları idealine, evliliğine ve toplumsal statüsüne bağlı olarak yurttaşlık esaslarını belirlerler. Aynı zamanda devletler, bunların haklarını ve sorumluluklarını da bu çerçevede oluştururlar (Gündüz ve Gündüz, 2002: 70, 71).

Özelikle günümüzde devletin vazgeçilmez oluşturuıcı öğelerinden birisi de onun “toprağı”dır. Diğer devletlerle olan egemenlik alanının sınırlarının saptanması ve kendi yurttaşlarının yaşam alanının belirlenmesi açısından bir devletin ülkesi önemlidir. “Ülke”, devleti meydana getiren topluluğun doğal çevresini, egemenliğinin alanını, sınırlarını belirlemektedir ve bu alan yalnızca toprakla sınırlı değildir. Deniz, göl, akarsu ve hava gibi diğer fiziki koşulları da kapsamaktadır. Bunun yanında devleti, kendisine benzeyen diğer kuruluşlardan ayıran özelliklerden birisi de onun “egemenliğe dayalı olması”dır. Devlet, birbiriyle uyumlu yetkilerle donatılmış bir kuruluştur. Bununla birlikte, devletin “egemenliği”, kendi yapısından kaynaklanan asli ve meşru bir güçtür. Bu gücü bir başka otoriteden almadığı gibi, bir başkası adına da kullanmaz. Egemenliğin sınırları hukukla belirlenmiştir ve bu gücü kullanacak olanlarda (polis, jandarma, ordu vb.) buna uymak zorundadır. Geçmişten bugüne bazı toplumlarda farklı uygulamalar görülse bile; devlet gücünün “meşruiyeti” tekeline aldığı bu güçlerin kamu yararı ve halkın çıkarlarına göre hareket edip etmemesine bağlıdır. Ayrıca devletin egemenliği veya gücü, sadece kendi toplumu için değil, dışa dönük olarak da belirir. Devletin iç egemenliği “anayasa hukuku”, dış egemenliği ise “devletler hukuku” kapsamındadır. Tüm bunlarla birlikte, devlet gücünün hukuksal geçerliliği lehinde geliştirilen görüşler, geçerliliklerini yitirmek gibi bir durumla karşı karşıyadırlar. Demokrasi çağında, hükmedenler ile hükmedilenler arasındaki bu zıtlık, her türlü devlet gücünün halktan kaynaklandığı sayıtlısına bağlı olarak tartışılmaktadır (Gündüz ve Gündüz, 2002: 71,72).

Bu nokta günümüzde adeta üzerinde durulması gereken temel tartışma alanı haline gelmiştir. Devlet gücünün çağımızdaki hukuksal geçerliliği etraflıca tartışılmaktadır, değerlendirilmektedir. Devlet olgusunun bir çırpıda yadsınması elbette ki olanaklı gözükmemektedir. Lakin devletteki dönüşümde gözlerden kaçmamaktadır. Demokrasi çağında yurttaşların beklentileri, talepleri değişmiş ve artmıştır. Bütün bunlarda devleti değişime, dönüşüme zorlamaktadır. Bu dönüşüm devletin genel yapısından, hizmetlerin sunumuna kadar kendini göstermekte, hissettirmektedir. “Devlet-yurttaş” ilişkisi eskisine oranla daha karşılıklı hale gelmektedir iddiasında bulunulabilir.

2.2. Devletin Tarihçesi

Devletin bir kurum olarak ne zaman ve hangi biçimde ortaya çıktığı tam olarak tespit edilmemiş olsa da, Eski Yunan'dan beri bu kavram, en kapsamlı siyasal örgütü tanımlamak üzere kullanılmaktadır. Devlet-benzeri yapılar olarak tanımlanabilecek olan erken devletler, tabakalaşmış yerleşik tarım toplumlarının ürünüdürler. Yüksek oranda tabakalaşan ve işbölümüne uğrayan yerleşik tarım toplulukları içinde gücün tekelleşmesine ya da yoğun şekilde kontrol edilmesine olanak veren devlet-benzeri yapılar; tarıma elverişli topraklar üzerinde bir tür denetim oluşturma kapasitesinin gelişmesine neden olmuştur. Gamble'a (1987: 24) göre de Eski Mısır'dan başlayarak, Mezopotamya, Çin ve kadim Yunan'da gelişmeye başlayan ve nüfus ile toprak üzerinde idari denetimin sağlanması için örf, adet ve gelenekten ziyade; yasa düzeni yaratmaya yönelik erken devletlerde, yönetilenlerin yönetici gruba karşı şiddet kullanma kapasitelerini azaltmayı amaçlayan bir güç tekeli de oluşturulmaya çalışılmıştır. Devlet benzeri ilk örgütlenmelerin yerleşik tarım medeniyetlerinde doğmuş olduklarını ileri süren G. Childe'a göre de ilk yerleşik medeniyetlerle beraber ortaya çıkmış olan işbölümü ve teknolojik yenilikler, hem üretimin artmasına hem de artı ürünün birikmesine yol açmıştır. Bu doğrultuda G. Childe devletin ortaya çıkmasında ekonomik artı değerın yaratılmasına ve ticaretin gelişmesine dikkat çekmiştir (İrem, 2006: 267-270).

Devletin kökeni konusunda çok çeşitli görüşler olmasına karşın, genel kabul gören görüş, devletin toplumsal karmaşanın artması sonucu giderek çıkmaza giren toplumsal ilişkileri düzenlemek amacıyla ortaya çıktığıdır. Böylece devlet, düzeni sağlama adı altında, bireylerin toplumsal hayatına müdahale etme hakkını ele geçirmiştir. Ayrıca devlet, insanoğlunun yazılı kültürle tanışmasından bu yana her önemli metinde dolaylı ya da doğrudan ele alınmış, her dönemde tartışmalara konu olmuş ve olacak olan bir kavramdır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 4,18).

Devletin ortaya çıkışını açıklayan kuramlar genel olarak iki kategoride toplanmaktadır. Bunlardan bir tanesi tamamen bir varsayıma dayalı olan hipotetik kuramlar; diğeri ise siyasal toplulukların gelişmesini ve devlet haline geçişlerini tarihsel ve sosyolojik açıdan inceleyen kuramlardır. (Devlet olgusuna dönük

kuramlara/yaklaşımlara ise bu çalışmanın bir alt bölümünde daha detaylı biçimde değinilecektir)

Kapani'ye (1988: 39) göre bugünkü anlamı ve unsurları ile devlet yeni bir kuruluştur ve bu kuruluş ancak on beşinci ve on altıncı yüzyıllarda ortaya çıkmıştır. Siyasal anlamda böyle bir perspektif geliştiren Kapani'ye karşı, Hall ve Ikenberry ise sosyolojik bir olgu olarak devletin kökenini M.Ö. 3000 yılı civarında Mezopotamya'ya dayandırmaktadır.

Devletin ortaya çıkışına dair politik antropolojinin sağlamış olduğu veriler, klasik sosyal kuramcılarının devletin kökeni konusunda evrimci görüşe itibar etmelerine sebep olmuştur. Hem liberal hem de Marksist kuramcılara göre, avcılık-toplayıcılık ortadan kalktıktan sonra, tarımın keşfi ile beraber neolitik devrim yaşanmıştır. Neolitik devrimin ortaya çıkardığı önemli oluşumlardan biri de kan bağından kabile hayatına geçişin hızlanmasıdır. Bu doğrultuda toplumsal karmaşa artmış ve sosyal ilişkiler de giderek giriftleşmiştir. Bundan kaynaklanan sorunları nihai karara bağlayacak politik bir organizasyona da ihtiyaç duyulmuştur. Bu bağlamda devlet de böyle bir süreç sonunda ortaya çıkmıştır (Sarıbay, 2008: 146,147).

Tarihsel olarak devlet, toplumsal işbölümünün belli bir gelişme düzeyinde, birinci işlevin gereği olan görevleri yerine getirmek için kurulmuş ortak organlardan doğmuştur (Eroğul, 1999: 136):

Modern devlet, 16. ve 17. yüzyıllarda Kuzeybatı Avrupa'da ortaya çıkan bir devlet biçimidir. Geleneksel toplumlarda güç ve iktidar tanrısal kökenlere dayandırılmaktadır. Modern devletin meşruiyet anlayışı ise akla ve akıl yoluyla ortaya konulan kuram veya ilkelere dayanmaktadır (Çapar ve Yıldırım, 2012: 2).

Modern insan devleti tarihteki bütün toplumların ortak kaderi olarak görmektedir ve devletin içinde bulunmadığı bir toplumsal yaşamın var olabileceğini tasavvur dahi edememektedir. Hâlbuki devlet, insanlığın ezeli ve edebi, sabit bir ögesi değildir. İnsanın tarih içindeki serüveninin her safhasında devlet yoktur. Bugünün devletin devasa kapsayıcılığına ve evrenselliğine rağmen devlet görece olarak yeni bir tarihsel gelişmedir; zira insanın devletsiz yaşadığı dönemler de olmuştur (Coşkun, 2009:

154,155). Devlet, modern toplumların egemen kurumudur. Weber'in ifadesiyle modern dünyada yegane meşru fiziki güç kullanma tekelidir (Bozkurt, 2008: 221).

Modern devletin tarihi için kritik dönem ise 16. yüzyıldır. G. Poggi'de "geniş insan toplulukları üzerinde yönetimin yoğunlaşması, devamlılığı ve kurumsallaşması gibi devletin en belirgin göstergelerinin ilk kez Batı'da ortaya çıktığını ileri sürmektedir. Modern devlet meşruiyetini halk veya birey olarak tanımlanan yönetilenlerin rızasına dayandırmaktadır. Yönetilenler tebaa olmaktan çıkarak, halk veya birey olarak meşru yönetimin kaynağı haline gelmişlerdir (İrem, 2006: 267-279). Yönetilenler artık birer yurttaş olarak yönetimde hak ve sorumluluklara sahip hale gelmeye başlamışlardır. Daha önceki dönemlere göre bu bireyler için olumlu ve önemli bir gelişmedir. Lakin burada önemli olan bir diğer nokta ise günümüz içinde geçerli olacak biçimde yurttaşların yönetimde yer alma boyutunun hangi düzeyde olduğudur. Bu konu üzerine de farklı yaklaşımların, tartışmaların, değerlendirmelerin yapılması elzemdir.

Liberallere göre devlet, toplumda asayiş sağlayan bir araçtır ve hangi sınıftan olursa olsun, bireyler arasındaki uyuşmazlıkları, sorunları çözecek bir hakemdir. Genel yararın doğurduğu devlet yine genel yararın temsilcisidir. Marksistler ise bu görüşleri temelden reddeder. Onlara göre devlet toplumun ya da sınıfların dışında ve üstünde yer alan yansız bir hakem değildir. Devlet; alt sınıf ve katmanların baskı altında tutulması ve sistem karşıtı tepkilerin ezilmesi için egemen sınıfların kullandığı bir araçtır (Çiftyürek, 2005: 136).

Rousseau'ya göre devlet, özgür yaşamak isteyen insanların aralarına yaptıkları sözleşmeden doğmuştur. Duguit'ye göre ise devlet, gruplar arası çatışmanın eseridir. İlkel toplumlarda bir grup insanın ötekilerine egemen olması devleti meydana getirmiştir. Bu kurama göre yöneten-yönetilen olmadan devlet olmaz. Devletin kökeni üzerinde farklı görüşler ileri süren düşünürlerin üstünde birleştikleri noktaysa, toplumlarda muhakkak bir düzenleyici otoritenin bulunduğuudur. Çünkü her toplumun belli bir oranda otorite ve disipline gereksinimi vardır. Bu birlikte yaşamının bir gereğidir (Kızılcılık ve Erjem, 1996: 143,144).

2.3. Devlete Dönük Kuramlar/Yaklaşımlar:

Siyasal kuruluşların en geniş, gelişmiş, örgütlenmiş ve kapsayıcı olanı “devlet” olgusuna dönük pek çok kuram/yaklaşım geliştirilmiştir. Oppenheimer’a (2005: 27) göre de devlete dönük yaklaşımlar, anlayışlar arasında belirli farklar bulunmaktadır. Örneğin, Rousseau devleti bir toplum sözleşmesinden türetirken; Carey, devletin kökeninde bir soyguncu çetesinin yattığını söylemektedir. Platon ve Karl Marx’ın izleyicileri ise devlete tüm siyasi ve ekonomik konularda yurttaşlar üzerinde mutlak bir efendilik yükleyerek, devleti her şeye gücü yeten bir varlık olarak görmektedirler.

Devletin kökenini” açıklama doğrultusunda çeşitli kuramlar ileri sürülmüştür. Gözler’e (2011: 29) göre bu kuramlardan ilki, devletin kökenini ailede ve onun genişlemesinde; ikincisi birtakım biyolojik esaslarda; üçüncüsü kuvvet ve mücadelede; dördüncüsü ekonomik olaylarda ve beşincisi ise insanın akıl ve iradesinde bulunmaktadır.

2.3.1. Aile Kuramı:

Aile kuramını savunan düşünürler arasında öne çıkan isimler olarak Aristoteles, Cicero, Bodin ve Vico sayılabilir. Aile kuramını savunan düşünürlere göre, devlet, ailenin zamanla büyümesinden ve aynı kandan gelen ailelerin birleşmesiyle meydana gelmiştir. Önce ailenin gelişmesiyle aileden daha büyük sosyal birlikler olan “gensler” (geniş aile, sülale) oluşmuştur ve genslerin de birleşmesiyle kendilerine “tribü” (boy, kabile, aşiret) denen daha geniş sosyal teşekküller ortaya çıkmıştır. Tribülerin birleşmesiyle ise en geniş sosyal teşkilat olan devlet” ortaya çıkmıştır. Aile kuramında, devlet kudretinin niteliği ataerkil aileyle, babanın aile üyelerinin üzerindeki otoritesiyle açıklanmaktadır. Ataerkil ailede baba, her bakımdan ailenin reisidir. Ailenin zamanla büyüyüp, genişleyip devlet haline gelmesiyle, babanın aile içindeki kudret ve otoritesi de zamanla kralın kudret ve otoritesi haline dönüşmüştür. Tüm bunlar doğrultusunda aile kuramının devletin kökenini açıklama bakımından önemli noktalara işaret ettiği ileri sürülebilir. Bu kuram, devletin doğuşunun bazı yanlarına ışık tutmaktadır. Fakat aile kuramının eleştirilen, eksik kalmış noktaları da bulunmaktadır. Örneğin aile kuramının tarihsel bir tip olarak mutlak monarşilerle bir ölçüde uyum içinde olduğu söylenebilse de; bu kuram modern devleti açıklamada tamamen yetersiz kalmaktadır. Modern devletteki iktidarın niteliği ile ailede babanın iktidarı arasında bir benzerlik kurmak

mümkün değildir. Yalnızca bazı toplumlarda halen bunun kalıntıları da görülebilmektedir. Örneğin ülkemizde, devleti yurttaşlar karşısında bir “baba” olarak gören birçok yurttaş bulunmaktadır. Pek çok yurttaşın kafasında, hâlâ bir “devlet baba” tasavvuru” vardır (Gözler, 2011: 29,30).

Ayrıca, aile kuramının önde gelen temsilcisi Aristoteles, “*Politika*” adlı eserine toplumların en yükseklerinin, diğer toplumları içine alan en yüksek iyiliğe ulaşmak amacıyla olan kent devleti (polis) olduğunu söyleyerek giriş yapmaktadır. Toplumlar ve devlet Aristoteles’e göre kendini oluşturan bireylerin varlıklarından ayrı, bağımsız benlikleri olan varlıklardır (Şimşek, 1995: 2). Aristoteles’in toplumun ve devletin oluşumu için ilk hareket noktası ailedir. Çünkü aile ona göre doğa yasası uyarınca kurulan sosyal birliklerin en eskisidir. Daha sonraki aşama ise köydür. Bu birlikler birleşerek ve gelişerek günümüzdeki modern devlet şekillerini oluşturmuştur. Marcus Tullius Cicero’ya göre de devlet doğal bir olgudur; aslında hukuki bağlarla birleşmiş olan halktan başka bir şey değildir. Bu yapıda tıpkı bir aile gibi gelişme göstermektedir. Jean Bodin’e göre de devlet, birçok ailenin ve bu ailelerin ortak çıkarlarının egemen bir güçle, yasalar uyarınca yönetilmesidir (Çuhadar, 2007: 116-120).

2.3.2. Biyolojik Kuram:

Biyolojik kuramın önemli temsilcileri arasında Platon, Bluntschili, Spencer ve Espinas sayılabilir. Biyolojik kurama “organizmacı kuram”da denir. Bu yaklaşıma göre devlet, yaşayan bir organizmadır. Devlet de tabî ve biyolojik kanunlara göre, diğer canlı yaratıklar gibi kendiliğinden meydana gelmiş, büyüyen gelişen ve zamanla varlığını kaybeden bir organizmadır. Organik bir birlik olan devlet, tabiatın eseridir ve devlet, insan tabiatının gelişmesinin sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu kurama göre, insan organizması ile devlet organizması arasında büyük bir benzerlik, hatta ayniyet vardır. İnsan nasıl kendisine varlık ve hayatiyet kazandıran birtakım organların bir araya gelmesiyle oluşmuşsa; devlet de aynı şekilde birtakım organların bir araya gelmesinden oluşmuştur. Bütün bunlar doğrultusunda, biyolojik kuramın gerçeklere uygun belli yanları olduğu söylenebilir. Ancak, biyolojik kuramın kabul edilebilir yanlarına rağmen aşırı yanları da bulunmaktadır. İnsan organizması ile devlet organizması arasında ayniyet olduğu iddiası abartılıdır. Çünkü insan organizmasını meydana getiren hücrelerin arasındaki bağlantı tamamıyla organik ve biyolojiktir. Oysa devletin

“hücreleri” olan insanlar arasındaki bağlantı psikolojiktir. İnsan biyolojik bir organizma olarak ürer; yani kendisine benzeyen canlılar doğurur. Devletin ise üreme yeteneği yoktur. İnsan ölünce, onun tüm hücreleri de ölür. Oysaki bir devlet sona erince, onu oluşturan hücreler olan insanlar ölmez; onlar ya başka bir devlete katılır, yahut yeni bir devlet kurarlar (Gözler, 2011: 31,32).

Ayrıca, biyolojik kuramın önde gelen temsilcilerinden Platon, “*Devlet*” adlı eserinde; insanların tek başına yaşamayı bırakıp, toplu halde yaşamalarının sebebini insanların kendi kendilerine yeterli olmayıp, yaşamak ve gereksinimlerini karşılamak için başkalarına ihtiyaç duymaları olarak belirtmektedir. Yani toplumu yaratan unsurun “işbölümü” olduğunu dolaylı olarak ifade etmektedir. Platon işbölümünden başlayarak, sınıflı toplumun yapısını kurmaya başladığı görülmektedir. Platon’da ideal devleti üreticiler sınıfı, koruyucular sınıfı ve yönetici kadro olarak oluşturmaktadır (Şimşek, 1995: 2).

2.3.3. Kuvvet ve Mücadele Kuramı:

Kuvvet ve mücadele kuramının savunucuları arasında Heraklitos, İbn-i Haldun, Gumpłowicz ve Oppenheimer sayılabilir. Kuvvet ve mücadele kuramına göre devlet, güçlüler ve zayıflar arasındaki kuvvet ve mücadeleden doğmuştur. Devlet, güçlülerin zayıflar üzerinde zorla kurdukları bir baskı teşkilatıdır. Bu teşkilat sayesinde, güçlüler zayıfları sömürmeye devam etmektedir. Hukuk da bu baskı ve sömürü düzenini devam ettirebilmek ve her türlü direnişi önleyebilmek için konulmuş birtakım kurallardan ibarettir. Bu teorinin en gelişmiş şekli Franz Oppenheimer’da bulunur. Oppenheimer’a göre devlet, “kaynağını belirli nedenlerin etkisi altında vukua gelen mücadelede, gasp ve yağmada bulur. Dünya tarihinde, devlet için, topluca yapılan mücadele, gasp ve yağmadan başka bir kaynaktan bahsedilemez. Sosyolojik anlamda, devletin dış görünüşü tahakkümdür; iç görünüşü ise tabilerin efendiler zümresi tarafından ekonomik yönden sömürülmesidir. Tarihsel açıdan bakıldığında genel olarak bu kuramın büyük haklılıkları vardır. Devletin oluşmasında şüphesiz ki kuvvetin önemli bir rolü olmuştur. Tarihte savaş, istila, fetih gibi faktörlerin pek çok devletin ve imparatorluğun kurulmasında rol oynadığı bilinen bir gerçektir. Fakat, devletlerin yalnızca kuvvetle kurulduğunu, devletin otoritesini sadece kuvvetle koruduğunu, devletin içinde devamlı bir gasp ve yağmanın olduğunu söylemek de oldukça abartılı bir iddiadır. Şüphesiz ki,

devletler otoritelerini kuvvetle sağlarlar ve gerektiğinde de kuvvete başvurmadan çekinmezler. Ancak her devlet kendi otoritesinin meşru olduğu konusunda kendi uyruklarını ikna etmeye de çalışır (Gözler, 2011: 32,33).

2.3.4. Ekonomik Kuram/Marxist Devlet Kuramı:

Ekonomik kurama göre insanlar ekonomik nedenlerin etkisi altında hareket ederler. Devlet de ekonomik olayların toplumsal ve siyasi olaylara hakim olmaları sonucu oluşmuştur. Eski zamanlardan bu yana pek çok düşünür, devletin doğuşunda ekonomik olayların önemini vurgulamıştır. Ekonomik kuramın en önemli savunucusu Karl Marx'tır. Marx'a (2004: 207-239) göre dünyayı ekonomik çıkaralar yönetmektedir. Marx, sosyal kurumlar arasında "alt yapı" (infrastructure) ve "üst yapı" (superstructure) ayrımı yapmıştır. Alt yapı kurumları, üst yapı kurumlarını belirler. Alt yapıda "üretim biçimleri" bulunmaktadır. Üst yapıda ise ahlâk, din, hukuk, kültür, sanat vs. bulunmaktadır. Devlet de bir üst yapı kurumudur. Dolayısıyla devlet de alt yapıda yer alan ekonomik çıkarlar ve üretim biçimleri tarafından tayin edilmektedir. Bununla beraber, devlet egemen sınıfın sömürülen sınıf üzerindeki baskısının teşkilatlanmasıdır. Devlet, üretim araçları sahiplerinin jandarmasıdır. Ayrıca, devlet bir üst yapı kurumu olduğundan toplumdaki üretim biçimi değiştikçe devletin şekli de değişmektedir. Köleci toplumda köle sahipleri ile köleler; feodal toplumda feodal beyler ile serfler; kapitalist toplumda ise burjuvazi ile proleterya arasında sınıf savaşımı vardır. Köle toplumunda egemen sınıf "köle sahipleri"dir. Bu nedenle, köle toplumunda devlet, köle sahiplerinin çıkarını koruyan, köleci devlettir. Feodal toplumda ise devlet toprak sahiplerinin çıkarlarına hizmet etmektedir. Ne var ki zamanla üretim biçimi değişmiş, kapitalist toplumda toprak sahipleri egemenliğini yitirmiş, burjuvazi egemen sınıf olmuştur. Burjuvazi, proleterya'yı sömürebilmek için devlete ihtiyaç duymuştur ve devlette burjuvazinin icra komitesi olmuştur (Gözler, 2011: 34,35).

Karl Marx'a göre devletin doğuşundaki temel faktör sınıf mücadelesidir. Her toplumda diğer sınıfları kontrol altında tutan bir yönetici sınıf bulunmaktadır. Marx'a göre günümüze kadar ki tüm toplumların tarihi bir sınıf savaşları tarihidir. Devlet de toplumun sınıflara bölünmesi ve çatışmasından meydana gelen bir teşkilattır. Burada hür insan-köle, senyör-serf yani sömürenle sömürülen arasında sürekli bir çatışma, savaş hali bulunmaktadır. Bu sınıflara ayrılma sonucunda da aralarındaki

anlaşmazlıkları, haksızlıkları giderecek devlet ihtiyacı doğmuştur. Daha sonra bu devlet baskı aracı olmuştur. Ona göre devlet, burjuva sınıfının müşterek işlerini yöneten bir heyetten başka bir şey değildir (Çuhadar, 2007: 126).

Tüm bunların doğrultusunda ekonomik kuramın haklılık taşıdığı pek çok yan bulunmaktadır. Ekonomik gücün siyasal olaylara zaman zaman yön verdiği gözlemlenmektedir. Bu yüzden ekonomik çıkarlarla devlet arasında yakın bir ilişkinin olduğu bir gerçekliktir. Ancak üretim ilişkileri ile devletin biçimi ve niteliği arasında Marksist kuramın iddia ettiği gibi birebir ilişkinin olduğunu ileri sürmek de mümkün değildir. Ekonomik faktörlerde, devletin niteliğini ve biçimini belirleyen pek çok faktör arasında bir faktördür. Bütün bu faktörler karşılıklı etkileşim içindedir. Marksist kuram ekonomik faktörlerin önemini gereğinden fazla abartmış ve diğer faktörlerin önemini ihmal etmiştir (Gözler, 2011: 36).

Özetle, ekonomik kuramın önde gelen savunucularından Marx ve Engels'e göre üretim güçleri üretim tarzını belirlemektedir. Belirli bir üretim tarzında belirli tipte toplumsal sınıflar ve bunların mücadelesi vardır. Bu sınıf mücadelesi de siyasal rekabete neden olmaktadır. Yani siyasal rekabet üretim ilişkilerinin bir yansımasıdır. O halde, devlet de siyasal rekabetin odak noktasıdır.

2.3.5. Sosyal Sözleşme Teorisi (Devletin Kaynağını İnsan Aklına ve İradesine Dayandıran Teori):

Bu kuram Hobbes, Locke ve Rousseau tarafından savunulmuştur. Bu düşünürlere göre, insanlar devletin oluşmasından önce “tabiat hali/doğal yaşam dönemi” (status naturae) denilen bir dönemde yaşamaktaydı. İnsanlar bu dönemden çıkmak için kendi akıl ve iradeleriyle; kendi aralarında anlaşma yaptılar. Bu anlaşmaya da “sosyal sözleşme” (social contract) dendi. İşte devletin de temelinde bu sosyal sözleşme yatmaktadır. Diğer bir ifadeyle devleti, tabiat halinden çıkarken insanlar kendileri düşünerek taşınarak yarattılar. O halde bu kurama göre devlet, insan aklının ve iradesinin bir ürünüdür (Gözler, 2011: 37).

Bu kuramın önemli temsilcileri olan Thomas Hobbes, John Locke ve Jean-Jacques Rousseau arasında devletin kökeni ve oluşumu konusunda birbirlerine paralel

ve farklı yaklaşımları göze çarpmaktadır. Bu doğrultuda bu düşünürlerin konu üzerindeki düşüncelerini ayrı ayrı belirtmek daha isabetli olacaktır.

2.3.5.1. Thomas Hobbes:

Thomas Hobbes’a (2009: 17-19) göre, devletin oluşmasından önceki dönemde, yani doğal yaşam döneminde; kavga ve savaş vardı. Bu dönemde “insan insanın kurdu” (homo homini lupus) idi ve herkesin herkesle savaşı vardı. Böyle bir dönemde de ilerleme olmuyordu. Bu kargaşadan bıkan insanlar, düzeni ve barışı sağlamak için kendi aralarında anlaştılar ve bir sözleşme yaptılar. Bu sözleşmeyle kendi özgürlüklerini “Leviathan”’a (dev, ejderha) devrettiler. Hobbes, aslında “Leviathan” ile devleti kastetmektedir. Bu sözleşme ile bireyler Leviathan’ın koyacağı kurallara uymayı taahhüt ettiler. İşte Hobbes’a göre devlet, doğal yaşam halinde bulunan insanların düzen sağlamak için kendi aralarında yaptıkları bu “sosyal sözleşme”den doğmuştur. Hobbes’un bu modelinde bireyler özgürlüklerini Leviathan’a devretmişlerdir ve Leviathan’ın ise tek görevi düzen sağlamaktır. Dolayısıyla, Hobbes’un devlet anlayışı özgürlükçü değil, otoriterdir. Keza devletin kaynağında bulunan sözleşme tek taraflıdır, Leviathan’ı yani devleti bağlamamaktadır (Gözler, 2011: 38).

Hobbes’ta mutlak iktidar, kralların Tanrı’dan aldıkları yetkiye değil; bireylerin çıkarlarına dayandırılmaktadır. Diğer bir ifadeyle Hobbes, devleti kilisenin üzerinde bir otoriteye, konuma yükseltmektedir. Devlet de sözleşmeye dayanmaktadır. Bu sosyal sözleşmenin varlık nedeni ise yurttaşların can ve mal güvenliğinin sağlanmasıdır. Bu yapılırken de bireyler belli haklarını egemen bir yapıya, kurula devretmektedir (Çapar ve Yıldırım, 2012: 11-14). Hobbes’a göre devletin amacı “bireysel güvenlik”tir. Doğal olarak özgürlüğü ve başkalarına egemen olmayı seven insanların, devletler halinde yaşarken kendilerini tabi kıldıkları kısıtlamanın nihai nedeni kendilerini korumaktır (Çuhadar, 2007: 121).

Hobbes’un devleti, “rıza” gösteren bireylerin yapay bir yaratımıdır. Sözleşme yapıldıktan sonra devlet, uygun gördüğü biçimde davranmada özgürdür; başkaları tarafından onun otoritesine sınır konulmaz, çünkü o barışı ve güvenliği gerçekleştirmek adına gerekli olan her güce sahiptir. Gücün mutlak ve tek sahibi olarak devlet; uyruklarının barış ve savunulması için neyin gerekli olduğunu belirlemekte ve uyruklara

hangi düşüncelerin öğretileceğine karar vermektedir. Devlet; yargılama ve anlaşmazlıkları çözme, uygun gördüğü şekilde savaş ve barış yapma, tüm bakan ve danışmanlarını seçme, dilediği gibi ödül ve ceza verme, şeref ve paye dağıtma gibi hakların da tek sahibidir (Coşkun, 2009: 80).

Aynı zamanda, Hobbes’a göre devlet hem en büyük insani güç, hem de en yüksek insani otoritedir. Yasal iktidar karşı gelinmez bir güçtür. Ona göre insanları doğal yaşama halinin vahşetinden ve sefaletinden kurtaran devlet, bunu ancak, insanların hepsini birden korku altında tutacak bir niteliğe sahip olmakla gerçekleştirebilir. Başka bir deyişle, karşılıklı korkuyu ortak korkuya dönüştüren devlet böylelikle kendini sınırsız bir güç odağı olarak belirlemektedir (Ekici, 2006: 84).

Özetle, Hobbes’un kuramı “doğal durumla” (otorite altında bulunmayan insanlar topluluğu) toplum yaşamının gerekleri arasındaki uyumsuzluk varsayımından hareket etmektedir. Hobbes’a göre insanlar denetleyen ve hareketlerini sınırlayan bir “devlet” olmaksızın insanlar sürekli olarak birbirleriyle çatışacaklardır. Çünkü insanlar arasında ortaya çıkan üç temel çatışma nedeni olan “rekabet”, “kuşku” ve “özgürlük” güdüsü insanın doğasında bulunmaktadır. Bunlar insanoğlunun sürekli olarak daha iyi yaşamak istemesinden oluşmaktadır. Bu yüzden her toplumda bu çatışmalar kaçınılmaz olarak yaşanacaktır.

Ayrıca, Hobbes’a göre genelleşmiş bir piyasanın bulunduğu toplum kapitalist toplumun da kendisidir. Bireyler toplumun her düzeyinde sürekli olarak rekabet içerisinde. Bireylerin etkileme güçleri de farklı düzeydedir. Bazı bireylerin yeteneği, çalışma gücü daha fazlayken, elindeki sermaye daha fazlayken; diğerlerinde bunlar az olabilir. Bu duruma iktidar hırsı ve insanların doyum derecelerinin farklılığı da eklenirse; genelleşmiş piyasanın toplumu anarşiye ve kargaşaya sürükleyeceği kesindir. Bu nedenle, toplumda bir dizi bastırıcı kanunların, yani devletin gereksinimi duyulmaktadır. Hobbes’a göre, insanlar çıkarlarının devlete itaat etmekte olduğunu mutlaka fark edecektir. Devlet mal ve güvenliği sağlayacak, anlaşmaları belirleyecek ve onlara riayet edilmesini kontrol edecektir. Ekonomik yaşamda da piyasa dalgalanmalarını en aza indirerek müdahale edecektir. Ama bunu yaparken de kaygısı hep toplumsal düzeni korumak olacaktır. Devlet bu toplumsal sistemin motorunu teşkil eden unsurlara dokunmayacaktır. Bireyin inisiyatifine, onun kârının maksimizasyonu

için belirleyeceği davranış biçimine müdahalede bulunmayacaktır. Tam tersine, devlet, toplumsal barışı gerçekleştirerek bireylerin enerjilerini özel girişimleri için özgürce harcayabilmelerini sağlayacaktır (Şimşek, 1995: 3).

Hobbes'un kuramına yönelik gelen eleştirilerin başında ise onun toplum içinde yer alan toplumsal sınıfların varlığını göz ardı etmesi gelmektedir (Şimşek, 1995: 3). Ayrıca Hobbes, devlet olmadıkça savaş ve çatışma oluyor iddiasındadır. Fakat devletler varken de savaşların olduğu ortadadır. Bunun pek çok örneği görülmüş ve hali hazırda görülmeye devam etmektedir. Hobbes'un bu görüşü tartışılmaya açık bir konudur.

2.3.5.2. John Locke:

John Locke'a (2010, 16-18) göre ise devletin ortaya çıkmasından önceki dönemde, yani doğal yaşam döneminde, insanlar arasında barış ve özgürlük vardı. Ancak, doğal yaşam döneminde suçluların cezalandırılması problemi baş gösterdi. Bu dönemde, suç işleyenleri cezalandıracak bir teşkilat yoktu. Kural olarak suç işleyeni cezalandırmaya ve adaleti gerçekleştirmeye herkes yetkiliydi. Fakat suçluları cezalandıracak, adaleti gerçekleştirecek ve insanlar arasında anlaşmazlıkları çözecek üstün ve ortak bir otoritenin yokluğu, insanların arasındaki barışın ve huzurun tehlikeye düşmesine yol açabilmekteydi. İşte bu sakıncayı ortadan kaldırmak için insanlar kendi aralarında bir sözleşme yaparak sahip oldukları cezalandırma haklarından toplum lehine vazgeçtiler. Bu anlaşmayla insanlar tabîî toplum halinden siyasi toplum haline, yani devlet haline geçtiler. İşte, devletin kaynağında insanların cezalandırma haklarının devri konusunda yaptıkları bu sosyal sözleşme yatmaktadır. Bunun yanında, insanlar, cezalandırma ve adaleti gerçekleştirme hakları dışında diğer başka haklarından toplum lehine vazgeçmediler; devretmediler. Dolayısıyla Locke'un yaklaşımında devlet, bireylere suç işlemedikçe müdahale etmemektedir. O halde Locke'da liberal, özgürlükçü bir devlet anlayışı vardır. Üstelik bireylerin devlet ile yaptıkları anlaşma, sadece bireyleri değil, devleti de bağlamaktadır. Diğer bir ifadeyle devlet de yapılan sözleşmeye uymalı, cezalandırma alanı dışında bireylerin haklarına, hukuka müdahale etmemelidir (Gözler, 2011: 38,39).

Locke'un devlet konusundaki görüşlerinin önemi burada kendini bir daha göstermektedir. Çünkü liberal devlet bağlamındaki görüşleri temel niteliğindedir.

Locke, devletin amacının özgürlüğü güvence altına almak olduğunu ve devletin kaynağının toplum sözleşmesinde aranması gerektiğini, iktidarın bireysel kabulü amaçlamak zorunda olduğunu belirten görüşleriyle liberal düşüncenin gelişimine katkıda bulunmuştur. Locke’a göre devlet yönetimi keyfi olamaz, rastgele kararlara bırakılamaz. Devlet ilan edilmiş, yazılı, herkesin bildiği, anladığı yerleşik kanunlarla yönetilmelidir ve yasama gücü de bu kanunların dışına çıkmamalıdır. Devletin gücü, üyelerinin rızaları ile sınırlı olduğundan, toplum üyelerinin devlete vermediği hiçbir hakkı devlet kullanamaz. Bununla birlikte, siyasal iktidarın rızaya dayanması, iktidarın kontrol edilebilmesi için yeterli değildir. Bu nedenle daha somut olarak siyasal iktidarın sınırlandırılması gerekir ki bunun da yolu, kuvvetler ayrılığının gerçekleştirilmesidir. Ona göre devlette yasama, yürütme ve federatif olmak üzere üç güç bulunmaktadır. En üstün güç olan yasama gücünde uygar bir toplumda bireyleri korumaya yarayan kanunları koyulması; yürütme gücünde ise bu kanunların uygulanması söz konusudur. Federatif güç de bir devletin başka devletlere karşı güvenliğini sağlayan güçtür (Eroğlu, 2010: 4-10).

Locke, devletin varlık nedeninin yurttaşların yaşam ve özgürlüklerini korumak olduğunu, bu nedenle yurttaşların gereksinimlerinin ve isteklerinin mutlak bir hak olarak yüksek bir önceliği bulunduğunu savunmaktadır (Coşkun, 2009: 292). Aynı zamanda, meşru bir iktidarın varlığı halinde, yurttaşların da, o iktidarın kurallarına uyma ve ona “rıza” gösterme sorumluluğu vardır. Yurttaşların devlete itaat yükümlülüğü koşula bağlanmıştır ve yurttaşta meşru olduğu sürece iktidara uymaktadır. Ancak devlet, keyfi bir yönetim sergileyerek gerçekleştirmekle yükümlü olduklarının dışına çıkar ve meşruiyetini yitirirse; bu durumda koşul bozulmuş olur ve yurttaşların da iktidara uyma zorunluluğu ortadan kalkar. Doğal hakları çiğneyen ve kendine tanınan sınırları aşan bir iktidar gayri-meşrudur ve bu iktidara karşı yurttaşların direnme hakları vardır (Coşkun, 2009: 93).

Ayrıca Locke, dogmatizmi eleştirir ve insanın zihninde doğuştan kuramsal bir takım ilkeler, pratik önermeler olduğunu düşünmektedir. Sanayi devriminin oluşturduğu ortam, Locke’un insanın bilgilerinin kaynağını dış dünyada görmesi, bilgilerin deneyimden, dış dünyadan duyu organları ile alınan uyarıcıların algılanması ile edinildiğini söylenilmesi için uygundur. Ona göre, zihin başlangıçta boş bir beyaz

sayfadır (tabula rasa) gibidir. Devleti de insanlar kendi iradeleri ile kurarlar. İnsanlar devleti kurarken de saklı tuttıkları haklarına devletin müdahale etmesine izin vermezler. İnsanlar yalnızca, sözleşme ile yasama, yürütme ve yargı bağlamındaki belli hakları devlete devretmektedirler. Aynı zamanda, Locke “toplum sözleşmesi kuramı” ile yönetimlerin yasama ve yürütme erklerinin kaynağının toplum sözleşmesi, dolayısıyla halk olduğunu belirtmektedir. Daha sonra Montesquieu tarafından geliştirilen, çağdaş anayasacılığın özü olan “kuvvetler ayrılığı”nı ilk ortaya koyan da Locke’dur. Locke’un kuvvetler ayrılığını öne sürmesi ve sonraki dönemlerde başka düşünürlerce geliştirilen kuvvetler ayrılığı konusundaki fikirleri; çağımızda hukuk devletin temel koşulları arasında sayılan ve insan haklarının korunmasını sağlayan bir ilke haline gelmiştir. Kuvvetler ayrılığı ilkesi yazılı anayasalar içinde ilk defa 1787 tarihli Amerikan Anayasası’nda yer almıştır. Daha sonra 19. ve 20. yüzyıllarda diğer ülkelerde de yaygınlaşmıştır. Bu bağlamda ülkemizde de güçler ayrılığı ilk defa II. Meşrutiyet döneminde Anayasal düzeyde Türkiye’nin hukuk sistemine girmiştir ve kuvvetler ayrılığı ilkesine Cumhuriyet döneminde ilk defa 1961 Anayasası’nda yer verilmiştir (Çapar ve Yıldırım, 2012: 16-25).

Özetle, Locke piyasa mekanizmasından oluşan sınıf farklılaşmalarının farkındadır. Locke mutlakiyetçi görüşü de savunmakta fakat buna karşın, toplumda yönetilenlerin rızasına dayanan bir devlet biçimini öngörmekte ve çoğunluğun karşısında azınlığın da haklarının olduğunu savunmaktadır. Bu görüşlerinden dolayı Locke’a liberal devlet sisteminin asıl kurucusu denilmektedir. Şimşek’e (1995: 4) göre aslında Locke, Hobbes’un kurduğu devlet modelini almıştır. Lakin bu modele ilave de yapmıştır. Ona göre bireyler devlet karşısında her ne kadar eşitlerse de yine üyesi oldukları sınıfa göre bir ayrıma tabi tutulmaktadır. Locke, bir yandan doğal eşitlik ilkesine bağlıdır, diğer yandan da sınıf farklılıklarını ifade etmektedir.

2.3.5.3. Jean-Jacques Rousseau:

Jean-Jacques Rousseau’ya (2014, 44,45) göre de doğal yaşamda insanlar arasında eşitlik, barış ve mutluluk vardır. Lakin bu dönemde insanlar artan ihtiyaçlarını karşılamak için daha yoğun çalışmaya başlamışlardır ve tarım topraklarının, madenlerin işlenmesiyle de özel mülkiyet ortaya çıkmıştır. Böylece eşitliğin bozulmasıyla, insanlar arasındaki barış ve mutluluğun yerini kavgaya ve çatışmaya almıştır. Bu kargaşaya son

vermek, güven duygusunu yeniden tesis etmek içinde; insanlar, kendi rıza ve istekleriyle bir araya gelip bir “sosyal sözleşme” yapmışlardır. İnsanlar bu sözleşmeyle birleşerek toplumsal bir heyet, kendilerinin dışında kolektif bir varlık meydana getirmişlerdir; işte bu varlığa da “devlet” denmektedir. Rousseau, bu sosyal sözleşmeyle oluşan iradeye de “genel irade” demektedir (Gözler, 2011: 39,40).

J.J. Rousseau, “sözleşme” üzerine yaptığı vurgu ile ön plana çıkmıştır. Toplum sözleşmesiyle, bireye, toplum öncesinin güvencesiz ve temelsiz hakları yerine; mülkiyet, özgürlük ve eşitlik gibi daha sağlam daha iyi haklar sağlanmaktadır. İnsanın bu haklarını özgürce gerçekleştirebilmesi için toplum düzeninin sağlanması zorunludur; bu da sözleşmelerle mümkün görünmektedir. Birey toplum sözleşmesiyle doğal özgürlüğünü yitirmektedir, ancak onun yerine medeni özgürlüğünü kazanmaktadır. Bununla birlikte Rousseau’ya göre iyi bir devletin yapısı için sınırlar bulunmaktadır ve iyi yönetilebilmesi için fazla büyük, ayakta kalabilmesi için fazla küçük olmaması gerekmektedir (Çuhadar, 2007: 124,125).

Rousseau, insanlar arasındaki eşitsizliğin ve adaletsizliğin kökenlerini açıklamak ve var olan durumu eleştirmek için insan doğası ve tabiat halini açıklamaya çalışmıştır. Ona göre, insanlar arasında kötülükleri yaratan husus eşitsizliktir; eşitsizliğin nasıl olup da ortaya çıktığını anlayabilmek için ise yapılması gereken insanı tanımak, insan doğasını ortaya koymaktır. Fakat bunu yapmak son derece güç bir iştir; çünkü sürekli bir değişim vardır. O yüzden değişim ve dönüşümleri yakalayıp, ona göre analiz yapmak gereklidir. Rousseau ayrıca, toplum sözleşmesi kurgusuyla bireye yitirmiş olduğu birliği ve bütünlüğü yeniden kazandırmayı amaçlamıştır. Rousseau’nun bireyi, bir yanda genel iradeye katılan bir “yurttaş”tır; diğer yanda ise genel iradeye boyun eğmekle yükümlü bir “uyruk”tur (Coşkun, 2009: 96, 103).

Tüm bunların neticesinde; Hobbes, Locke ve Rousseau’nun düşüncelerinin rasyonel ve laik düşünceler olduğu söylenebilir. Devletin insan aklı tarafından düşünülp, ortaya çıkarıldığını ileri sürmektedirler. Fakat bu düşüncelerin doğruluğunun objektif olarak kanıtlanması mümkün değildir. Bununla birlikte, insanlık tarihindeki “doğal yaşam dönemi” üzerine de pek çok tartışma bulunmaktadır (Gözler, 2011: 40). Devlete ve onun kökenine dönük tüm yaklaşımlarda olduğu gibi “sosyal sözleşme kuramı”da devlet olgusunun bir yönüne ışık tutmaktadır. Devlete dönük

kuramların devlet olgusunun anlaşılabilmesine, tartışılabilmesine çok önemli katkılar sağladığı gözden kaçmamalıdır. Devlete ve onun kaynağına dönük yaklaşımların, görüşlerin; devlet-yurttaş ilişkisi, toplum düzeni, bireyin hakları, devletin yetkileri ve otoritenin sınırları hususlarını aydınlatmada büyük önemi bulunmaktadır.

Hobbes ve Locke devletin meşruiyetini tanrısallıktan indirilmişler ve bireylerin çıkarlarına, halkın verdiği yetkiye dayandırmıştır. Toplum sözleşmeleri yoluyla halk yönetimine meşruiyet vermişlerdir. Hobbes ve Locke'un düşüncelerinde önemli bir yer tutan doğal haklar devletin güvencesi altındadır. Bu hakları “devlet kendisi bile ihlal” etse, toplum sözleşmesi ortadan kalkmaktadır. Her iki düşünürde bireycidir. Hobbes’a göre birey asıldır, toplum ise kurgudur. İnsanlar zorunluluktan bir araya gelmişler ve “Leviathan”ı yaratmışlardır. Yaşama ve güvenlik haklarını beraberlerinde getirmişler; ancak mülkiyet hakları devletle birlikte var olmuştur. Devletin görevi insanların kendi aralarındaki mülkiyet haklarını korumaktır. Locke’a göre ise bireyler isteyerek bir araya gelmişler ve toplum sözleşmesini yapmışlardır. Devlet bireyin yaşam, güvenlik ve mülkiyet haklarının korunması görev ve sorumluluğunu üstlenmiştir. Mülkiyetin devlete karşı korunmasında Hobbes muğlak tavır içinde bulunduğu görülüyorsa da, Locke kesin bir tavır içinde bulunmaktadır. Locke, ancak kamu yararı ile mülkiyet haklarına müdahale edilebileceği sonucuna varmıştır (Çapar ve Yıldırım, 2012: 22,23).

2.4. E-Devlet Kavramı

Bilişim teknolojileri günümüzde birey ve toplum yaşamının vazgeçilemez temel unsurlarından biri haline gelmiştir ve yeni yönetsel modellerin doğmasına ve gelişimine de sebep olmuştur. “E-devlet” de bu modellerin en önemlisidir.

Dünya dilleri ve Türkçe’de “e-“ öntakısı “elektronik” araçları ifade etmektedir. Elektronik, eksi yüklü elektronların hareketlerinden yararlanarak çeşitli donanımları yapma bilimine denilmektedir. Elektronik yapı bilgisayar, televizyon, radyo, cep telefonu, faks gibi kitle iletişim araçlarının temelini oluşturmaktadır. Bugünkü yaşantıyı doğrudan etkileyen elektronik kitle iletişim araçları, teknolojik ve kuramsal açıdan çok büyük bir aşama kaydetmiştir. Bu alandaki gelişim büyük bir hızla devam etmektedir. Pek çok yeniliğin, keşfin ortaya çıkması artık çok kısa süre almaktadır. Teknolojinin son 40 yılda gösterdiği gelişme, insanoğlunun geçmiş dönemlerde gösterdiği 500-1000

yıllık gelişmelerden çok daha fazladır. Elektronik alanda yaşanan gelişimin nerede ve nasıl yavaşlayacağını ya da duracağını kestirmek oldukça zordur. Ayrıca bu gelişim süreci toplumsal yapıyı önemli oranda değişime uğratacaktır. Bilişim sistemleri de toplumsal yaşamın her parçasında kendi yerini almaktadır. Bilişim sistemlerinin artan bir hızla gelişmekte olması ve toplumsal yaşamla bütünleşmesi neticesinde; internet ve diğer sistemler, gerek yurttaş gerek devlet için vazgeçilmez bir hal almaktadır ve hayatın pek çok kademesinde kullanır hale gelmektedir (Eren, 2010: 7,9).

Bilişim, insanların teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı ve bilimin temeli olan bilginin elektronik araçlarla özellikle bilgisayarlar aracılığıyla işlenip, ses, görüntü ve veri taşıyan iletişim hatları aracılığıyla aktarılması bilimidir. İnternet ise dünya üzerinde bulunan bilişim ağlarının ve bilgisayarların birbiriyle bağlandırılarak belli esaslar dahilinde, kendine özgü bir dille iletişimlerinin sağlanmasıdır ve veri iletim ağlarının bugün itibarıyla en yaygın türüdür. İnternet, 1990'lı yıllarda ortaya çıkan bilgi otobanı (information superhighway) sözcüğü yanında, "worldnet" ve ağların ağı (network of networks) olarak da kavramlaştırılmıştır. İnternet, İngilizce'deki "Interconnected Networks" kelimelerinin kısaltılmasıdır. İnternet, bir bilgi teknolojisi sistemidir. Üretilen bilgilerin hızlı, kolay ve ucuz dolaşımını sağlamaktadır. İnternet tüm dünyayı kapsayan, bağımsız, ayrı ayrı yönetilen çeşitli bilgisayarların birbiriyle iletişim kurabildiği bir bilgi otoyoludur ve onun aracılığıyla hem iletişim hem de veri aktarımı yapılabilmektedir.

E-devlet projesi, modern çağın sunduğu bütün teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon olanakları kullanılarak; devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir biçimde sunması ve yurttaşın devlete karşı yükümlülüklerini, daha kolay ve hızlı bir biçimde yerine getirmesi projesidir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, insanların hayat kalitelerini artıran ve kamu sektörü, özel sektör yönetim modellerini dönüştüren araçlardır. Bu bağlamda bilgi iletişim teknolojilerinin işlevinin yalnızca yenilik getirmekten ya da rekabeti artırmaktan ibaret olduğu söylenemez. Bunun ötesinde insanların ve toplumların iletişim ve yaşam tarzlarının değişmesine yol açan önemli bir unsurdur. Bu nedenlerden ötürü ülkeler; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası boyutta bireylerin ve kurumların kamu hizmetine dönük beklentilerini karşılayabilmek düşüncesiyle, "e-devlet"

girişimleri kapsamında interneti yaygınlaştırmak ve bilgisayar okur-yazarlığını artırmak için çeşitli politikalar geliştirmek ve projeler üretmek için çaba sarf etmektedirler (Şahin; 2008: 41,42).

E-devlet, elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir şekilde yurttaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir. E-devlet, devlet-yurttaş/vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az sorun yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-dönüşüm örgütsel öğrenmeye, yeniliğe ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin; 2008: 45,46). E-devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir.

E-devlet ile devletin hantal görünüşünün azaltılması, devletin daha şeffaf ve kamuya açık hale getirilmesi, kamu hizmetlerinin yurttaşlara daha ekonomik ve hızlı (7/24 biçimde) biçimde verilip daha yurttaş odaklı bir anlayışın gelişimi hedeflenmiştir (Evans ve Yen, 2006: 207,208).

Günümüzde, dünyada “e-devlet” kavramı, çok yoğun bir biçimde tartışılmakta ve bu kavramın pek çok farklı tanımı yapılmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, “e-devlet”in geniş ve muğlak ifadelerle tanımlanmaması ve dar bir çerçevede nitelendirilmemesi gereğidir. Bu şekilde bir tanım, e-devletin bizlere sunacağı fırsatların sınırlanması anlamına gelecektir. Bu bakış açısı doğrultusunda e-devlet tanımı, ülkeye özgü kriterleri de değerlendirerek, şu şekilde yapılabilir: E-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, yurttaşı ve kurumları (özel ya da kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran; 2005: 11). Bu tanım dört önemli noktaya vurgu yapmaktadır. Bunlar, bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı; yurttaş ve kurumlarla (özel ya da kamu) elektronik ortamda iletişimde bulunmak; verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamak; yeniden yapılanmadır.

Şahin'e (2008: 52,53) göre, e-devlet dar anlamda tanımlanacak olursa, kamu hizmetlerinin üretimi ve yurttaşlara sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri esasen yalnızca hizmetlerin üretim ve sunumunda değil, devlet ile kurumlar, işletmeler ve diğer kamu birimleri arasındaki işlemleri geliştirmek ve basitleştirmek için de kullanılmaktadır. Ayrıca, e-dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan bu bilgi ve iletişim teknolojileri, devletin dijitalleşmesinde önemli birer araç niteliğindedirler. Bhatnagar'a (2008: 13) göre de "e-devlet", kamu bilgi ve hizmetlerinin internet ve diğer sayısal araçlar yoluyla sunulmasını ifade etmektedir. E-devlet, devletin işleyişi, bilgi paylaşımı ve hizmet sunumunda bilişim teknolojileri aracılığıyla yapılmış olan bir reformdur. E-devletin günümüzde dünyada etkisi de gün geçtikçe artmaktadır.

E-devlet, aynı zamanda devletin yurttaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamında güvenli ve kesintisiz olarak yürütülmesidir. Devletin yurttaşlar, iş dünyası, kamu çalışanları ve diğer kamu kurumlarıyla olan ilişkisi çift boyutludur. Elektronik ortamdaki bu etkileşim alanları arz ve talep boyutlu olarak gerçekleşmektedir. Devlet tarafından yurttaşlara ve diğer kurum ve kuruluşlara dönük olarak sağlanan elektronik etkileşim arz boyutlu; yurttaşlar ve diğer kurum ve kuruluşlar tarafından devlete yönelik gerçekleştirilen elektronik etkileşim ise talep boyutludur (Şahin; 2008: 55,56). West'e (2004: 16) göre de e-devlet uygulamaları ile yurttaş ve devletin birbirlerine kolay ulaşılabilirliğinin sağlanması, daha sonra ise yurttaşların karar alma süreçlerini etkilemesi ve bu süreçlerde yer alması beklenmektedir.

Bunlara ilaveten e-devlet uygulaması; yolsuzluğun azaltılmasında, vergi gelirlerinin artırılmasında, kurumlararası bilgi paylaşımının artırılmasında, yurttaş katılımının artırılmasında, daha demokratik bir ortama kavuşmada, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılmasında da yardımcı olabilmektedir.

Yolsuzlukları engellemede e-devlet uygulamalarıyla beraber işlemlerin de standartlaşması durumu karşımıza çıkmaktadır ve gayrişahsilikte sağlanmaktadır. E-işlemler vasıtasıyla takdir yetkisi azalan kamu çalışanı devreye eskisi gibi girememektedir (Arslan vd., 2007: 70).

Bu noktaya kadar ele alıp incelediğimiz e-devlet tanımları ve tartışmalarından ortaya çıkan genel eğilimin gösterdiği şey ülkemizdeki e-devlet literatürünün ağırlıklı olarak kamu yönetimi perspektifinden konuya yaklaşıldığını gösteriyor. Aynı zamanda ülkemizde e-devlet tartışmalarının ya da e-devlet algısının ağırlıklı olarak “toplam kalite yönetimi” anlayışı çerçevesinde, bir tür düşük maliyet, etkili iş süreçleri, ürüne odaklanmış, yurttaşı müşteri, devleti bir tür hizmet üreten şirkete gibi algılama eğiliminin baskın olduğunu görüyoruz.

Genellikle, “e-yönetişim”, “e-demokrasi”, “e-yayıncılık” gibi kavramlarla birlikte konumlanan e-devlet modeli, teknik anlamda, yurttaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “hizmet” olarak görüldüğü, “kalite/fiyat performansı” kriterlerinin uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen bir “verimlilik yönetimi” sistemi olarak tanımlanmaktadır. Uçkan’a (2003: 44) göre bu bağlamda, kamu hizmetlerinin, iş dünyasının “yedi gün/yirmi dört saat hizmet” anlayışıyla, kişiye özel olarak farklılaştırılmış, hızlı ve etkin bir şekilde verileceği bu yeni kamu yönetim modeli, ancak ağ ekonomilerinin yapı taşı olan bilişim ve iletişim teknolojileriyle mümkün olabilecektir (Uçkan; 2003: 44).

E-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir.

Günümüz yönetim anlayışında klasik buyurgan devlet geleneğinden gelen tepeden aşağıya (top-to-down) yaklaşımından, tabandan yukarıya (down-to-top) yaklaşımına doğru bir hareketlilik görülmektedir. Bunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin rolü çok büyüktür. Bu iki yaklaşım belli bir süre bir arada bulunacak gibi görülmektedir. Bununla beraber bütün bu sürecin yanında devlet idaresinde yurttaşın konumu da daha odak bir hale gelmektedir. İtaatkâr olmayan, aktif, hesap soran bir yurttaş tipi gelişebilmektedir ve şeffaflık, hesap verebilirlikte artmaktadır.

Diğer yandan Altınok (2005: 133) e-devletin; iyi yönetişime (good governance) erişmekte, yolsuzlukla mücadelede, şeffaflaşmada, yönetim süreçlerine demokratik katılımın artmasında etkili bir araç olduğunu iddia etmektedir. Bu tür yaklaşımlar yaygın olarak karşımıza çıkmaktadır; fakat bunlar henüz test edilmiş iddialar değildir.

“Yönetişim” (governance) ise toplumsal ve yönetim aktörlerinin toplumları yönlendirmek için yaptıkları amaçlı eylemlerdir ve devlet idaresinde yeni bazı ilkeleri içeren bir yönetim anlayışıdır. Yönetişim kavramı, küreselleşmeye uygun bir şekilde, yurttaş ile devlet arasında kurulmaya çalışılan yeni bir ilişki biçiminin kavramsallaştırılmasıdır.

Neo-liberal ekonomi politikalarının bir sonucu olarak 1990’lı yıllarda ortaya atılan “yönetişim” kavramı yönetim kavramının yerine geçip; etkileşim ortamının daha artmasını hedeflemektedir.

Yönetişim kavramı ile beraber yurttaş-devlet ilişkisi de belli değişimlere uğramaktadır. Yeni yönetim anlayışı ağırlıklı olarak karşılıklı bir ilişkiyi içermektedir. “Yönetişim” kavramı, bir tarafın diğer tarafı yönettiği bir ilişkiden, etkileşimin öne çıktığı bir ilişkiler bütününe doğru dönüşümü ifade etmektedir. Yönetişim, faaliyetlerini yönetmek amacıyla kullandığı politik, ekonomik ve yönetsel iradedir. Yurttaşların, grupların ortaklaşa karar alma ve uygulamada, çıkarlarını dile getirmede, yükümlülüklerini karşılamada ve çatışma noktalarının çözümünde kullandıkları mekanizmaları, süreçleri ve kurumları kapsamakta olduğu iddia edilmektedir. Argüden’e göre de (2007: 22) bu çerçevede yönetim, toplumsal aktörler arasında ve toplumsal aktörler ile devlet idaresi arasındaki etkileşime işaret etmektedir.

“Yönetişim” ile “yönetim” arasındaki farklar şu şekilde özetlenebilir; yönetim sürecinde kuralların tüm etkilenenlerin fikir birliği oluşturması ve tüm tarafların sürece etkin katılımı ile uygulanabilir olmasında yatmaktadır. Yönetişim sayesinde, “katılımcılık”, “paydaşlık”, “etkililik”, “verimlilik”, “sürdürülebilirlik” gibi değerler önem kazanmıştır.

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi pek çok işlemin bu araçlarla yapılması sonucunu doğurmuştur. Toplumsal hayatın her alanında yaşanan bu gelişim ve dönüşüme “e-dönüşüm” denebilir. E-dönüşüm bir yeniden yapılanmadır ve bilişim teknolojilerinin etkin kullanılarak, mevcut kültürün, iş model ve süreçlerinin, ürün ve hizmetlerin; yurttaş, çalışan, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yararına, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu çerçevede, teknolojik

alandanda yaşanan gelişim, idari alanda değişimi doğurmuş ve neticesinde e-devlet uygulamaları günlük yaşantının bir parçası haline gelmiştir.

Henüz kısa bir geçmişı olmasına rağmen, internet kullanımının çok hızlı bir biçimde yaygınlaşması, iletişim altyapısının güçlenmesi ve güvenlik teknolojilerinin gelişmesi e-devlet uygulamalarının hızla yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bugün gelişmiş, modern devlet olabilmenin önemli bir ölçütü de elektronik teknolojiyi kullanabilmek, e-devlet uygulamalarını gerçekleştirebilmektir. E-devlet dönüşümü, devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamında güvenli ve kesintisiz olarak yürütölmesidir (Eren, 2010: 102-104).

Altınok (2005: 162) gibi kimi yazarlarda “e-dönüşüm”ün, devlet algılamasını, kamu kurumlarını birbiriyle iş yapma alışkanlıklarını, iş dünyasının işleyişini, demokratik katılım süreçlerini etkileyecek bir potansiyel taşıdığını belirtmektedirler. Aynı zamanda e-dönüşüm sağlayacağı şeffaflık ortamı ile yolsuzlukla mücadelede önemli bir araç olabileceğini ve yurttaş-devlet güven tesisi için bir hızlandırıcı rol üstlenebileceğini iddia ederler ki bu iddia ilerleyen zamandaki gelişmelere göre test edilebilecektir.

E-devlet bir reform sürecidir ve yurttaşları bilgiyle ve onun sunduğu toplumsal, siyasal ve ekonomik fırsatlarla donatarak bilgi toplumuna doğru taşınmalıdır. E-devletin etkin kullanımı içinde kaynak, zaman, siyasi iradeye ilaveten sosyolojik bir perspektif gereklidir. Culbertson (2004: 60) da haklı olarak e-devletin sadece teknolojiden ibaret olmadığını ve e-devletin toplumsal ve kültürel etkilerinin olacağını vurgulamaktadır.

Yine bu konuda Uçkan (2003: 45,46) gibi pek çok yazar, e-devlet uygulamalarındaki hızlı yaygınlaşmanın öncelikli nedenini; kamu yönetimlerinin hantallaşmış, etkisiz, karmaşık ve verimsiz bir yapı sunması ve de bu nitelikleriyle kendisini finanse eden yurttaşların gözünde ciddi bir “meşruiyet krizi” yaşamaya başlamış olmasına bağlamaktadır. Onlara göre aşırı büyümüş devlet yapıları ve kamu açıkları, merkezi otorite saplantısı ve bunun yol açtığı yolsuzluk ve israf ekonomileri ile beraber, giderek daha sık karşılaşılan finansal krizlerin de en büyük kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerinin

kullanılması, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve yurttaşlara yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlamaktadır. Bir anlamda Uçkan gibi yazarlar e-devleti, yurttaşlar açısından da daha az “yurttaşlık maliyeti” (zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelen bir uygulama olarak değerlendirmektedir.

Sözünü ettiği geleneksel klasik devletin yaşadığı “meşruiyet” sorunu önemli bir sorun olmakla birlikte geçmişi çok daha eskiye gidebilmektedir. Örneğin meşruiyet krizi 1970’lerin ortalarında ortaya çıkmış ve son on yılda iyice yaygınlık kazanmıştır (Delibaş, 2011: 173).

E-devlet birçok yönden bir paradigma değişimi anlamına gelmektedir. Bu konuya yer veren (Uçkan, 2003: 46,47) geleneksel-modern devlet bağlamında şöyle düşünmektedir: OECD bünyesinde çalışan Stratejik Yönetim Forumu’nun e-devlet uygulamalarında vergi sistemi için geliştirdiği “geleneksel/elektronik yöntem karşılaştırması”na dair aşağıdaki tablonun mantığı e-devlet modelinin geneli için genişletilerek uyarlanırsa, söz konusu edilen paradigma dönüşümü daha net bir şekilde anlaşılabilir. Aşağıdaki karşılaştırmalı tablo devletten topluma doğru uzatılırsa, denklemin “geleneksel” sütununda, Osmanlı dönemine dek izleri sürülebilecek olan, “kul” ilişkisi ile tanımlanan ve “rızkına razı” bireylerden oluşan “kapalı toplum; paradigma dönüşümünü temsil eden ikinci sütunda ise, bilgiyi, dolayısıyla iktidarı paylaşan katılımcı bireylerin oluşturduğu “açık toplum” yer almaktadır. E-devlet modeli, özellikle düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle, somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-iş modellerinden doğrudan etkilenmiştir. Aslında, katılımcı e-demokrasi mekanizmaları ayrı tutulduğunda, e-devletin doğrudan ticari bir konu olan kamu alımları gibi faaliyetleri ve kamu hizmetlerinin sunulmasıyla ilgili bölümü bir tür e-iş etkinliğidir.

Tablo: A-2 “Geleneksel Devlet / E-Devlet Karşılaştırması”

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek-Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

(Uçkan, 2003:47).

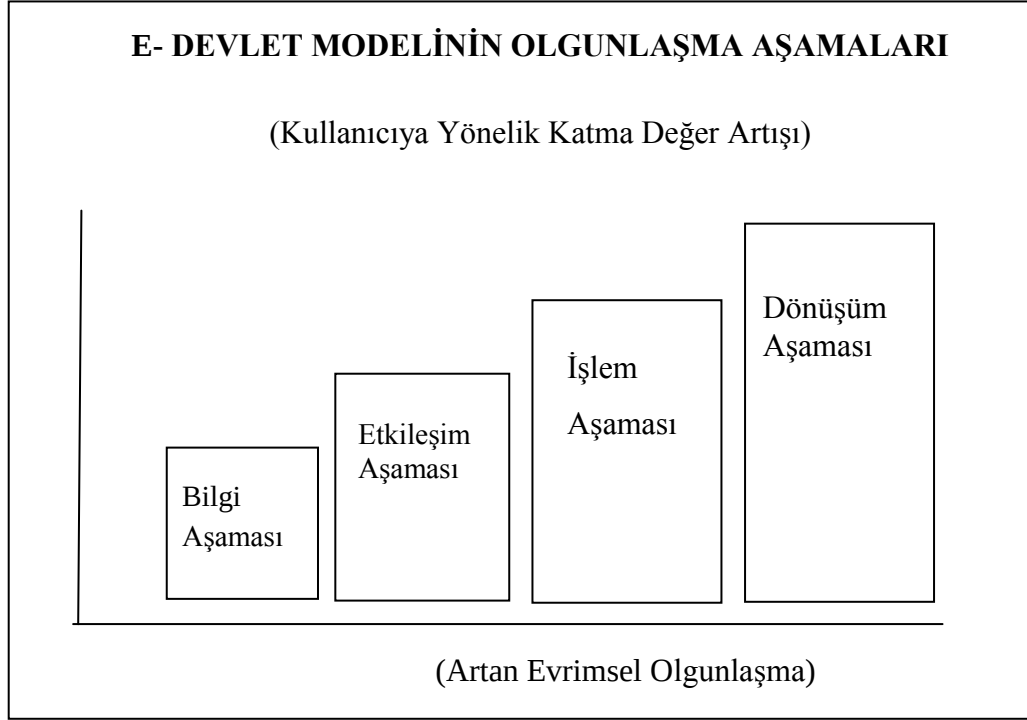
“Parmaklarınızın ucundaki yönetim” veya “devlet bir tıklama uzaklığında” gibi çarpıcı sloganlarla tanıtımı yapılan e-devlet projeleri, önce çevrimiçi olarak bilgi erişimi, sonra da kamu yönetimlerini ve hükümetin diğer organlarını birbirine bağlayan devlet portalları yoluyla kamusal işlemlerin çevrim içi yürütülmesi hedeflerini hayata geçirmeye çalışmaktadır. Uzun vadede ise elektronik seçim anlamına gelen e-oylama sistemlerinin geliştirilmesine odaklanmaktadır (Uçkan; 2003: 48).

Daha öncede belirttiğimiz gibi Uçkan gibi e-devlet konusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi cephesinden bakan yazarlar; bu konuyu varsayımsal ve aşırı iyimser ele almakla eleştiri de almaktadırlar.

Metin’e (2012: 103,104) göre de burada bazı nitelemeler, e-devleti ön plana çıkarma adına olduğundan fazla ve farklı yansıtılabilmektedir, abartılabilmektedir. Örneğin, geleneksel devlette yurttaş tamamen pasifmiş; sanki hiçbir aktifliği yokmuş gibi sunulmaktayken; e-devlet ile birlikte aktiflik tamamen sağlanabilmiş gibi sunulmaktadır. Yine, geleneksel devlet verimsiz, kapalı, tek yönlü iletişime izin veren, tek tip hizmet üreten bir yapı olarak nitelendirilmekteyken; bunun karşısında e-devlet uç bir noktaya taşınarak verimli, açık, etkileşim ortamı yaratan, kişiselleştirilmiş hizmet üreten bir yapı olarak nitelendirilmektedir.

Bu tarz karşılaştırmalar elbette ki belli hususların daha iyi anlaşılabilmesine katkı sağlamaktadır. Yalnız bunun daha gerçekçi ve keskin olmayan biçimde yapılmasında da fayda vardır.

E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları ise, genellikle şu dört yolu izlemektedir, bunlar; bilgi aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşaması ve dönüşüm aşamasıdır.



(Layne ve Lee, 2001: 123).

Şekil-1: E-Devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları

- **BİLGİ AŞAMASI:** Web sayfasında kurumu ve hizmetlerini tanıtıcı bilgiler yer almaktadır. Kullanıcılara sadece okuma-erişim olanağı verilmektedir.

- **ETKİLEŞİM AŞAMASI:** Bu aşamada devletle-halk arasındaki etkileşim çeşitli boyutlarda gerçekleşmektedir. Vatandaş yetkililere e-posta yoluyla sorular sorabilmekte, site içi arama motorları kullanabilmekte ve vatandaşın gereksinim duyduğu form ve belgeler kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir. Aynı zamanda bu basit uygulamalar 7 gün 24 saat yapılabilmektedir.

- İŞLEM AŞAMASI: Teknoloji bu aşamada karmaşık hale gelmektedir. Ancak kullanıcıların değeri daha da artmaktadır. Çeşitli resmi işlemler (vergi ödeme, vize ve pasaport işlemleri, çevrimiçi oy verme vs.) kamu kurumlarına gitmeden çevrimiçi (online) olarak yapılabilmektedir.

- DÖNÜŞÜM AŞAMASI: Bu aşamada, bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk, devletten-vatandaşa ve devletten-iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten (tek portal) ulaşabilmektedir. İnternetteki hizmetlere tek noktadan bağlantı kurabilmek nihai amaçtır. Dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf etmek, etkinlik ve müşteri ve vatandaş memnuniyeti mümkün olan en üst seviyeye çıkmaktadır. Ayrıca dönüşüm aşaması, geliştirilmiş katılım platformlarıyla vatandaşların izleme ve denetim imkanlarını artıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandıracak bir aşama olarak görülmektedir.

Bu kısımda e-devlet kavramını kısaca tanımlamaya çalıştık. Bu noktada “e-devlet”in sosyoloji, kamu yönetimi, siyaset bilimi, hukuk, iktisat, bilişim sistemleri gibi disiplinleri içine alan disiplinlerarası (multi-disipliner) bir yaklaşım gerektiren yeni bir çalışma alanı olduğu gözden kaçmamalıdır. Ancak geçtiğimiz on yılda konunun özellikle sosyolojik boyutunun ihmal edilmiş görülmektedir. Devlet ve yurttaş olgusundaki dönüşüm, yurttaş-devlet etkileşimi, e-devlet uygulamalarının toplumsal boyutu gibi hususlar sosyolojik incelemelere tabi tutulmalıdır.

E-devletin kavram olarak ne anlama geldiğini tartıştıktan sonra e-devletin dünyadaki uygulamalarına kısaca göz atmak çalışmanın bütünlüğü içerisinde yararlı olacaktır.

2.5. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları

Dünyada e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. E-devlet uygulamalarına gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde büyük önem vermektedir. Lakin gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları bulunmaktadır.

Örneğin, gelişmekte olan bir ülkedeki e-devlet uygulamasında amaç yolsuzluğu önleme iken; gelişmiş bir ülkedeki e-devlet uygulamasında amaç rekabette öne çıkmak olabilmektedir (Demirel, 2006: 101). Şahin (2008: 122) ise gelişmiş ülkelerin, elektronik sistemlerin bütünleşme problemini gideren bilgi teknolojileri standartlarını düzene koymanın çabası içindeyken; gelişmekte olan ülkelerin mevcut bürokratik süreçlerdeki reforma yoğunlaşmanın ve kamu kurumları ağ yapılarının kapasitesini genişletmenin çabası içinde oldukları tespitini yapmaktadır.

Gelişmekte olan ülkelerde, kamu sektöründe özellikle şeffaflık ve etkinlik ile ilgili çok sayıda sorunla karşı karşıya kalınmaktadır. Kamu sektöründe yaşanan bu sorunların büyük bir kısmının ortak özellikleri; geleneksel idari yapının denetlenememesi, sınırlı şeffaflık, karmaşık idari yapılar ve aşırı merkezi yönetimdir. Söz konusu sorunların bir çözümü olarak görülen e-devletin dünyadaki uygulamalarına bakıldığında ise çoğunlukla “uzun dönemli vizyonlara” yayılan çalışmalar yapıldığı dikkat çekmektedir. Bu çalışmalar esnasında yurttaşların beklentileri göz önüne alınarak ve bilişim teknolojilerinin sağladığı olanaklara başvurarak yönetimin iyileştirilmeye çalışıldığı gözlenmektedir (Oğurlu, 2010: 39,40).

E-devlet uygulamalarında, her ülkenin kendine has bir yapısı olduğu için ona dönük metotların geliştirilmesi gereklidir. Örneğin Singapur yüzölçümü olarak küçük bir ülke olmasına rağmen yüksek bir nüfus yoğunluğuna sahiptir. Bu yüzden pratik bir biçimde kamu işlemlerinin çabuk yapılması gerekmektedir. Avustralya ve Finlandiya’nın ise nüfusu azdır lakin yüzölçümü geniştir; bu bağlamda e-işlemler aracılığıyla zamandan olduğu kadar mekan bakımından da pek çok yarar sağlanmaktadır. Her ülkenin kendine göre fiziki, demografik, siyasal, toplumsal ve ekonomik yapısı vardır ve bu doğrultuda e-devlet uygulamalarının gerçekleştirilmesinin birçok avantajı bulunmaktadır.

Birleşmiş Milletler’in 2001 yılında yapmış olduğu bir araştırmaya göre 169 ülkeden %89’u İnternet ve bilişim teknolojilerini (BT) kullanarak, kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunmaya başlamıştır. Devletler internet ve web üzerinde hızla kendilerini göstermelerine rağmen, pek çok ülkenin e-devlet uygulamalarının bilgi verme düzeyinden pek fazla ileriye gitmediği de görülmektedir. Dünyada yalnızca 17 ülke vatandaşlarına elektronik ortamda (on-line) işlem yapma olanağı tanımaktadır.

Dünyadaki e-devlet oluşumuna bakıldığında, ilginç bir diğer detay ise e-devlet dilinin gittikçe hızlı bir biçimde İngilizceye kaymakta olduğudur. Dünyada kullanılan e-devlet uygulamaların %72'si İngilizce içerik sunarken %28'lik kısmı İngilizce dışındaki dillerde sunulmaktadır. E-devlet uygulamalarının %45'i ise aynı anda birden fazla dil kullanılarak inşa edilmişlerdir (Kuran; 2005: 30,31).

Tablo: A-3 “2001 Yılında E-devlet Endekslerine Göre İlk 10 Ülke”

2001 YILINDA E-DEVLET ENDEKSLERİNE GÖRE İLK 10 ÜLKE	
ABD	3.11
Avustralya	2.60
Yeni Zelanda	2.59
Singapur	2.58
Norveç	2.55
Kanada	2.52
İngiltere	2.52
Hollanda	2.51
Danimarka	2.47
Almanya	2.46

NOT:

2001 E-Devlet Endeksi	
2.00-3.25	Yüksek E-Devlet Seviyesi
1.60-1.99	Orta E-Devlet Seviyesi
1.00-1.59	Düşük E-Devlet Seviyesi
1.00'in Altında	Yetersiz E-Devlet Seviyesi

(Kuran, 2005: 31,32).

Dünyada hemen hemen bütün ülkelerin e-devlet uygulamalarına geçmeye çalıştığı görülmektedir. Bu tablo incelendiğinde, yüksek e-devlet endeksindeki ülkelerin çoğunlukla sanayileşmiş ülkeler, düşük endeksteki ülkelerin ise dünyanın en fakir ülkeleri olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu da bize, ülkenin gelişmişlik düzeyi ile e-devlet seviyesi arasında güçlü bir bağın var olduğunu açıkça göstermektedir. Böyle bir fark, ekonomik ve gelişmişlik uçurumunun yanında, e-devlet olma olgusuyla birlikte, bilgi uçurumunu diğer bir deyişle dijital bölünmeyi de (digital divide) beraberinde getirmektedir. Dijital uçurumun tepesinde olan ülkeler, e-devlet teknolojilerini kullandıkları için pek çok yeni hizmeti yurttaşlarına götürmekte ve diğer ülkelerle aralarındaki farkı daha da açmaktadırlar (Kuran; 2005: 32,33).

Birleşmiş Milletler (BM) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA) tarafından dünya çapında yapılan bir araştırma, e-devlet uygulamalarını beş farklı düzeye ayırarak ülkelerin bunları uygulama durumlarını incelemiştir. Buna göre 190

BM üyesi ülkenin %11'i e-devlet uygulamalarından hiç birisini gerçekleştirmemektedir, %17'si başlangıç düzeyindedir (emerging), %34'ü ileri düzeydedir (enhanced), %29'u interaktif olarak (interactive) ve %9'u da online parasal işlem yapabilme olanağı sağlayan (transactional) bir düzeyde e-devleti kullanmaktadırlar. Yönetmelik sınırları aşan bir şekilde e-devleti uygulama olarak belirlenen en üst düzeydeyse (seamless) hiçbir ülke bulunmamaktadır (Balcı, 2003: 270).

Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Brown Üniversitesi'nde 2008 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre dünyadaki e-devlet sıralaması ise şu şekildedir:

Tablo: A-4 “E-devlet Dünya Sıralaması”

SIRA	ÜLKE
1	Güney Kore
2	Tayvan
3	ABD
4	Singapur
5	Kanada
6	Avustralya
60	Norveç
61	Türkiye
62	Danimarka
195	Kongo Demokratik Cumhuriyeti
196	Papua Yeni Gine
197	Moritanya
198	Tuvalu

(Naralan, 2008: 48). (Tablo kısaltılarak alınmıştır)

Aşağıdaki tabloda da ülkelerin e-devlet ile sağladığı etkinlik ve fayda gözlemlenmektedir:

Tablo: A-5 “Ülkelerin E-devlet Vizyonları ve Etkin Devlet – E-devlet İlişkisi”

ÜLKELERİN E-DEVLET VİZYONLARI ve ETKİN DEVLET – E-DEVLET İLİŞKİSİ		
ÜLKE	E-DEVLET VİZYONU	ETKİN DEVLET E-DEVLET İLİŞKİSİ
ABD	2003 yılına kadar halkın formlara elektronik erişimi	E-devletle hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış
SİNGAPUR	Online hizmetlerle yaşamı kolaylaştırma	Müşteri odaklı bir e-devletle etkili, şeffaf, güvenli bir devletin oluşması
FİNLANDİYA	2005'te 1.000.000 geniş banda ulaşma	E-devlet yatırımlarıyla dünyanın “en şeffaf” devleti oldu
AVUSTRALYA	2001'de tüm hizmetleri online sunma	E-ihale yöntemi ile 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf etti

(Demirel, 2006: 109).

Birleşmiş Milletler tarafından 2008 yılında yapılan araştırmaya göre de e-devlet uygulamaları kullanımı konusundaki en ilerlemiş on ülke şu şekilde sıralanmaktadır: Danimarka, Norveç, Amerika Birleşik Devletleri, Hollanda, Güney Kore, Kanada, Avustralya, Fransa, İsveç ve İngiltere (Odabaş, 2009: 60).

Waseda Üniversitesi tarafından yapılan araştırmaya göre de ülkeler arasındaki e-devlet sıralaması ise şu şekildedir (İlk 25 Ülke):

Tablo: A-6 “Ülkeler Arası E-devlet Sıralaması”

Sıralama	Ülke	Puan	Sıralama	Ülke	Puan
1	Singapur	94.00	2	Finlandiya	93.18
3	ABD	93.12	4	Güney Kore	92.29
5	İngiltere	88.76	6	Japonya	88.30
7	İsveç	87.80	8	Danimarka	83.52
9	Tayvan	83.51	10	Hollanda	82.54
11	Avustralya	82.10	12	Kanada	81.78
13	İsviçre	81.33	14	Almanya	80.08
15	İtalya	79.11	16	Yeni Zelanda	77.29
17	Norveç	75.53	18	Belçika	72.01
19	Estonya	71.76	20	Fransa	69.49
21	Tayland	69.48	22	Portekiz	69.11
23	Türkiye	67.10	24	Malezya	66.26
25	Hong Kong	66.12			

(e-gov.waseda.ac.jp, 2013: 1).

Birleşmiş Milletler tarafından 2010 yılında yapılan çalışmanın verilerine göre Türkiye e-devlet sıralamasında 184 ülke arasında 69. sıradadır. E-devlet gelişim indeksindeki sıralamaları da üç bileşenin ortalamaları belirlemiştir. Bu bileşenler; online hizmet, telekomünikasyon altyapısı ve insan sermayesinden oluşmaktadır. Online hizmet/çevrimiçi hizmet; kamu bilgi sistemlerinin olgunluk düzeyleri ve entegre hizmet sunumuna verilen skorlar ile hesaplanmaktadır. Telekomünikasyon altyapısı; internet kullanıcı sayısı, sabit ve mobil abone yoğunluğu, kişisel bilgisayar ve sabit geniş bant erişim oranları ile belirlenmektedir. İnsan sermayesi/kaynağı ise; okuma yazma ve okullaşma oranlarıyla belirlenmektedir (Metin, 2012: 101,102).

Tablo: A-7 “Birleşmiş Milletler - 2010; E-devlet Gelişim İndeksi”

Sıra	Ülke	İndeks Değeri	Online Hizmet	Telekomünikasyon Altyapısı	İnsan Sermayesi
1	Güney Kore	0.8785	0.3400	0.2109	0.3277
2	ABD	0.8510	0.3184	0.2128	0.3198
3	Kanada	0.8448	0.3001	0.2244	0.3204
4	İngiltere	0.8147	0.2634	0.2364	0.3149
5	Hollanda	0.8097	0.2310	0.2530	0.3257
6	Norveç	0.8020	0.2504	0.2254	0.3262
7	Danimarka	0.7872	0.2288	0.2306	0.3278
8	Avustralya	0.7863	0.2601	0.1983	0.3278
9	İspanya	0.7516	0.2601	0.1683	0.3231
10	Fransa	0.7510	0.2321	0.1965	0.3225
11	Singapur	0.7476	0.2331	0.2107	0.3037
12	İsveç	0.7474	0.1792	0.2482	0.3200
13	Bahreyn	0.7363	0.2483	0.1932	0.2948
14	Yeni Zelanda	0.7311	0.2170	0.1864	0.3278
15	Almanya	0.7309	0.1867	0.2295	0.3146
16	Belçika	0.7225	0.2126	0.1880	0.3218
17	Japonya	0.7152	0.2288	0.1730	0.3134
18	İsviçre	0.7136	0.1511	0.2537	0.3088
19	Finlandiya	0.6967	0.1630	0.2059	0.3278
20	Estonya	0.6965	0.1705	0.2070	0.3190
69	Türkiye	0.4780	0.1177	0.0852	0.2752

(Metin, 2012: 101,102).(Tablo kısaltılarak alınmıştır)

E-devlet’e dönük çeşitli indekslere bakıldığında; yukarı sıralarda yer alan ülkelerin çoğunlukla (az çok yer oynamakla beraber) aynı ülkeler olduğu dikkati çekmektedir.

“E-devlet uygulamaları dünya sıralaması”nın üst sıralarında bulunan ülkeler incelendiğinde, bilgi teknolojileri ile ilgili geleceğe dönük programlarının ve yatırımlarının özenli, sistemli bir biçimde planlanıp yürütüldüğü gözden kaçmamaktadır. E-devlet siyaset üstü bir konu olarak ele alınıp, değişen şartlara rağmen düzenli, kesintiye uğramayan bir politika ile devam ettirilmiştir. Bütün bunlarda, e-devlet uygulamalarında başarı sağlanmasına katkıda bulunmuştur.

Kamu hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini artırmak için bütün gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanma doğrultusunda adımlar atılmaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojileri aracılığı ile haftanın 7 günü 24 saat sınırsız kamu hizmeti sunumu hedeflenmekte ve bu konuda gerek insan kaynakları ve gerekse teknik alt yapı ile ilgili Ar-Ge çalışmalarına öncelik tanınmaktadır. Aynı paralelde Türkiye’de de genel olarak kamu kurum ve

kuruluşlarının birbirinden bağımsız olarak farklı yazılım ve donanımları kullanarak kendi web sayfalarını oluşturarak e-devlet projeleri geliştirdikleri bilinmektedir. Son dönemde de bu tarz kurumsal çabaların dışında artık Türkiye’de konunun bütüncül bir yaklaşımla ele alındığı ve e-devlet uygulamalarına dönük projelere önem verildiği görülmektedir (Şahin; 2008: 74,75).

Türkiye’deki e-dönüşümü hızlandıran faktörler dinamikleri açısından iç ve dış kaynaklıdır. Türk kamu yönetiminde karşılaşılan “güven” sorunu başta olmak üzere toplumda ve yönetimde karşılaşılan siyasal, yönetsel, hukuksal, ekonomik, sosyo-kültürel sorunlar ve bunlara çözüm getirecek reform talepleri ve eşbiçimlilik baskılarıyla ilişkili olduğu söylenebilir. Ayrıca refah devleti anlayışının küreselleşme ile birlikte çeşitlenen ve yurttaşların sürekli olarak değişen taleplerine cevap verememesi; devletin yurttaşlara bakışını ve yurttaşların da devletten beklenti ve taleplerini değiştirerek çeşitlendirmiştir. Bu bağlamda problemlerin hızla çoğaldığı ve toplumun da hızla değiştiği bir ortamda vatandaşların farklılaşan ve çeşitlenen talep ve beklentilerini karşılamak geleneksel devlet yapısı ve anlayışıyla mümkün gözükmemektedir. Bununla beraber devlet-toplum bütünleşmesini sağlamada ve azalan güveni tekrar inşa edip, artırmada da geleneksel devlet anlayışının başarı sağlaması oldukça zor görünmektedir. Bu noktada geleneksel devlet anlayışı yerini e-devlet dönüşümlü yeni bir devlet anlayışına bırakmak zorunluluğu ile karşı karşıya gelmiştir. Daha etkin ve şeffaf bir kamu hizmeti sunabilen bir kamu yönetiminin, kamu kurumlarına yönelik güveni yeniden inşa edebileceği öngörülmektedir, istenilmektedir. Çünkü devlet-yurttaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az sorun yaşanmasını hedefleyen devletler, e-devlet projeleri ile klasik bürokratik süreçlerini azaltmaktadırlar. Bu bağlamda da yurttaş ve kamu kurumları arasındaki kopukluğu ve bürokratik süreçlerden kaynaklanan güvensizliği ortadan kaldırarak kamu hizmet kalitesini artırmayı amaçlamaktadırlar (Şahin; 2008: 75).

Ülkeler kalkınma politikalarına e-devlet modelini hızla oturtmadıkları takdirde, bilgi yoksulluğu ile birlikte derin bir ekonomik fakirliğe de mahkum olacaklardır. Bu döngüyü kırmak için bazı ülkeler güçlü bir siyasi irade gösterip e-devlet olma hedefini kalkınma politikalarının en başına koyabilmişlerdir. Buna en güzel örnek Singapur’dur.

E-devlet uygulamalarında belirli aşamada olan ülkelerden örnekler verilerek; hem belirli dünya ülkelerinin hem de onlarla kıyaslama yaparak Türkiye'nin konumu hakkında belli fikirler edinilmesinin sağlanması açısından dünyadaki bazı önemli örnekleri biraz irdelenerek aşağıda sunulmuştur. Bu doğrultuda ilk örnek ülke olarak Singapur karşımıza çıkmaktadır.

2.5.1. Singapur

Singapur, 1980 yılında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni (UBK) kurarak, sistematik ve planlı bir biçimde bilişim teknolojilerini ülke içinde yaygınlaştırmıştır. Kurulan komite, beş yıllık bir plan yaparak ülkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirmiş ve eğitmiştir. Bilgisayar kullanımının artması, BT sektörünü geliştirmiş ve Singapur'u dünyada bu sektörde, üreten bir ülke haline getirmiştir. Başarılı olan UBK, gelişen teknolojiye ve yeniliklere ayak uyduracak şekilde yeniden planlanıp ikinci bir beş yıllık dönem için, 1986 yılında Ulusal Bilgi Ağları Programı adı altında hayata geçirildi. Bu program kapsamında kurulan ağ teknolojisi ve entegre çalışma yapıları sayesinde, Singapur devleti özel kurumları ile yaptığı birçok işlemi elektronik ortamda (EDI) yapar hale geldi. Örneğin, Singapur'da kurulan "TradeNET" sayesinde ithalat, ihracat ve mal alım-satımı yapan bütün şirketler, devlet ile koordineli çalışarak daha kârlı ve verimli hale gelmişlerdir. Hukukçuları ve kanun yapıcıları bir araya getirmek için yine aynı şekilde "LawNet" kurulmuş ve bu sayede ülke içinde pek çok yasal problem kolaylıkla çözülebilmıştır (Kuran; 2005: 33).

Küreselleşme, elektronik ekonominin yaygınlaşması ve İnternetin iş yapma şekillerini değiştirmesiyle birlikte, Singapur daha ileri giderek "21. Yüzyıl İçin Bilgi Toplumu Programı" adı altındaki yeni programı 1999 yılında yürürlüğe koymuştur. Programın bu seferki hedefi ise devletin ortaya çıkan hızlı ve kablosuz haberleşme teknolojilerinden faydalandırılması olmuştur. Bunu yaparken Singapur devleti İnterneti yoğun bir biçimde kullanmış ve kendi vatandaşlarına birçok hizmeti bu kanal üzerinden sunmaya başlamıştır. Halen Singapur hükümeti, e-devlet çalışmalarını bu program doğrultusunda yürütmektedir. BT'lerin önemini iyi anlaması ve planlı bir çalışma yapması sayesinde bugün Singapur e-devlet uygulamalarında dünyanın sayılı ülkeleri arasında yer almaktadır. Singapur başlattığı bilişimleşme programı sayesinde sanayileşmiş pek çok ülkeyi geride bırakarak (İngiltere, Fransa, Almanya gibi), 21.

yüzyıl bilgi toplumları içerisinde saygın bir yer kazanmıştır. Singapur örneği, başarılı e-devlet uygulamalarının bir ülkede güçlü siyasi iradeye, sağlam insan kaynaklarına, güçlü Telekom altyapısına ve e-devlet'e öncelik verilmesine bağlı olduğunu göstermektedir (Kuran; 2005: 33,34).

Singapur'da kamusal alanda en dikkat çekici proje "e-citizen"dır. Proje ile idari hizmetleri sağlayan tek bir portal oluşturulmuştur. "E-citizen" portalı (www.ecitizen.gov.sg/) kamu hizmetlerinin vitrinidir. "E-citizen"daki hizmetler daha çok gündelik yaşama göre organize edilmiştir ve kesintisiz olarak hizmet vermektedir (Demirel, 2006: 107).

Singapur'da 2005 yılı itibariyle kamu hizmetlerinin %98'ini oluşturan yaklaşık 1600 kamu hizmeti elektronik olarak sunulabilmekte ve yurttaşlar da çevirim içi olarak bu hizmetlere ulaşabilmektedir. 2006 yılında yapılan bir araştırmaya göre de yurttaşların %90'ı elektronik olarak yapılan işlemlerden memnundur. Aynı araştırmaya göre elektronik işlemlerden memnun olan yurttaşların tamamı diğer insanlara e-hizmetleri kullanmalarını tavsiye etmektedir (Şahin, 2008: 127).

Singapur'da kapsamlı bir plan çerçevesinde, kamu yönetim birimleri teker teker ağ sistemine taşınmıştır. Daha sonra ise kullanıcı gereksinimlerine göre oluşturulmuş bir yönetim sistemiyle tasarlanmış olan tek duraklı bir erişim oluşturulmuş ve hizmetler çevrimiçi ortama taşınmıştır. Bu planın uygulanabilirliğinin arkasında, bilişim teknolojileri kullanımının yaygınlığı ve sağlam altyapı yatırımları olduğu kadar; ülke nüfusunun küçüklüğü ve GSMH'nin (Gayri Safi Millî Hasıla) yüksekliğinin de büyük payı vardır.

Fakat Singapur'da e-devlet uygulamalarının kullanıcılar arasında hızla yaygınlaşmasının arkasında, ülkenin demokratik olmayan yönetim yapısının bu hizmetleri yurttaşlara dayatması da yatmaktadır. "SingaporeOne" adlı portalı, "dünyanın ilk ulus ölçeğinde sanal kolonizasyonu", ülkenin ileri teknoloji imajını ise yurttaşların her biri için sahnelenen bir tür "Truman Show" olarak niteleyen yorumlar bulunmaktadır. Singapur, internet erişiminde içerik denetimiyle ilgili olarak oldukça baskıcı yasalarla donatılmıştır ve sivil özgürlükler bakımından da kötü bir pozisyonadadır. "Singapur Yayın Ajansı" (Singapore Broadcasting Authority), tüm

internet erişiminde tek otoritedir ve ülkedeki üç internet servis sağlayıcısı doğrudan hükümet denetimindedir. Bu servis sağlayıcılar oldukça ağır yaptırımlar altındadırlar; yalnızca e-mailler okunmakla kalmamakta, kullanıcıların sabit diskleri bile düzenli olarak taranmakta ve otoritelere rapor edilmektedir. Kişisel mahremiyetin, anonim kalma hakkının, düşünce ve ifade özgürlüğünün düzenli olarak çiğnendiği bir ülkede; e-devlet uygulamalarının “teknik başarısı” pek de anlamlı değildir (Uçkan, 2003: 80,81).

Tüm bunlar ise e-devlet uygulamalarının olumlu ve olumsuz yanlarının neler olabileceğini ve konunun salt “teknik” bir husus olmadığını göstermektedir. Bununla birlikte, “e-devlet” üzerine daha çok tartışma, çalışma ve değerlendirmenin yapılması gereğini de bizlere göstermektedir. “E-devlet” olgusu bağlamında özellikle toplumsal boyutu göz ardı etmeyen incelemelerin yapılması bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.5.2. Amerika Birleşik Devletleri

Bilişim teknolojilerinin hızla gelişip kamuda etkin bir araç olarak kullanılması ile birlikte “e-devlet” kavramı mevzuata kapsamlı olarak ilk kez 2002 yılında “Amerika Birleşik Devletleri E-devlet Kanunu” ile girmiştir. ABD kanunu e-devleti, “kamu hizmetlerine erişim ile bu hizmetlerin sunumunu iyileştirerek devlet idaresinin geliştirilmesi amacıyla devlet tarafından web tabanlı internet uygulamalarının ve diğer bilişim teknolojilerinin kullanılması” olarak tanımlamaktadır (Temür, 2011: 9).

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) bilişim ve iletişim sektörlerinde olduğu gibi e-devlet uygulamalarında da öncü bir ülkedir. 1993’te başlatılan ve bütün kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması amacını güden “Access America” e-devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi hedeflenmiştir. Program kapsamında “firstgov” adlı internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir. ABD “İdare ve Bütçe Komisyonu” tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003’de Başkan tarafından onaylanan “E-devlet Stratejileri Raporu” da devletin yurttaşlara hizmet verme ve onlarla beraber çalışma yöntemlerini e-devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca devletin yurttaş odaklı bir hale getirilmesi için e-devlet fonu kurulmuştur ve bu fona 100 milyon dolarlık bir

bütçe ayrılmıştır. Beyaz Saray'ın "Yönetim ve Bütçe Ofisi" bünyesinde de bir e-devlet ofisi kurulmuştur. Bu ofise yurttaşlar e-devlet vasıtasıyla ulaşabilmekte, iletişime geçebilmektedirler. ABD'nin e-devlet stratejileri şu üç temel üzerine kuruludur:

- Bürokrasi merkezli değil, yurttaş odaklı devlet.
- Sonuç odaklı devlet.
- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet (Demirel, 2006: 102,103).

Kırçova'ya (2003: 128) göre bu stratejileri gerçekleştirmek amacıyla yürütülen çalışmalardan beklenen en önemli gelişme ise yurttaşlara bu hizmetleri ulaştırmaktır. Kamu hizmetlerinde görülen aşırı bürokratik uygulamalar, ara kademeler mümkün olduğunca ayıklanmalıdır. Büyük bir bölümü aktarmacılık yapmak olan ara kademelerin ortadan kaldırılması devlet-yurttaş etkileşimini olumlu yönde etkileyecektir.

Yurttaşlar e-devlet uygulamaları sonucu bilgisayar ekranlarına, konuşan makinelere, bilgi veren kioskara (internet erişim noktaları) ve telefonla yönlendirilen servislere uzanan örneklerde olduğu gibi kamu hizmetinin değişen yüzü ve yeni olanakları ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Örneğin, ABD'nin Arizona eyaletinde hukuksal sorunları olan yurttaşlar, bir avukata gitmek yerine üç değişik kente yerleştirilen bilgisayar kiosklarına (QuickCourt kioskları) başvurarak en çok karşılaşılan sorunlar hakkında bilgi sahibi olabilir, mahkemeye başvuruda kullanılabilecek dilekçeleri yazdırabilir ve iflas konusunda tavsiyeler alabilirler. Diğer bir eyalet olan California'da ise iş imkânlarının düzenli olarak sunulduğu, doğum sertifikasının temin edilebildiği, eyalet kamu hizmetleri hakkında bilgi alınabildiği başka bir kiosk sistemi (Info/California) hizmet sunmaktadır. Massachusetts'de vergi mükellefleri beyannamelerini ev telefonlarının tuşlarını kullanarak doldurabilmektedirler (Balcı, 2003: 268, 269).

Amerika Birleşik Devletleri, 1990'lı yılların başında internetin devlet ile toplum arasındaki ilişkilerde büyük bir değişime yol açacağını fark eden ilk ülkedir. ABD'deki 1993 yılı seçim kampanyalarında başkan adayları Bill Clinton ve Al Gore "Bilgi Ağı" diye adlandırdıkları bir gelişmeden söz etmişlerdir. Seçim sonrasında yayımlanan bir politik deklârasyonda 21. yüzyılın devlet altyapısının bilgi teknolojileri ile yeniden yapılandırılacağı anlatılmıştır. Bu hedefe ulaşmak içinse yurttaş merkezli bir devlet

işleyişi öngörülmüştür. Buradaki amaç, salt geleneksel devlet işleyişini ve işlemlerini bilgisayar yardımı ile yapmak değil; yurttaşların devlet hizmetlerine daha iyi ulaşabilmelerini sağlamaktır (Naralan, 2008: 60).

Lakin George W. Bush yönetiminin 2001 yılında iş başına gelmesiyle, e-devlet uygulamalarının odağının yurttaştan şirketlere doğru kaydığı yönünde yorumlar mevcuttur. Bush yönetiminin Kasım 2002’de Senato’dan geçirdiği “2002 Anavatan Güvenlik Yasası”, konumladığı olağanüstü yetkilerle donatılmış Ulusal Güvenlik Bakanlığı’yla da (Homeland Security Department) devlet idaresindeki saydamlığa ve yurttaşların bilgiye erişim özgürlüklerine dönük kısıtlamalar getirmiştir. Nitekim, ABD Federal Mali Denetleme Ofisi’nin (U.S. General Accounting Office) Kasım 2002’de Senato’ya sunduğu bir raporda, Bush yönetiminin e-devlet için konumlanan hedeflerden saptığı, yurttaş odaklı hizmetin gerçekleştirilmediği yönünde eleştiriler getirilmiştir. Ayrıca çeşitli sivil toplum kuruluşları, bilhassa “11 Eylül 2001” saldırıları sonrasında, “güvenlik” nedeniyle geliştirilen izleme ve denetim uygulamalarıyla kişisel hak ve özgürlüklerin tehlikeye girdiğini, özellikle de kişisel hayatın mahremiyeti ve devlet idaresinde saydamlıkla ilgili birçok kazanımın feda edildiğini ileri sürmektedirler. Bunun yanında, “Bilgi Özgürlüğü Yasası” ile korunan kamu bilgilerine erişim özgürlüğü ve e-devlet uygulamaları da “güvenlik” gerekçesinden ya da bir başka ifadeyle paranoyasından olumsuz olarak etkilenmiştir. Birçok sivil toplum kuruluşuna göre e-devlet sadece teknik bir modelden ibaret değildir ve ancak demokratik bir ortamda gelişebilir (Uçkan, 2003: 76,77).

2.5.3. Kanada:

Kanada, bilişim ve iletişim teknolojilerinin yaygınlığıyla öne çıkan ülkelerden biridir. Kanada hükümeti, “çevrim içi devlet” (government online) adını verdiği ulusal strateji kapsamında, 1980’lerin sonunda, kapsamlı bir “Topluluk Erişim Programı”nı (Community Access Programme) uygulamaya koymuş ve 1999’da, “SchoolNet” ve “LibraryNet” projeleriyle bütün kamu kütüphane ve okullarını internet erişimine açan ilk ülke olma sıfatını kazanmıştır. Aynı program kapsamında, 8800 kamusal erişim noktası kentlerde, kırsal bölgelerde ve Kanada’nın coğrafi yapısı gereği kolay erişilmeyen en uzak bölgelerinde hizmete sokulmuştur. Bu erişim programıyla eş zamanlı olarak, bütün federal kamu hizmetlerinin internet ortamına taşınması için,

2000- 2002 arasında yaklaşık 280 milyon Kanada doları tutarında bir yatırım gerçekleştirilmiş ve tek duraklı bir federal portal sistemi hayata geçirilmiştir. Bu portal, yurttaşlar, iş dünyası ve Kanadalı olmayanlar olarak üç kesitte hizmet sunmaktadır ve portalın yapısı alfabetik dizine göre sıralanmış program ve departmanlar bazında yapılanmıştır. Tüm bu kesitler, sundukları hizmet ve bilgileri; tema, müşteri veya yaşam döngüsü temelinde gruplamaktadırlar. Bu yapı, bilgi yönetim sistemini departmanlar ve kamu yönetim birimlerinin sorumluluk ve hizmet alanları etrafında değil; kullanıcının ihtiyaçları temelinde odaklamaktadır. Hizmetler de kamu yönetim birimleri arasında kurulan ortaklıklarla ve yatay koordinasyonla verilebilmektedir (Uçkan, 2003: 78).

Kanada’da e-devlet konusu tartışılırken üç aşamalı bir modelden söz edilmektedir. Birinci aşamada, bilgi teknolojilerinin kullanılması yoğunlaşacak ve gittikçe artan biçimde otomatik hizmetler sunulacaktır. İkinci aşamada ise Yürütme içerisinde karar alma ve idarenin tüm görünümüne uygulanacak daha sofistike bir bilgi teknolojisi ve bilgi yönetimi sistemleri uygulamasına geçilecektir. Son aşamaysa, “dijital demokrasi” olarak adlandırılmaktadır (Oğurlu, 2010: 44).

Kanada’daki e-devlet uygulamalarının önemli bir özelliği de, sunulan hizmetlere duyulan güven ortamının, federal “Mahremiyet Yasası” ile güçlendirilmiş bir hukuksal zeminde, kullanıcılarının kişisel verilerinin titizlikle korunması etrafında tesisinde önemli bir başarı kaydedilmiş olmasıdır. Bu titizlik, güvenilir iletişim ortamı oluşturmak konusunda bir inisiyatifle geliştirilen “kamusal şifreleme anahtarı altyapısı” (PKI-public key infrastructure) hizmetleriyle desteklenmektedir. Bu hizmetler özel şifreleme yöntemleriyle kullanıcıların kimliklerinin doğrulanmasını sağlayarak kişisel veya kurumsal verileri koruma altına almaktadır. Ayrıca Kanada çevrim içi devlet stratejisi, mevcut kamu hizmetlerini ve bilgilerini internet ortamına taşımanın ötesinde; bu hizmetlerin ve bilgilerin, yurttaşlar, iş dünyası ve uluslararası müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması esasına dayanmaktadır. Bunun yanı sıra, uygulanan kapsamlı erişim programlarıyla ülke içi dijital bölünme tehlikesinin önüne geçilmeye ve topluluk merkezli bir e-yönetişim ortamı yaratılmaya çalışılmaktadır. Söz konusu kamusal erişim programları, aynı zamanda yurttaşı e-devlet ortamına hazırlamakta da önemli işlevler yüklenmektedir (Uçkan, 2003: 79).

2.5.4. Güney Kore:

Güney Kore 1987 yılında ulusal bilgi iletişim omurgasını oluşturmaya başlamıştır. 1990'lı yılların başlarında da yurttaşlar, bazı verilerin ve belgelerin online olarak alınmalarını içeren e-hizmetleri almaya başlamışlardır (Naralan, 2008: 62).

Güney Kore 2007 yılında ise e-devlet indekslerinde en üst sırada yer almıştır. Güney Kore'deki e-devlet uygulamaları ile sınırsız çevrimiçi hizmet sağlanabilmekte ve zengin bilgi içeriğine sahip 800 farklı hizmet alınabilmektedir. Bunun yanında, geri bildirim formları, kullanıcı kişiselleştirilmesi, güncellemeler gibi olanaklar bulunmaktadır ve her site kendi içinde bir tür "gizlilik politikası"na sahiptir (Oğurlu, 2010: 41).

2.5.5. Japonya:

Japon Hükümeti e-devlet ile ilgili olan "e-Japonya planı"nı 2001 yılının başında açıklamıştır. Japonya'nın diğer ülkelere nispetle e-devlet konusundaki çalışmalara görece olarak geç başlaması ve planını geç açıklaması bu yarışta geri kaldığı izlenimini uyandırmaktadır. Oysa durum görüldüğünden farklıdır. Japonya'nın planını oldukça geç açıklamasına rağmen koyduğu gerçekçi hedefler, hükümetin kararlı tutumu ve ulaşılan teknolojik yetkinlik düzeyi, planın aksamadan hızla yürürlüğe konulmasını sağlamıştır. Ayrıca hükümet tarafından açıklanan "master planı"ndan (ana plan) önce, yerel ve merkezi yönetim bünyesinde e-devletin temel yapıtaşlarını oluşturacak çalışmalar bağımsız da olsa yürütülmekteydi. Açıklanan bu ana planla birlikte, bütün bu bağımsız çalışmaların bir düzen içinde örgütlenmesi sağlanmıştır. "E-Japonya Planı"nın dört öncelikli hedefi ise şunlardır:

- Yüksek hızlı ağ altyapısı ve rekabet politikası oluşturmak.
- Elektronik-ticaret alanında olanak yaratmak.
- Elektronik-devleti geliştirmek.
- Yüksek kalitede insan kaynağı yaratmak (Uçkan, 2003: 90,91)

2.5.6. Brezilya:

Brezilya 2001 yılında kamu hizmetlerini bilgisayar-internet ortamına taşıyarak yeni bir idari yapılanmaya geçmenin aşamalarını yaşamaktadır. Bazı kamu hizmetlerinde tasarlanan hedeflerin çok ötesinde bir gelişme yaşanırken, kamu hizmetlerinin büyük bir bölümü henüz gelişme ve oluşum aşamasındadır. Görünüşte yeni bir kamu yönetimi anlayışının yerleştirilmesi konusunda çabaların devam etmesine rağmen departman düzeyinde gerçekleştirilen projelerin tüm kamu yönetimine taşınmasında sıkıntılar yaşanmaktadır. Burada, hükümet ya da yetkili bir koordinasyon kuruluşu tarafından açıklanan ve idare edilen, ülke çapında konsensüs oluşturacak bir ana planın olmayışının bu sıkıntılara yol açtığı söylenebilir. Bu yüzden bir ana plan oluşturulmaya çalışılmış ve “Brezilya’nın Elektronik Devlet Politikası” adlı ana planı oluşturularak bu problemlerin üstesinden gelinmeye çalışılmıştır. Bu ana plana göre Brezilya’daki tüm yerel yönetimlerin Federal Devletle olan çevrimiçi ve hızlı bağlantısını sağlamak amacıyla alt yapı çalışmaları da başlamıştır (Uçkan, 2003: 95,96).

Ayrıca, sosyal ve ekonomik olarak kriz yaşayan Brezilya, elektronik devleti anlamlı kılacak yurttaş katılımının önündeki en büyük engellerden biri olan dijital uçurumu en derin biçimde yaşayan ülkelerden biridir. Brezilya bu uçurumun yurttaşları arasında derinleşmesini engellemek ve elektronik ortamda verilen kamu hizmetlerini daha geniş bir kesimle buluşturmak amacıyla, dijital uçurumun en yoğun biçimde yaşandığı taşra bölgelerinden başlayarak 250.000 adet buluşma noktası kiosklerini yurttaşların hizmetine sunmuştur. Brezilya’da dijital uçurumu engellemek amacıyla gerçekleştirilen buluşma noktaları girişimi, e-devletin tüm kesimlerin katılımıyla anlam kazanacağı anlayışını desteklemektedir. Bunun yanı sıra, dijital uçurumu engellemek yolunda gerçekleştirilen en somut adımlardan biri olması sebebiyle de dikkate değerdir (Uçkan, 2003: 97). Bu çerçevede Türkiye içinde benzer ülkelerde uygulanan bu pratiklerden yararlanmak bir seçenektir.

2.5.7. Hindistan:

Hindistan’da e-devlet bağlamında geliştirilen projelerin başarısı ülkenin refah seviyesiyle değil, yönetim zihniyetinde yaşanan dönüşümlerle ilgilidir. Lakin bu başarının önemli dinamiklerinden birini, ülkenin federal ve gayri-merkeziyetçi yönetim

yapısının sunduğu yönetsel olanakların oluşturmaktadır. Bu husus Hindistan'ı diğer ülkelerden ayrı bir yere koymaktadır. Hindistan'da e-devlet uygulamaları doğrultusunda “Warana-Bağlı Köyler (Wired Villages) Projesi”, “Gyandoot İç Ağı”, “VOICE: Vijaywada Çevrimiçi Belediye Hizmetleri” gibi birçok proje geliştirilmiştir. Bunlarla kamu hizmetleri bağlamında şeffaflık, hız ve tasarruf hedeflenmiştir. Örneğin “Warana-Bağlı Köyler (Wired Villages) Projesi”, kırsal bölgelerde bağlantı olanaklarının zenginleştirilmesinin sunduğu kalkınma ve katılım potansiyellerini en iyi örnekleyen projelerden biri olarak, dünya çapında ün kazanmıştır. Bu proje, özgün bir yapılanmaya sahiptir ve “internet devrimi”nin de bir kanıtı olarak sunulmaktadır (Uçkan, 2003: 100,101). Hindistan'da uygulanan “Wired Villages” gibi projelerin Türkiye’de de uygulanabilmesi ilerleyen süreçte bir seçenek olarak değerlendirilebilir.

2.5.8. Avustralya:

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelere örnek alınan bir ülkedir. 2001 yılında bütün hizmetlerin online olarak sunulabilmesi için kapsamlı e-devlet politikaları geliştirilmiştir. İnternet kullanım oranı oldukça yüksektir ve e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı da hızla artmaktadır. Bu çerçevede, Avustralya vergi, istihdam, yurttaşlara ve işletmelere hizmet sunma konularında model alınabilecek olan ülkelere bir tanesidir (Demirel, 2006: 108). Kırçova’ya (2003: 149) göre de Avustralya’nın e-devlet uygulamaları ile geliştirdiği en güçlü alanlar; çalışma hizmetleri, refah hizmetleri ve düzenleyici çevreyi kolaylaştıran hizmetlerdir (işlemlerle ilgili şikayetler, dolandırıcılıkla ilgili işler vb.).

Avustralya’da dijital ortamda ulaşılabilen kamu hizmetleri sıralanacak olursa, bunlar; sosyal hizmetler, sağlık hizmetleri, istihdam hizmetleri, sanayi ve tabii kaynaklar ile enerji hizmetleri, ulaşım ve imar hukuku hizmetleri, siyasi sistem ve seçim hizmetleri, çevre ve iklim koruma hizmetleri, uluslararası göç ve eğitim hizmetleri, hukuk ve müşteri koruma hizmetleri, acil servis hizmetleri, kolluk ve milli güvenlik hizmetleri, spor ve eğlence hizmetleri, kültür ve turizm hizmetleri, iletişim ve bilim ile teknoloji hizmetleridir (Oğurlu, 2010: 53,54).

Avustralya’da e-devlet yapısı ve vizyonu Kasım 2002’de “İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı” tarafından başlatılmıştır. Böylece yurttaşların devlet

hizmet ve bilgilerine ulaşımı pratik, güvenli, şeffaf bir biçimde sağlanmaktadır. Avustralya'nın e-devlet yapısı ile devlet hizmet ve bilgilerini hem online olarak sağlanmakta hem de bütünleşmiş bir uygulama sergilenebilmektedir (Kırçova, 2003: 149,150).

2.5.9. İspanya:

İspanya'da 1999 yılında "Toplum ve Yeni Teknolojiler" adlı oluşum e-devlet uygulamaları ile ilgili vizyonunu ortaya koymak için oluşturulmuştur. Bu vizyon İspanya için küresel rekabetçi pazarda bilgi toplumunun elde edeceği ekonomik faydalara odaklanmaktadır. Bunun yanı sıra yurttaşların ihtiyaçlarını en etkin, şeffaf bir biçimde karşılayabileceği bir yapının sağlanması da temel hedeflerden biridir. İspanya'nın e-devlet portalı da (administracion.es) üç büyük gruptan oluşmaktadır. Bunlardan ilki yurttaşlardır (ciudadano), ikincisi girişimcilerdir (empresa/profesional) ve üçüncüsü ise kamu çalışanlarıdır (organizacion publica). Ayrıca İspanya, e-devlet sürecini daha hızlı ilerletmeyi sağlayacak bazı dikkate değer uygulamaları da gerçekleştirmiştir. İspanya e-Avrupa 2002'nin (e-Europe 2002) vizyon ve faaliyet planını ise kendi Avrupa Komisyon başkanlığı döneminde benimsemiştir. Tüm bunlarla beraber, İspanya, yurttaş-devlet etkileşiminin artırılması çerçevesinde "ulusal bir kimlik kartı" geliştirme çalışmalarına hız vermiştir (Kırçova, 2003: 145,146).

Günlük hayatta hemen her yurttaşın devlet ile ilişkisi olmaktadır. Yargı işlemlerinden askerlik işlemlerine, pasaport işlemlerinden vergi ödemeye kadar farklı alanlarda devlet kurumlarına başvuran çok sayıda yurttaş talep ettiği hizmetleri en kısa zamanda ve en düşük maliyetle almak istemektedir.

E-devlet uygulamalarında hizmet akışının güvenli ve hızlı bir şekilde sürmesi için kimlik kartı ya da yurttaşlık/vatandaşlık numarası kullanımı gibi uygulamalar İspanya için olduğu gibi diğer pek çok ülke içinde yararlı, işlevsel olabilmektedir. Böylece her yurttaş bir numaraya ya da karta sahip olarak işlemlerini güvenilir bir biçimde gerçekleştirebilir ve isim benzerliklerinden kaynaklanabilecek olan karışıklıklardan da kurtulabilir. Böylece her yurttaş zaman ve mekan problemi olmadan bu işlemleri gerçekleştirebilme olanağına kolayca kavuşabilmektedir.

İspanya’da 2010 hedeflerine ulaşmak içinde 2006 yılında Plan AVANZA (2006-2010) başlatılmıştır. AVANZA, bilgi toplumunu geliştirme planıdır. Aynı zamanda bu plan Avrupa ile uyum ve otonom topluluklar ile yurttaşlar arasında uyumu sağlamanın yanı sıra Avrupa Lizbon stratejisi ile uyumu da öngörerek ulusal reform programının bir parçası olarak İspanya hükümeti tarafından düzenlenmiştir. AVANZA Planının içerdiği beş temel eylem ise; katılım, rekabetçilik ve yenilik, dijital alanda eğitim, e-hizmet, yeni dijital içeriktir. Bununla beraber bu planın eylemlerini destekleyen şu yasal düzenlemelerde önceden yapılmıştır:

- E-ticaret yasası (2002).
- Dijital imza yasası (2002).
- Yurttaşların e-hizmetlere erişiminde fırsat eşitliğini düzenleyen erişim yasası (2003).
- Telekomünikasyon yasası (2003) (Şahin, 2008: 132,133).

2.5.10. İngiltere:

İngiltere e-dönüşüm sürecine hızlı biçimde geçmeye önem veren ülkelerden biridir. İngiliz hükümetince 1999 yılında hazırlanan “Devletin Modernizasyonu” başlıklı rapor, kamu kurumlarının ve kamu hizmetlerinin modernizasyonunun merkezine bilgi teknolojilerini (BT) almıştır. Bu kapsamda, İngiltere, 1999 yılında “Elektronik Temsilcilik Dairesinin” (Office of e-envoy) çalışmalarıyla e-devlet uygulamalarına hız vermiştir (Şahin, 2008: 129). “Elektronik Temsilcilik Dairesi”, üç temel alanda (e-politika, e-dağıtım ve e-iletişim) strateji üretimi, koordinasyonun sağlanması ve projelerin yürütülmesi konularında yetkili kılınmıştır. Bu daire bugüne kadar ulusal eylem planının üretilmesi ve uygulanması, elektronik ticaret, elektronik demokrasi ve e-devlet konularında pek çok strateji ve politika belgesinin hayata geçirilmesi bakımından önemli misyonlar yüklenmiştir (Uçkan, 2003: 82).

İngiltere’de gerek yerel yönetimler düzeyinde gerekse mevcut kamu yönetim mekanizmasında e-devlet eksenli kapsamlı bir dönüşüm yaşanmaktadır. Kurumsal olarak muhafazakar bir yapıya sahip olan devlet kademeleri ve yerel yönetim birimleri; yaşanan dönüşüme geleneksel anlamda bir karşı koyuş içindedir. Devlet idaresinde/kamu yönetiminde e-dönüşümün gerekliliği konusunda kamuoyunun

desteğini alan İngiliz hükümeti, kurumsal bünyede karşılaştığı bu direnci kırabilmek için hizmet içi eğitim ve yönlendirme programları ile dönüşümü yaratacak kurumları oluşturmaya çalışmaktadır. Bunun yanında İngiliz hükümetinin elektronik ortam ve internet ile ilgili konulardaki yasal düzenleme yaklaşımının, genellikle ABD'nin izlediği yol ile benzer olması sebebiyle; sivil özgürlüklerin korunmasıyla ilgili bir takım sorunlar, e-devlet uygulamalarının yurttaş odaklı bir ekseninde, düşünce, ifade ve bilgiye erişim özgürlüğüne saygılı bir ortamda gelişmesini yavaşlatmaktadır. Örneğin, ABD'deki olağanüstü, anti-terör düzenlemelerini anımsatan “2001 Anti-Terörizm, Suç ve Güvenlik Yasası”, sivil toplum kuruluşları tarafından devlet idaresinde/kamu yönetiminde saydamlığın önüne yeni engeller çıkardığı için yoğun bir şekilde eleştiri almıştır (Uçkan, 2003: 84).

Sonuç itibarıyla, İngiltere’de e-devlet ile devletin hantal görünüşünün azaltılması, devletin daha şeffaf ve kamuya açık hale getirilmesi, kamu hizmetlerinin yurttaşlara daha ekonomik ve hızlı biçimde verilip daha yurttaş odaklı bir anlayışın gelişimi hedeflenmiştir (Odabaş, 2009: 59).

2.5.11. Almanya:

Alman hükümetince 2000 yılında “BundOnline 2005 e-Devlet girişi”ne başlanılmıştır. 2002 yılı sonuna gelindiğinde 160 hizmetin çevrimiçi sunulması hedefi tamamlanmıştır. Girişimin nihai hedefi, çevrimiçi sunulması mümkün olan tüm kamu hizmetlerinin internet üzerinden verilmesidir. Almanya’da yurttaşlara sunulan kamu hizmetleri arasında; iş ve işçi bulma, ödemeler, emeklilik hesabı ve ödemeleri, danışma kararları, bilgilere ulaşma, tavsiyeler, sağlık ve engellilere dönük ödemeler hakkında bilgi edinme, uzman ve teknik bilgi gerektiren konularda bilgi edinme, yenilenebilir enerjinin teşviki vs. sayılabilir. Bunun yanında, devletten iş dünyasına yönelik ve kamu kurumlarının birbirlerine yönelik e-devlet hizmetleri de bulunmaktadır (Oğurlu, 2010: 50,51).

2.5.12. Avrupa Birliği (AB):

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bunların sağladığı yararlarla birlikte kurum ve kuruluşlarda yürütülen iş süreçleri önemli oranda değişime uğramıştır.

Kamu kuruluşları tarafından sağlanan kurumsal hizmetlerin e-devlet uygulamalarına dönüşmesi bu değişimin en önemli göstergelerinden biridir. E-devlet, kurumsal veritabanlarının kurumlar arasında paylaşılmasını sağlayan teknoloji tabanlı kamusal hizmet platformudur. Bu platformda kamu kuruluşları, özel sektör ve yurttaşlar kendi içinde ve birbirleriyle işlem yapabilmekte, bilgi ve belge alışverişinde bulunabilmektedir. Bununla birlikte e-devlet uygulamaları kamu bilişim sistemlerinin standartlaşmasıdır. Başka bir ifadeyle e-devlet kamu bilişim sistemlerinde benzer teknolojilerin ve iş süreçlerinin kullanılması ile elde edilebilecek bir ortak kamu platformudur. Dolayısıyla standartlaşma e-devlet uygulamalarının bir koşuludur. Standartlaşmış bir e-devlet modeli sadece ülke sınırları içinde değil, yabancı ülkeler arasında da daha etkin bir işbirliğinin kurulmasını sağlayacaktır. Standartlara uygun olarak geliştirilen e-devlet modeli uluslararası düzeyde kurulan çeşitli birliklerin sürdürülebilirliği ve bu birlikler içinde yürütülen faaliyetlerin birbiriyle bütünleştirilmesi açısından önemlidir. Örneğin Avrupa Birliği'ne (AB) üye ülkelerin her biri diğer üye ülkelerle etkileşimli işlem yapabilmek, bilgi ve belge paylaşabilmek için Birlik tarafından ortaya konan standartların bazı bölümlerini kendi e-devlet modellerine uyarlamışlardır (Odabaş, 2009: İ).

Avrupa Birliği'nde, e-devlet projelerinin, birliğin ortak savunma, ortak para birimi politikaları gibi, yine ortak bir politika çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Avrupa Komisyonu tarafından 1994 yılında uzman kadrolardan oluşan bir ekip kurularak, bu işin planlı ve sistematik bir biçimde yapılabilmesi için ilk adımlar atılmıştır. Bu ekip 1994 yılında, "Avrupa ve Küreselleşen Bilgi Toplumu: Avrupa Komisyonu'na Öneriler" başlığı altında bir rapor (Bangemann Report) hazırlamıştır. İşte bu rapor, günümüzdeki bilişim teknolojilerini Avrupa Birliği'nin resmi olarak önemli stratejilerinden biri haline getirmiştir. Bu raporla, Avrupa firmalarının rekabeti, elektronik ortamda işlemlerin yapılabilmesi, uzaktan eğitim ve telekomün özelleştirilmesi gibi konular, AB'nin öncelikli konuları arasına sokulmuştur. İnternetin hızla gelişmesi ve e-ekonominin hızla dünyanın iş yapma şekillerini değiştirmesi, Avrupa Komisyonu'nun bu gelişmeleri karşılayacak doğrultuda 1999 yılında e-Avrupa girişimini başlatmasına neden olmuştur. Daha sonra 2000 yılında Avrupa Komisyonu, AB'nin stratejik hedefinin "21.yüzyılda dünyanın en güçlü ve bilgiye dayalı ekonomisine sahip olmak" olduğunu açıklamış ve bunun da bilgi toplumuna hızla

geçilerek yapılacağını belirtmiştir. Bu doğrultuda Avrupa Komisyonu “e-Avrupa Eylem Planı 2000”i oluşturmuş ve AB’ye dahil olan ülkelerin, 2002 yılına kadar gerçekleştirmeleri gereken hedefler konmuştur (Kuran; 2005: 34,35).

23-24 Mart 2000’de Lizbon’da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde Avrupa Konseyi Aralık 1999’da Avrupa Komisyonu tarafından benimsenen e-Avrupa girişimini geliştirerek desteklemeye karar verdi ve Avrupa’yı gelecek on yılda “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini yapmak” gibi iddialı bir hedef belirledi (Demirel, 2006: 103,104).

AB Konseyinin 23 Mart 2000’de Lizbon’da başlattığı e-Avrupa girişiminin temel amaçları ise şunlardır:

- Yönetim birimlerine, okullara, iş dünyasına ve tüm yurttaşlara internet erişimi sağlamak.
- Bilgisayar okuryazarlığı yüksek bir Avrupa oluşturmak.
- Tüm işlemlerde, güçlü toplumsal katılım ve yurttaşların güvenini sağlamak (Naralan, 2008: 66).

Daha sonra ise Haziran 2000’de Feira AB Konseyinde “E-Avrupa 2002 Eylem Planı” kabul edildi. E-Avrupa 2002 eylem planı şu üç temel amaca yönelik olarak hazırlanmıştır:

- 1-) Ucuz, hızlı ve güvenli internet
 - a) Ucuz ve hızlı internet erişimi
 - b) Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
 - c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
- 2-) İnsanlara ve becerilere yatırım
 - a) Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak
 - b) Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
 - c) Bilgi ekonomisine herkesin katılımı
- 3-) İnternet kullanımını özendirmek
 - a) Elektronik ticareti hızlandırmak
 - b) E-devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim

- c) Elektronik sağlık
- d) Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
- e) Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri (Demirel, 2006: 104).

“E-Avrupa 2005 Eylem Planı”, e-Avrupa 2002 Planından bir adım daha ileri giderek birbirini izleyen ve tamamlayan iki konuda ilerlemeyi hedeflemiştir. Bunlardan ilki, “geniş bant altyapısı” ile güvenlik sorunlarının üstesinden gelinmesidir. İkincisi ise dijital kamu hizmetleri ve “elektronik ticaret” hizmetlerinin, uygulama ve içeriklerinin geliştirilmesidir. Tüm bunların sağlanmasıyla da e-devlet, e-öğrenim, e-sağlık ve e-ticaret desteklenerek, daha iyi işler hale getirilebilecektir. Söz konusu hizmetlere de kişisel bilgisayarlar, interaktif dijital televizyonlar, kablo ağları ve “nc kuşak cep telefonları” (3G teknolojisi) aracılığıyla erişilebilmektedir ve bu konudaki gerekli tüm çalışmalar yapılmıştır. Teknik anlamdaki bu iyileştirmeler, gelişmelerle beraber Avrupa’nın tam anlamıyla bir bilgi toplumuna dönüşebilmesi için projelerin herkesi kapsayan bir nitelikte olması gerekliliktir. AB konseptinde yurttaş merkezli e-devletin bir zorunluluk olduğuna özellikle vurgu yapılmaktadır (Oğurlu, 2010: 62,63).

AB’nin 2010 yılından itibaren dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi ekonomisi haline getirilmesi hedefi doğrultusunda, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, kamu hizmetlerinin yurttaşlara ve işletmelere daha rahat erişilebilir bir ortamda, şeffaf, etkin, verimli ve ucuz bir biçimde sunulabilmesi için çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmaların bir boyutu, Avrupa Birliği yesi devletlerin üzerinde anlaştıkları aşağdaki tabloda belirtilen kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması amacına yöneliktir.

Tablo: A-8 “e-Avrupa Planında Temel Kamu Hizmetleri”

e-Avrupa Planında Temel Kamu Hizmetleri	
Yurttaşlara Yönelik	İş Dünyasına Yönelik
Gelir vergisi	Çalışanlar için sosyal kurum katkısı
İş arama	Kurumlar vergisi
Sosyal güvenlik işlemleri	Katma değer vergisi
Kişisel belgeler	Yeni şirket kaydı
Araç kayıt	İstatistik bürosuna bildirim
İnşaat izni başvurusu	Çevre ile ilişkili izinler
Polise bildirim	Kamu ihaleleri
Kütüphane hizmetleri	
Doğum ve evlilik belgeleri	
Yüksek öğretime kayıt	
Taşınma bildirimi	
Sağlıkla ilgili hizmetler	

(Naralan, 2008: 68).

AB’deki e-devlet çalışmalarının diğer boyutu ise engelliler ve yaşlılar da dahil olmak üzere tüm Avrupa yurttaşlarının, elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerine erişebilmelerinin sağlanmasıdır. Bu çerçevede internet kullanımının teşviki, bilgisayar okuryazarlık oranının artırılması ve kamuya açık internet erişim noktalarının sayısının bütün üye ülkelerde çoğaltılması gereklidir. E-Avrupa girişimi, bilgi toplumunun katılımcılık ilkesine dayanmaktadır. E-katılımın sürekli genişletilmesi ve böylece tüm Avrupa yurttaşlarının e-Avrupa girişiminin hayata geçirilmesinde pay sahibi olmaları elzemdir (Naralan, 2008: 68). E-Avrupa projesi tüm Avrupa yurttaşlarına kamu hizmetlerini ağ ortamından sunmayı amaçlamaktadır.

AB’de e-hizmetler günlük hayatı etkileyen eğitim, sağlık, ulaşım gibi nispeten daha basit hizmetlerden politik katılımı arttırmaya yönelik olan ve “e-demokrasi” olarak da adlandırılan daha karmaşık yapıdaki hizmetlere kadar geniş bir alana yayılmaktadır. Her ülkede bunların uygulama oranları ve yaygınlık dereceleri farklılık gösterebilmektedir. Bunların yanı sıra, e-demokrasi konularının pratikte uygulanabilirlik durumları halen akademik ortamlarda tartışılmaktadır. Yeni teknolojilerin bir taraftan katılımcılık ve çoğulculuğu arttırmasıyla demokrasiyi geliştirici yanları bulunmasına karşın; yanlış amaçlar için kullanılması durumunda kontrol, izleme ve baskı oluşturma potansiyeli de bulunmaktadır (Balcı, 2003: 269).

AB uyum sürecinde tartışılan konulardan biri de devletin serbest piyasa koşullarına göre yeniden yapılandırılmasıdır. Bunun için devletin düzenleyici olması

dışında iktisadi hayattan çekilmesi; sağlık, eğitim, bankacılık gibi daha pek çok alanın özelleştirilmesi, serbest piyasa ekonomisinin genel kabul görmüş anlayışıdır. Kısaca “devlet” kavramı, AB normları, evrensel değerler ve küreselleşen dünya ölçeğinde neyi yapması, neyi yapmaması gerektiği; ya da neyi, nasıl ve ne kadar yapması gerektiği perspektifinde tartışılmaktadır (Yıldırım vd.; 2003:104).

Dünyadaki belirli e-devlet uygulamalarını irdeledikten sonra Türkiye’deki e-devlet uygulamaları konusuna buradan sonra geçilecektir.

2.6. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Çağımızda teknoloji çok hızlı bir şekilde ilerlemekte ve yaşamı kolaylaştıracak yeni teknolojik gelişmeler yaşanmaktadır. Teknolojinin yeni ürünlerinin de takip edilip, kamu yönetimine/devlet yönetimine de uyarlanması gerekmektedir. Yurttaşlara daha etkin, hızlı, kolay ve yakın hizmet sunmada, uygun elektronik yönetim ve bilgi sistemlerinden faydalanılmalıdır. Bu durum ise yurttaşlara ve kurumlara daha etkin hizmet götürmek için bütün bürokrasinin (kamusal hizmetlerin) elektronik ortama (online) taşınmasını sağlayacak bir alt yapının oluşturulması anlamına gelmektedir. Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde yaygınlaşan e-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları aracılığıyla bürokratik engeller asgari seviyeye inmiş, kamusal hizmet kalitesi de artmıştır. Yeni teknolojinin imkânlarını kullanarak Türk kamu yönetimini de daha basit ve kolay ulaşılır kılmak olanaklıdır. Bu bağlamda, Türk devlet idaresinde kırtasiyecilik, şekilcilik ve verimsizliğin asgariye indirilmesi için, kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azami ölçüde kullanılarak, e-devlet uygulaması yaygınlaştırılmalıdır (Saygılıoğlu ve Arı; 2003: 274,275).

E-devlet yapılanmasının uygulamaya geçirilmesi ile ülkemiz kamu yönetimi daha hızlı, verimli ve düşük maliyetli hizmet sunabilecektir. Aynı zamanda yurttaşlar da gereksinim duydukları bilgi ya da resmi evraka, daha az bürokratik işlemlerle, daha hızlı ulaşabilme imkânına kavuşabileceklerdir. Saygılıoğlu ve Arı’ya (2003: 276) göre, e-devlet sayesinde ülkemizde:

a-) Yeni teknolojiden yararlanarak devlet yönetimi modernize edilebilir.

b-) Kamu hizmetlerinde, yurttaşların gereksinim ve beklentilerine yönelik verimlilik ve etkinlik gerçekleştirilebilir.

c-) Açık, saydam, zaman-kaynak tasarrufun sağlandığı bir idare meydana getirilebilir.

d-) Hizmet kalitesi artırılabilir.

e-) Araştırmacılar ve yurttaşlar daha sağlıklı ve hızlı biçimde bilgilere ulaşabilir.

f-) Baskıcı-kompleksli-kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışları disipline edilebilir.

g-) Zamanla kendi ağırlığı ve hantallığı altında ezilen Leviathan devlet anlayışı ıslah edilebilir.

Telekomünikasyon ve internet dünyayı küresel bir köye çevirmiştir. Ortaya “yeni dünya düzeni” denilen, bugüne kadar görülmemiş olan bir yapı çıkmıştır. Bir türlü sanayi devrimini tamamlayamayan Türkiye de, 21. yüzyıla girerken, yarı sanayileşmiş bir ülke olarak, “dijital devrim” (iletişim-bilişim devrimi) diye de isimlendirebileceğimiz yeni bir devrimle yüz yüze gelmiştir. Dijital devrim de, beraberinde yeni fırsatlar getirmektedir. E-devlet kavramı, bu devrimin önemli yapılanma fırsatlarından biridir. 21. yüzyılda bilgi toplumunu yönetmek, geleneksel devlet anlayışı ve yapısıyla mümkün olmayacaktır. Bunun yerini e-devlet dönüşümünün getireceği yeni bir yönetim yapısı alacaktır.

Türkiye, e-devlet yapısını hızla hayata geçirirse bu durumdan diğer sanayileşmiş ülkelere nazaran daha fazla yararlanabilme imkânına da sahiptir. Çünkü, ekonominin %60’ı halen kamu kuruluşları tarafından gerçekleştirilmektedir. Merkeziyetçi yapının varlığı ve pek çok hizmetin halen devlet tarafından veriliyor olması, bu noktada, e-devlet uygulamalarının başarı şansını artırmaktadır. Pek çok gelişmiş ülkede sağlık, eğitim ve ekonominin büyük kısmı özelleştirildiğinden, e-devlet uygulamaları genelde bağımsız birimlerin kendileri için yaptığı çalışmalar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Oysaki Türkiye’de merkeziyetçi yapının halen devam etmekte olması, e-devlet çalışmalarının ulusal bir politika halinde uygulanma şansını artırmaktadır. Hazırlanacak olan ulusal bir e-devlet politikası ile diğer ülkelere göre daha hızlı ve etkin bir çalışma ortamı yaratılabilir (Kuran; 2005: 1-4).

Bu dönüşüm, toplumun her kesiminin katılımıyla sağlanmalıdır. E-devlet için gereken yapılanma gerçekleştirilemediği takdirde, Türkiye sanayi devrimini kaçırdığı gibi dijital devrimi (iletişim-bilişim devrimi) de kaçıracaktır. Bunun için e-devlet uygulaması çok önemli bir fırsattır, seçenektir. E-devlet kapsamında teknolojinin kullanımı sayesinde gerçekleştirilecek olan yeniden yapılanma, sosyo-ekonomik gelişmede de bir sıçrama etkisi oluşturabilecektir.

Bu noktada, az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerin yapması gereken gelişmiş ülkeler ile aralarındaki bilgi açığını kapatmak üzere stratejik kamu politikaları üretmektir. Devletler diğer ülkelerle bilgi paylaşımında bulunmak ve entegrasyonu sağlamak için ivedilikle e-devletlere; yani yurttaşları, şirketleri ve devleti ağlarla birbirine bağlı bilgi toplumlarına dönüşmek zorundadır. Oluşturulacak olan strateji, bilişim teknolojilerini kullanarak büyümeyi sağlayacak bir yapıda tasarlanmalıdır. Bilişimi doğru kullanarak büyümeyi yakalayan ülkelerin tecrübeleri, bu stratejilerin oluşturulmasında örnek alınabilir. Bilişimi etkin kullanarak büyümeyi sağlayan ülkeler analiz edildiğinde, üç önemli unsur görülmektedir. Bunlar; devletin hızla dijital platforma taşınması, ekonominin dijital ağları kullanarak küresel ekonominin bir parçası olması ve yurttaşların yeni teknolojileri yaygın olarak kullanmasıdır. Türkiye de böylesine hızlı bir biçimde ortaya çıkan yeni ekonomi ve teknoloji değişimi, dönüşümü karşısında bir devlet politikası oluşturmak zorundadır. Türkiye hızla dijital devrimin gereği olan bir yeniden yapılanma ve dönüşüm programını hayata geçirmelidir. Bu program da bir ulusal politika olarak uygulanmalı ve ülkenin bütün bireylerini, sivil toplum örgütlerini, şirketlerini, kısacası tüm aktörleri kapsamalıdır (Kuran; 2005: 5,6). Türkiye sanayi devriminde kaybettiği fırsatları bilgi-iletişim devriminde değerlendirmelidir.

Dijital devrimde, bilgi teknolojileri (BT), oluşturulacak olan yeni büyüme ve kalkınma politikalarında vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. Dijital ortama taşınan ekonomi, artık kendi devletinden de bu dönüşüme aynı biçimde cevap vermesini beklemektedir. Bilgi çağında, devletin bir büyüme ve kalkınma stratejisi olarak kullanabileceği model e-devlettir. Toplumun her kesimi tarafından uygulanacak bir e-devlet modelinin geliştirilmesi, bu dönüşüme, değişime cevap verebilmenin en akılcı yolu olacaktır. Öncelikle, e-devlet modeli devletin hantal ve verimsiz tarafını

değiştirerek daha etkin bir yönetimi getirecektir. Daha sonra, şeffaf çalışan etkin bir yönetim, sosyo-ekonomik kalkınmada yeni bir dönem başlatacaktır. Bu yüzden devletin bilişimi daha fazla önemsemesi, hatta büyüme modelini elektronik devlet anlayışına göre hazırlaması gerekmektedir. Bu dönüşüm ile devletler, kurumları ve vatandaşlarıyla, diğer devletlerle olan ilişkilerini elektronik ortamda gerçekleştirebilme olanağına kavuşmaktadırlar. E-devlet esasen bir vizyondur ve devletin yurttaşlarına daha etkin hizmet verebilmesi için gerekli bir araçtır (Kuran; 2005: 6,7).

İnsanlık tarihinin genel gelişim çizgilerini açıklamakta Alvin Toffler'ın kullandığı “dalga” kavramından yararlanılabilir. Toffler'a (1981: 21) göre birinci dalga tarım dönemidir. İkinci dalga ise sanayi dönemidir. Bu dönem, kitleselleşmeyi getirmiştir ve yaklaşık 1950'lere kadar sürmüştür. Üçüncü dalga ise 1950'lerde başlayan ve halen devam etmekte olan bilgi çağıdır.

Bu dönemdeki en büyük değer ise bilgidir; ekonomiler iletişim, bilgi ve bilgisayarlar ile biçimlenmektedir. Ayrıca her bir dalga/devrim, bir önceki toplumsal aşamanın mevcut kural ve ilkelerinin sosyal yaşamın gereksinimlerini karşılama noktasında yetersiz kaldığı temel düşüncesine dayalıdır. Çağımızda bilgi en etkili güç kaynağıdır. Bilgiyi kontrol eden ve yönetenler aynı zamanda gücü de kontrol eder hale gelmişlerdir.

Toffler da olduğu gibi Serres'de toplumsal dönüşümleri üç aşamaya ayırmaktadır. Bu setin, ilk aşaması yazının icadı ile başlamaktadır. Matbaanın icadı ikinci dönüşüm aşamasının nedeni olmuştur ve üçüncü, son aşama ise internet'in keşfi ile gerçekleşmiştir (Kılıçbay, 2005: 18).

Uygarlığın evriminde toplumsal yapı günümüze dek çeşitli isimler altında incelenmiştir. Geleneksel toplumdaki, sanayi toplumuna geçilmiş; bu toplumsal yapılanma da bilgisayar ve iletişim teknolojileri odağında bilgi toplumuna dönüşmüştür. Bilimden kaynaklanan ve bütün toplumsal alanlara etki eden teknolojik gelişmeler, bilgi toplumunda, sanayi toplumunun teknolojik gelişmelerine kıyasla, daha hızlı ve daha köklü olmuştur ve olmaktadır.

Michel Serres de içinde bulunduğumuz bu çağı “üçüncü iletişim devrimi çağı” olarak tanımlamaktadır. Yeni enformasyon teknolojileri bütün sosyal, siyasal ve topluluk etkileşimlerini ve onların her düzeyindeki süreç ve iletişimin formatlarını dönüştürmektedir. İletişim çağı kendinden önceki devrimlerden çok farklı olarak insanlığın gidişatını derin bir şekilde değiştirmeye adaydır. Bu dönüşüm Manuel Castells’in (1996-1998) *The Information Age* (İletişim Çağı) adlı çalışmasında oldukça detaylı bir şekilde ortaya konulmuştur. 1970’li yıllarda başlayan değişim 20. yüzyılın sonuyla birlikte yeni bir aşamaya ulaşmıştır. Sanayi devrimine dayalı sosyo-ekonomik yapıdan enformasyon devrimine dayalı bir toplumsal yapıya geçilmiştir. Dünyayı saran ağlar ve enformasyon da baş döndürücü bir hızla çoğalmakta ve yayılmaktadır.

Manuel Castells, teknoloji ile toplumsal yapı arasındaki ilişkide devletin mutlak rolü olduğunu vurgulamaktadır. Devlet yasaklarla ve teşviklerle, toplum ile teknoloji arasında belirleyici olabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle yaratılan toplum tipine “ağ toplumu” diyen Castells, ağa dahil olan herkesin ağın faydalarından yararlandığını, ağın dışında kalmanın cezasının, olumsuz neticelerinin ise ağır olduğunu belirtmektedir. 20. yüzyılın son otuz yılında internetin ortaya çıkışı ve gelişimi, teknolojik girişimcilik, askeri strateji ve bilimin büyük işbirliği böyle bir sürecin ortaya çıkmasını etkilemiştir. İnternet ise bilgi toplumun zirvesini oluşturmaktadır (Castells, 2005: 58-90).

Castells’in da vurguladığı gibi teknolojinin ciddiye alınması önemlidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin oluşturduğu devrimde en az Sanayi Devrimi kadar büyük bir tarihsel önem taşımaktadır. Castells’in analizi teknolojiyi toplumsaldan bağımsız bir değişken gibi algılamamaktadır ve onun toplumdaki ilişkilere şekil verebildiğini görmeye olanak tanımaktadır. Ortaya çıkana da Castells sanayi sonrası toplum veya enformasyon toplumu yerine “ağ toplumu” (network society) demeyi yeğlemektedir (Cavanagh, 2007: 38). Castells’a (2006: 3,4) göre, dünyamız ve hayatlarımız küreselleşme ve kimlikle, bu çatışan eğilimlerle biçimlenmektedir. Ağ toplumu, stratejik olarak belirleyici ekonomik faaliyetlerin küreselleşmesinin damgasını vurduğu ve ağlar oluşturan örgütlenme biçiminin damgasını vurduğu bir toplumdur.

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler tüm insanlık için çok önemli bir noktaya ulaşmıştır. Her çeşit bilginin

elektronik ortamda ivedi bir biçimde dünyanın herhangi bir yerinden başka bir yerine iletilmesi kendi başına bir devrim olduğu gibi diğer devrimlere de ivme kazandırabilecek bir potansiyele sahiptir. Aynı zamanda tüm bunların da elbette ki iş, ev ve toplumsal hayatın her alanındaki mevcut olan işleyişlere de etkileri görülmektedir. Bu bağlamda işlerin yapılma süreci, örgütsel yapıların oluşturulması ve insanlar arası etkileşimin boyutu yeniden biçimlenmektedir. Artık bilgi ve iletişim teknolojilerinin bireylerin yaşamında önemli bir yer tuttuğu; diğer bireyler başta olmak üzere her türlü kurum ve kuruluşlar ile olan ilişkilerde ve bütün işlemlerde bu teknolojilerin doğumdan ölüme kadar her alanda kullanıldığı görülmektedir (Şahin; 2008: 38).

Bütün dünya ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de 1980’den sonra siyasal, ekonomik, sosyo-kültürel ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan baş döndürücü gelişmeler, idarenin yeniden yapılandırılması ya da idari reformu ihtiyaç olmaktan çıkartıp bir zorunluluk haline dönüştürmüştür. Çünkü söz konusu alanlarda ortaya çıkan dönüşümler ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe, özel sektörde, sivil toplum kuruluşlarında ve bireylerin günlük yaşantısındaki kullanımı artmıştır. Bu ise başta devletin yapısı ve işlevi olmak üzere birey ve toplumlarında yapısal ve zihniyet olarak değişimine sebep olmuştur (Şahin; 2008: 2,3).

Türkiye e-devlet olma yolunda çeşitli girişimlerde bulunmaktadır. Türkiye’nin e-leştirme sürecine katkıda bulunmak üzere pek çok kurul ve birim oluşturulmuş ve bazı kurullar birkaç toplantıdan sonra kendiliğinden fesh olmuş, bazıları ise sadece kağıt üzerinde kalmıştır. Bu süreçte önemli sayılabilecek bazı oluşumlar şu şekilde sıralanabilir:

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

Bu çalışmaların devam ettirilememesinin ve başarısızlığa uğramasının nedenleri incelendiğinde, karşımıza şu konularda yaşanan birtakım aksaklıklar çıkmaktadır; uygulanabilirlik, kamu politikalarına uygunluk, dünyadaki gelişmelere ve ülke gerçeklerine uygunluk, siyasi sahiplenme, kamu yatırım programı ile ilişkilendirmeyi sağlayacak koordinatör birim eksikliği. Ayrıca yapılan girişimlerden bazıları, uygulanamayacak kadar geniş kapsamlı tutulmuş, bazıları gerekli siyasi iradeyi arkasında bulamamış, bazıları ise kamu politikalarına uyum sağlayamamıştır. Aynı zamanda bütün bu projeler, birbirlerinden habersiz bir biçimde kendi başlarına uygulanmaya çalışılmıştır. Yani e-devlet projelerinin toplam faydayı sağlayabilecek bir politikası ve uygulanma stratejisi oluşturulamamıştır. Bu da başarısızlığa sebep olmuştur (Kuran; 2005: 24,25).

Ayrıca, Türkiye'nin e-devlet yaklaşımlarının bir de Avrupa Birliği boyutu vardır. Avrupa Komisyonu, Şubat 2001'de Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'ni "e-Avrupa Girişimi"ne katılmaya davet etmiştir. Türkiye bu davete uyarak 15-16 Haziran 2001 tarihli Göteborg AB zirvesinde "e-Avrupa Girişimi"ne üye olmuştur (Oğurlu, 2010: 58).

"E-Avrupa+" eylem planı Türkiye'nin de içinde bulunduğu AB'ye aday ülkeleri kapsayacak biçimde genişletilmiştir. Türkiye bu konudaki kararlılığını sergilemiştir ve Başbakanlık, 9 Eylül 2001 tarih ve 352 sayılı yazısıyla e-Avrupa+ eylem planının hedefleri doğrultusunda gerekli stratejilerin belirlenip, ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanması için "e-Türkiye" girişimini başlatmıştır (Naralan, 2008: 71).

Bunların yanı sıra, Türkiye, bazı projelerde e-devlet çalışmalarına hızla girmiş ve dünyada önemli sayılabilecek birtakım projeleri hayata geçirmiştir. Bu projeler, Türkiye'nin e-devlet çalışmalarında önemli rol oynamış ve pek çok yeni projenin tasarlanmasını da tetiklemiştir. Türkiye'nin e-devlet projelerine her geçen yıl daha fazla kaynak ayrılmaktadır ve özellikle 2003'ten sonra bu süreç daha da hızlanmış durumdadır. E-devlet yatırımları kapsamında Türkiye, 2002 yatırım programında toplam 203 kamu bilgi ve iletişim projesi için 159 milyon dolar ayırırken, 2003 yılında bu rakam %31 artışla 209 milyon dolara çıkmıştır. Aynı biçimde bu artış 2004 yılında da devam etmiş, yatırım programında 281 milyon dolar kaynak e-devlet projeleri için

ayrılmıştır. Türkiye’de son dönemde hayata geçirilmiş projeler sayesinde kamu kurum ve kuruluşlarında 3054 web sitesi kurulmuştur. Bunların kurumlara göre dağılımına bakıldığında; merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait “gov.tr” uzantılı 1767 web sitesinin büyük çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Geriye kalan 1287 sitenin kapsamını da sırasıyla belediyeler, üniversiteler, enstitüler ve askeri hizmetler web siteleri oluşturmaktadır. Kamu kurumlarında ortaya çıkan bu tablo, AB ülkeleri ile kıyaslandığında daha yapılması gereken pek çok çalışmanın olduğunu göstermektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında hayata geçirilmiş olan ve yukarıda bahsedilen sitelerin çoğu bilgilendirme amaçlı ve kurumların kendi tanıtım siteleri olarak oluşturulmuştur. Ancak bunların yanında, vatandaşlara ve kurumlara interaktif işlem yapabilen siteler de hızla eklenmektedir. Bu tip sitelerde pek çok kamu hizmeti, ilgili kuruma gitmeden yapılabilir (Kuran; 2005: 25,26). Bunlara örnek olarak gösterilebilecek bazı önemli projeler şunlardır; Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Say2001i, VEDOP I, VEDOP II, POLNET, Gümrük Müsteşarlığı Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), MEB İnternet Erişim Projesi, TAKBİS, Sanayi.NET.

“E-Dönüşüm Türkiye Projesi” DPT Müsteşarlığı bünyesinde bir birim meydana getirilerek (Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı), bu birimin takibine verilmiştir. Yapılacak olan projenin başarılı olabilmesi için bazı ön şartlar bulunmaktadır. Bu konuda siyasi ve ekonomik destek şarttır. Devletin tüm kurumlarını ilgilendiren bu kapsamlı olgu için geniş bir destek ve önemli bir kaynak elzemdir. Bununla beraber işinin uzmanı bir komisyon kurulmalıdır. Ayrıca proje yönetimi de bilimsel metotlara göre yapılmalıdır. Gerçekleştirilecek olan projenin felsefi ve teorik altyapısı olmalıdır. Çalışma grupları da çeşitli konular ve evreler için oluşturulmalıdır. Devlet alt yapıya ve düzenlemelere önem vermelidir. Alt yapı ve proje çalışmaları mutlaka ağ temelli olmalıdır. Bununla birlikte bilgi bankaları ve bilgi haritası oluşturulmalıdır. Tüm kurumların bu ana portale kısa sürede entegrasyonu sağlanmalıdır ve kullanıcılara tanıtım ve kolaylık amacıyla vatandaş ara yüzü tasarlanmalıdır. Gerekli düzenlemeler de ivedilikle çıkarılmalıdır (Yıldırım vd.; 2003: 377-380).

Ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumuna, yani e-hazırlık indeksine (Dünya Ekonomik Forumu-2007) göre 2007 yılında Türkiye değerlendirmeye katılan 122 ülke içinde 52. sıradadır:

Tablo: A-9 “Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumları”

ÜLKELERİN BİLGİ TOPLUMUNA HAZIR OLMA DURUMLARI	
SIRA	ÜLKE
1	SİNGAPUR
2	İZLANDA
3	FİNLANDİYA
4	DANİMARKA
5	ABD
6	İSVEÇ
7	HONG KONG
8	JAPONYA
9	İSVİÇRE
10	KANADA
...	...
52	TÜRKİYE

(bilgitoplumu.gov.tr, 2007: 23);

Ayrıca, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından gerçekleştirilen 2007 yılı “*Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması*” sonuçlarına göre Türkiye’de hanelerin %18.94’ü internet erişimine sahiptir. İnternet erişimi olan hanelerde en yaygın kullanılan internet bağlantı türü %78’03 ile geniş bant (ADSL vb.) bağlantıdır. Bu oranların daha iyi hale getirilmesi için ülkemizde e-devlet uygulamaları konusunda bütüncül bir bakış açısıyla elektronik hizmet sunumuna ağırlık verilmesi ve sayısal uçurumun azaltılması gereklidir (Marquardt vd., 2008: 35,53).

Türkiye’de artan bireysel ve örgütlü suç oranları, bürokratik yapının işleyişinden kaynaklanan problemler, hızlı kentleşme ve göç, sosyal güvenlik ve mali sistemin yozlaşması gibi sorunlar; yönetimde kalite düzeyini artırma ve şeffaflaşmaya dönük reform taleplerini gündeme getirmiştir. Bu taleplerde daha önce belirtildiği gibi, Türkiye’de farklı amaçlara yönelik POLNET, MERNİS, UYAP, TAKBİS, Say 2000i, VEDOP-I, VEDOP-II gibi e-devlet projelerinin başlamasına ve gelişmesine sebep olmuştur.

Türkiye’de genellikle kamu kurum ve kuruluşlarının birbirinden bağımsız olarak farklı yazılım ve donanımları kullanarak kendi web sayfalarını oluşturmaktadır. Bu web sayfalarının önemli bir bölümü daha ziyade broşür görünümündedir ve yalnızca kamu

kurumlarını ve onların hizmetlerini tanıtıcı niteliktedir. Buna karşın belirli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip kamu kurum ve kuruluşlarının e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe aldıkları da görülmektedir. Özellikle merkez teşkilatının bazı birimlerinde yurttaşlara ve diğer kurum ve kuruluşlara dönük interaktif işlem yapabilen web sayfaları veya e-devlet projeleri bulunmaktadır. Bu tarz web sayfalarında pek çok kamu hizmeti, ilgili kurumlara gitmeden yapılabilmektedir (Şahin;2008: 104,105).

Örneğin Şahin'e (2008:105-108) göre Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok yönlü değerlendirilmesine ve nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre yeniden düzenlenmesine yönelik bir projedir. Veritabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan proje, Ocak 2003 itibariyle tamamlanmıştır. MERNİS projesi ile birlikte merkez ve taşra birimlerinde nüfus işlemleri bilgisayar ortamında gerçekleştirilmektedir. POLNET ise Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 81 il merkezi ve 86 hudut kapısını birbirine bağlayan ve 2002 yılı başından itibaren kullanılan bir projedir. POLNET kapsamında 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 21 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermektedir. Polisin görevinin gerekli kıldığı her türden bilgiye, en kolay, hızlı ve güvenilir bilgi sistemlerini kullanarak ulaşmasını sağlayacak modern bir bilgi sistemi olarak tanımlanabilen POLNET, Türkiye'nin bilgi toplumu olmasını sağlayacak olan en önemli projelerden birisidir. POLNET sayesinde; gözaltı süresi kısalmış, trafik denetimleri hız kazanmış, vatandaşlarımızca trafik ceza puanını internet üzerinden öğrenebilme olanağı getirilmiş, pasaport belgesinin 1 gün içinde alınabilmesi sağlanmış, sürücü belgesi ve araç ruhsat belgelerinin alım süreleri kısalmıştır.

Lakin tüm bunlara ilaveten bu tür e-devlet hizmetlerinden yararlanma sağlanırken web sitesi kullanıcılarının güveninin de sağlanması büyük önem taşımaktadır. Devlet, kişisel tanıtım bilgilerinin şahıslar ya da organizasyonlar tarafından paylaşımının nasıl bir sınır içerisinde gerçekleşeceğini iyi belirlemelidir ve kişisel bilgilerin olası kötü, sahtekârlık içeren kullanımlarının da böylece önüne geçmelidir. Vatandaşlar gizlilik ve güvenlik garantisi altında ancak e-devlet hizmetlerinden yararlanacaktır. Bu sebepten ötürü, bireylerin mahremiyetini koruma

konusunda gerekli tedbirlerin alınması, e-devlet uygulamasının sağlıklı bir biçimde devamı açısından çok önemli bir noktadır.

Ayrıca POLNET projesi örneğinde görüldüğü üzere, bu kadar bilginin belli bir yerde toplanması belli kuşku ve riskleri de beraberinde getirmektedir. POLNET uygulamasının “gözetim toplumu”nu daha da genişlettiğini ileri süren görüşler bulunmaktadır. Sosyolojik olarak toplum kesimlerindeki bu kaygının da araştırılıp, çözüm önerilerinin sunulması elzemdir. E-devlet projelerinin sınırlarının iyi belirleniminin ve etkin, yararlı kullanımının sağlanması için gerekli çalışma ve düzenlemelerin yapılması gereklidir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri; güvene dayalı bir temeli olmaksızın spontane biçimde bir toplumsal işbirliğine yol açamamaktadır. Güven sağlandıktan sonra devlet ile yurttaş daha yakınlaşabilmektedir (Tolbert and Mossberger, 2006: 354).

Türkiye e-devlet yolunda yaptığı çalışmalarla, Birleşmiş Milletler’in hazırlamış olduğu raporda, 169 ülke arasında 43. sırada yer almaktadır. Türkiye, 1.88’lik e-devlet endeksi ile dünya ortalamasının biraz üstündedir. E-devlet oluşum süreci açısından, Türkiye daha işin başındadır. Günümüzde devletimiz yurttaşlarına ağırlıklı olarak bilgilendirici sitelerle ulaşmaktadır. Vatandaşların bu sitelerde işlem yapması ve hizmet alabilmesi henüz yaygınlaşmış değildir. Kamu kurumlarına ait web siteleri statik bilgiler içermekte ve yalnızca kurumsal bazda bilgilendirme yapmaktadır. Kurumlar arasında entegre hizmet veren web siteleri henüz hayata geçirilememiştir. Ancak birçok proje, elektronik ortamda hizmet verebilmek için hayata geçirilmeyi beklemektedir (Kuran; 2005: 35,36).

Tablo: A-10 “2001 E-Devlet Endeksi”

2001 E-Devlet Endeksi	
2.00-3.25	Yüksek E-Devlet Seviyesi
1.60-1.99	Orta E-Devlet Seviyesi
1.00-1.59	Düşük E-Devlet Seviyesi
1.00’in Altında	Yetersiz E-Devlet Seviyesi
ABD	3.11
Avustralya	2.60
Singapur	2.58
Norveç	2.55
Türkiye	1.88
Güney Afrika Cumhuriyeti	1.56
Kosta Rika	1.42

(Kuran, 2005: 36)

Lakin dünyada ve ülkemizde gelişmekte olan “e-devlet”, hâlâ pek çok engelle karşılaşmaktadır. Özellikle e-devlet sitesinin tasarlanma, uygulama ve güncelleştirme aşamalarında bazı zorluklar ortaya çıkabilmektedir. Finansman, planlama, politik amaçlar ve yurttaşların kabullenme veya ilgi eksikliği bu zorluklara örnek olarak gösterilebilir. Bunların yanı sıra gizlilik (mahremiyet), güvenlik, erişilebilirlik, ekonomik eşitsizlik, kurum ihtiyaçlarının homojen olmaması, vatandaş bilinci ve güveni, bürokratik eğilim, siyasi destek, koordinasyon, teknoloji uzmanı personel eksikliği ve standart eksikliği gibi zorluk ve sıkıntılarla da karşılaşılabilir. Bu yüzden başarılı bir e-devlet uygulaması için yani bir bakıma kamu kurumlarının dijitalleşmesi sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin ve verimli bir biçimde faydalanılabilmesi için bu zorluk ve sıkıntıların mümkün olduğunca asgariye indirilmesi gerekmektedir (Şahin; 2008: 111,112). Örneğin e-devlet uygulaması için olan siyasi desteğin mümkün olduğunca üst seviyelere çıkarılması elzemdir. E-devlet uygulaması istikrarlı bir siyasal kararlılık taşımalıdır. Bununla beraber bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi almış uzman işgücünün artırılması da gerekmektedir.

Tüm bunlarla beraber, 2006 yılında yürürlüğe giren “Bilgi Toplumu Stratejisi” çalışması, Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde büyük bir öneme sahiptir. Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak vizyonu ile ortaya konan “Bilgi Toplumu Stratejisi”, toplumun bütün kesimlerinde dönüşümü hedeflemektedir. Bu doğrultuda, toplumun temel öğelerini oluşturan yurttaşların, kamunun, özel işletmelerin ve bilgi iletişim teknolojileri sektörünün mevcut durumları ve Türkiye’nin 2010 yılında bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilmiş, belirlenen stratejik öncelikler çerçevesinde 2010 yılı için hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir. Bu stratejik plana göre 2010 yılı için Türkiye’nin hedefleri şunlardır;

- Kamu yönetiminde modernizasyonun sağlanması ve devletin yurttaşlara, iş dünyasına sunduğu hizmetlerin hızlı, kolay, verimli, erişilebilir olarak sunulması.

- Yurttaşların bilgi toplumunun fırsatlarından azami ölçüde yararlanmalarının sağlanması, sayısal uçurumun azaltılması, istihdamın ve verimliliğin artırılması.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin işletmeler tarafından yaygın ve etkin kullanımının sağlanması.
- İletişim hizmetlerinde yaygın, nitelikli, uygun fiyatlarla hizmet sunumunu sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün büyümesinin desteklenmesi ve küresel rekabetçi bir sektör olmasına çalışılmasıdır (Naralan, 2008: 70,71).

Bununla birlikte, günümüzde kamu hizmetlerinde yurttaş memnuniyetine büyük önem vermeye başlanmıştır. Yurttaş memnuniyetini artırmak için ortaya konulan önemli enstrümanlardan birisi de e-devlettir. Temür'e (2011: 8) göre, bu doğrultuda kamu hizmetlerinin yurttaşların istekleri doğrultusunda şekillendirilmesi çalışmaları Başbakanlığın 2002/55 sayılı genelgesinde yer alan "E-dönüşüm Türkiye Projesi" ile başlamıştır. Daha sonra 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile konunun önemi vurgulanarak temel hedefin "vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir Devlet yapısı oluşturmak" olduğu belirtilmiştir. Bundan sonra ise Nisan 2008'de e-devlet proje uygulamalarını hızlandırmak ve kurumlara örnek oluşturmak amacıyla destekleme çalışmalarına başlanmıştır.

Türkiye'de kurumsal bilişim sistemi oluşturma girişimi ile başlayıp zaman içinde e-devlet uygulamalarına dönüşen çok sayıda sistem bulunmaktadır. Bu sistemler, verdiği hizmetin özelliği ve hizmet genişliğine bağlı olarak "genel" ve "kurumsal" sistemler olmak üzere iki tür olarak sınıflandırılmaktadır. "Genel sistemler", e-devlet omurgası üzerindeki bütün sistemlere veri desteği sağlamak üzere hizmet veren sistemlerdir. Örneğin MERNİS bunlardan biridir. MERNİS ile her yurttaşa bir kimlik numarası verilmiştir. Böylece işlemlerin bu kimlik numaraları üzerinden yürütülmesi sağlanmıştır. "Kurumsal sistemler" ise belli bir iş koluna veya kuruma özel hizmetlerin yürütülebilmesi amacıyla oluşturulan sistemlerdir. Örnek olarak; Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı (UYAP), Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET), Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgisayar Otomasyonu (VEDOP), İçişleri

Bakanlığı İl Envanteri Modernizasyonu (İLEMOD), Gümrük Bakanlığı Gümrük Sistemleri Otomasyonu (GİMOP), Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS) ve Polis Ağı (Pol-Net) kamu bilişim projeleri kapsamında kurulanlar arasında en geniş kapsamlı olanlardır. Örneğin bu projelerden UYAP, tüm mahkemelerin, kendi aralarında, yüksek mahkemelerle ve kamu kuruluşlarıyla veri paylaşımı yapabilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Bu proje yargı ile ilgili her türlü bilgi ve belge akışını hızlandırmak, yurttaşlara hak arama özgürlüğü kazandırmak ve yasal işlemlerin daha etkin işletilmesine olanak sağlamak üzere hazırlanmıştır. UYAP’la birlikte günümüzde yargı sistemini oluşturan bütün paydaşların daha verimli bir yargı ortamına kavuştuğu bir gerçektir. Ancak UYAP altyapısına bakıldığında sistemde kayıtlı bilgi kaynaklarının paylaşılabilirlik ve erişilebilirlik ilkelerine ve standartlarına tam olarak sahip olmadığı görülmektedir. Ayrıca, UYAP sisteminde bilgi kaynaklarının tanımlanmasında üst veriden yararlanılmamaktadır. Bu durumda benzer tür faaliyet ve belgeler farklı anahtar sözcüklerle tanımlanmakta ve dolayısıyla bilgi kaynaklarına tam ve nitelikli bir erişim gerçekleşmemektedir. Bu noksanlıklarına rağmen UYAP yargı ağı içindeki her personelin yararlanabileceği bir bilgi bankasına sahip olmakla, bilgi yönetimi yaklaşımına kısmen sahip bir sistem olarak nitelendirilebilir (Odabaş ve Polat, 2008: 8).

Metin’e (2012: 99) göre de ülkemizde yurttaşlar e-devlet ile en başta “bilgi edinme”, sonra “form/doküman indirme”, daha sonra ise “form/doküman gönderme” hizmetlerinden yararlanmaktadır. Bununla beraber, e-devlet kapısından (turkiye.gov.tr) sunulan hizmetlerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Günümüzde farklı kamu kuruluşları aracılığıyla toplam 1.020 çeşit hizmet verilebilmektedir. Ayrıca, rakamlara göre e-devlete kayıtlı olan kullanıcı sayısında önemli bir artış gözlenmektedir. 2008 yılında 10.000 kayıtlı kullanıcı varken, bu sayı 2010 yılı ortasında 1.950.000’e, 2011 yılı ortasında 7.140.000’e ulaşmıştır. 2014 yılı itibarıyla de bu sayı 19.000.000’a ulaşmış durumdadır (Sabah, 2014:1).

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kat edilen mesafeyi göstermeyi ve geline aşamayı ortaya koymayı amaçlayan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Bilgi Toplumu Dairesi tarafından 2011 yılında yayımlanan Bilgi Toplumu İstatistiklerine göre de ülkemizde yurttaşlar e-devleti en çok “bilgi edinme” amaçlı kullanmaktadır. E-

devleti kullanmayanların bu uygulamayı kullanmama nedeni olarak ise “yüz yüze görüşme ile işlem yapmayı” tercih etme nedeni en çok belirtilmiştir (bilgitoplumu.gov.tr, 2011: 9).

Ayrıca ülkemizde e-devlet uygulamalarının kullanımının yaygınlaşması bağlamında e-devletin tanıtımının artırılması, kullanımının teşviki için gerekli önlemlerin geliştirilmesi elzemdir. Bu doğrultuda son yıllarda e-devletin tanıtımına ve yurttaşların bu uygulamaları kullanmasını gerektirecek iyileştirmelerin artırılmasına hız verilmeye başlandığı ileri sürülebilir.

“E-devlet kiosk”ları, Türkiye’de de belli yerlerde konulmaya başlanmıştır. Örneğin, aşağıdaki “e-devlet kiosk”u İstanbul Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı’nda Haziran 2014’de görüntülenmiştir.



Şekil-2: E-Devlet Kiosku

2.7. Devlette Dönüşüm ve E-Devlet

Devlet, gerek ürettiği hizmetler gerekse bu esnada kullandığı girdiler bakımından bilinen en büyük ve kapsamlı organizasyondur. Bu organizasyonun sağlıklı işleyebilmesi gerekli altyapı ve üstyapı unsurlarının bir araya gelmesiyle mümkündür. Halen dünya pazarlarında hangi ekonomik sistem uygulanırsa uygulansın en büyük alıcı

devlettir. Yurttaşlara sunulan kamu hizmetlerinin gerçekleşmesinde kullanılan çok sayıda ürün ve hizmet devlet tarafından çeşitli kurum ve kuruluşlardan satın alınmaktadır. Gerek bu girdilerin satın alınması gerekse de hizmet üretiminde kullanılması esnasında gerçekleştirilen çok sayıda işlem bulunmaktadır. Bu noktada etkinlik ve verimlilik sorunu ortaya çıkmaktadır. Kâr amacı gütmeyen en geniş organizasyon olan devletin bilgi teknolojilerinin sunduğu çeşitli olanaklardan yararlanarak ağ ortamına taşınması da temelde etkinlik ve verimlilik sorununa çözüm arayışıdır. Özellikle devlet hizmetlerinin etkin bir biçimde verilmesinin çeşitli yollarının arandığı bir ortamda “e-devlet” ciddi bir çözüm seçeneği olarak belirlemekte ve uygulama alanlarıyla da giderek önem kazanmaktadır. “E-devlet”, yurttaş-devlet ilişkilerinin karşılıklı olarak ağ ortamında gerçekleştiği, devlet hizmetlerinin ağ ortamında zaman ve mekân ayrımı gözetilmeksizin sunulduğu, buna karşın yurttaşların da görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinden yerine getirdikleri bir sistemdir. Buna ilaveten e-devlet modelinde devlet hizmetini yurttaşlara sunan “kamu çalışanları” da önemli bir konumdadır. Hizmet sunumunda teknolojinin daha fazla kullanılması insan unsurunun daha az kullanılmasına yol açıyor olsa da; insansız bir e-devlet uygulaması mümkün değildir. Pek çok hizmetin üretilmesi sırasında “insan” yine en önemli unsur olarak yer almaktadır (Kırçova, 2003: 17-22). Devlet hizmetlerinin yurttaşlara, şirketlere ve diğer kuruluşlara etkin ve verimli bir biçimde iletilmesinde, bilgi teknolojilerini kullanma yeteneğine sahip kamu çalışanlarının önemli bir rolü bulunmaktadır.

Günümüzde, Batı ülkelerinin pek çoğu ve gelişmekte olan ülkelerin de önemli bir bölümü, devlet idaresini dünyanın değişen ve gelişen koşullarına uygun bir biçime kavuşturabilmek için köklü reform çalışmalarına girişmişlerdir. Her devlet, kendi siyasal, ekonomik ve toplumsal yapısına uygun olarak bu sürece katılmaktadır. Devletler, bunu yaparken de başarılı örnekleri model olarak almışlar, onlardan yararlanmışlardır. Böyle bir ortamda, pek çok hükümet de, devletin rolünü çağdaş koşullara uydurmaya çabalamaktadır. Bu doğrultuda yurttaşlara daha iyi, hızlı hizmet verebilmenin yolları araştırılmakta ve teknolojik imkânlardan en geniş biçimde faydalanmaya çalışılmaktadır (Gündüz ve Gündüz, 2002: 77,78). E-devlet uygulamaları da bu yönde ortaya çıkmıştır. Devlet yönetimini değişen koşullara uydurabilmede “e-devlet” karşımıza en önemli, etkin seçenek olarak çıkmaktadır. Devletin kendisinden beklenen rolü en etkin, çağdaş şekilde sunmasında e-devlet uygulamaları artık bir

gerçeklik olarak yer almaya başlamış ve bununla beraber yurttaş-devlet ilişkisi bağlamında da toplumsal ve gündelik hayatta yerini almaya başlamıştır.

Kamu yönetimi ve devletin konumu hemen her devletin ilgilendiği temel konulardan birisi olmaya devam etmektedir. Doğumundan ölümüne kadar tüm bireylerin talep ettiği çeşitli hizmetleri sunmanın yanı sıra; şirketlerle, sivil toplum örgütleriyle, yerel yönetimlerle ve diğer devletlerle olan ilişkilerde de devlet olgusu karşımıza çıkmaktadır. Devletin sunduğu hizmetlerde ortaya çıkan sorunlar ise sorgulanmaktadır ve onlar üzerine çözümler aranmaktadır. Bu sorunların temelinde yatan en önemli olgu devletin kendi işini kolaylaştırmak amacıyla örgütlenmiş olması ve kendisi dışındaki toplumsal yapıyı oluşturan diğer unsurları dikkate almayışıdır. Yukarıdan aşağıya doğru, dayatmacı bir anlayışla yapılandırılan devletin pek çok ülkede tıkanmaya başladığı ve hizmet üretemez hale geldiği görülmektedir. Yukarıdan aşağıya yönetim anlayışı özellikle gelişmiş ülkelerde giderek gerilemektedir. Devlet için değil, yurttaş/vatandaş için devlet anlayışı başat görüş olmaya başlamaktadır. Yurttaşların yönetime giderek daha fazla katıldığı, denetim mekanizmalarının sürekli açık olduğu verimlilik ve etkinlik temeline dayalı bir çalışma modelini benimseyen devlet idaresi/kamu yönetimi anlayışları gündemdedir. Bu anlayışların gelişmesi ve ülke yönetimlerine hakim olmasına yol açan çok sayıda dinamik bulunmaktadır. Özellikle 1980’li yıllardan sonra dünyada teknolojinin hızla gelişmesi, genel eğitim düzeyinin yükselmesi, toplumsal beklentileri farklılaşması gibi çeşitli faktörler sebebiyle kamu hizmetlerinin üretim ve sunumunda var olan sorunlar daha çok tartışılmaya başlanmıştır. Bu sorunlar devlete olan güvenin sorgulanmasına sebep olmuş ve devlet yönetiminde yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Son yıllarda da bu sorunları ortadan kaldırmak amacıyla yapılan çalışmalarla devletin yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir. Devletin yeniden yapılandırılması sürecinde ise devlet hizmetlerinin geleneksel uygulamaların aksine daha hızlı, kolay, şeffaf, dürüst, kaliteli ve düşük maliyetle sunulmasına dönük projeler üzerinde durulmuştur (Kırçova, 2003: 11).

Pamukoğlu’na (2008: 152,153) göre de, 1980’li yıllardan itibaren dünya kapsamlı ve hızlı bir değişim yaşamaya başlamıştır. Ekonomik ve siyasal sistemler ile bilim ve teknoloji alanında görülen büyük gelişme birey ve toplum yaşamını etkilemiştir. Toplumsal ve ekonomik yapıdaki hızlı gelişme ve değişimler, geleneksel

devlet anlayışından uzaklaşmaya sebebiyet vermekte ve devlete yeni roller yüklemektedir. 1990'lı yılların başında “makro ekonomik istikrar”, “yapısal reform” gibi kavramlar geçerliken; günümüzde “iyi yönetim”, “güven”, “meşruiyet”, “etkin ve verimli kurum” gibi kavramlar önem kazanmaktadır. Artık, sosyal sermayeye yatırım yapılması ve sivil toplumun altyapısının geliştirilmesi temel amaç olarak el alınmaktadır. Bu çerçevede, etkin bir devlet sistemi ile demokrasinin sürdürülebilirliği ön plana çıkmaktadır. Tüm dünyada da devlet kurumları tarafından sunulan kamusal hizmetler hızla internet ortamına taşınmaktadır. Bu doğrultuda e-devlet modeli ile kamunun işleyiş verimliliği büyük ölçüde artarken, yurttaş-devlet ilişkisi de farklılaşmaktadır. Elektronik devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülebilir ancak buradaki temel amaç bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, acil kararlar alabilen ve ihtiyaçlara hızla yanıt verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır. İş ve ticaret yapma, öğrenme ve eğlenme biçimlerini değiştirmede önemli bir etken olan internet, devletin de hizmet anlayışını ve işleyişini değiştirmede etkilidir.

Devletin yeniden yapılanmasında bilgi teknolojilerinden faydalanılmasıyla ilgili çalışmalar “e-devlet” kavramını ön plana çıkarmıştır. Bu yeni yapının oluşturulması ise önemli ölçüde iletişim altyapısı ve bu altyapıyı destekleyen çeşitli yasalara ve düzenlemelere bağlıdır. Bunun yanında ülkenin ekonomik gelişmişliği de ağ toplumuna geçişte ciddi bir etkidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeleri yakından izleyen ve uygulayan ülkelerin e-devlet yapısına geçişi, dönüşümü daha hızlı ve kolay olmaktadır. Ülkemiz açısından ise devlet yapısının işleyişinde var olan sorunlar dikkate alındığında bu türden yapısal dönüşümlere gidilmesi kaçınılmazdır. Kamu yatırımları, personel politikaları, çalışma anlayışları, merkez ve taşra birimlerinin koordinasyonu, bürokrasi ve kırtasiyecilik, yerel yönetimler, teknoloji kullanımındaki durum ve ülke ekonomisinin içinde bulunduğu koşullar gibi faktörler dikkate alındığında “e-devlet” bir zorunluluk olarak görünmektedir (Kırçova, 2003: 12,13).

İletişim teknolojileri, özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden sonra hızlı bir gelişme kaydederek günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bilgisayar ağ ve teknolojilerinin gelişmesi, yaygınlaşması neticesinde zaman ve mekan sınırları oldukça zorlanmaya başlanmış, insanların birbiriyle olan iletişimi küresel boyuta

taşarak kolaylaşmıştır. Teknolojik gelişme ve onun tetiklediği dönüşüm, baş döndürücü bir hızla devam etmektedir ve pek çok husus üzerinde değişime neden olmaktadır. Devlet olgusu da bunlardan biridir.

Devlet ile birey arasındaki bugüne kadar süregelen klasik ilişkiler; internet başta olmak üzere diğer bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla beraber farklı görünümlere kavuşmuştur.

Ülkelerin, e-devlet uygulamalarından bu kadar hızlı bir biçimde ve birbirleriyle yarışarak yararlanmaya çalışmaları, “küreselleşme” ve “uluslararası rekabet” gerçekleriyle doğrudan ilgilidir. Uluslararası rekabetin her alanda artması, kamu hizmeti sunumlarının değişmesine yol açmaktadır. E-devletin sağladığı yeni araçlar, etkinlik, üretkenlik ve hizmetin şeffaflığını etkilerken; bir yandan da rekabetin sağlanması, devletin üzerindeki mali yükün azaltılması ve yönetimin yeniden yapılandırılması yönünde katkı sağlamaktadır. Bilişim teknolojilerine yakın duran ülkeler ile bu teknolojilerin uzağındaki ülkeler arasındaki fark da gün geçtikçe açılmaktadır ve teknolojiye yatırım yapan ülkeler diğerlerine göre avantaj kazanmaktadır. “Küreselleşme” ise rekabeti, ülke sınırlarının dışına çıkartarak çitayı daha da yükseltmiştir. “Şiddetli küresel rekabet”, ülkeleri dışarıda bırakmayarak onları rekabetçi olmaya zorlamaktadır. Bu çerçevede onları hantal işleyişlerinden kurtulmak ve koordinasyonu zayıf örgütlenmelerini terk etmek yönünde baskı yapmaktadır. Böylece, yurttışa sunulan kamu hizmetlerinin daha seri ve hızlı olması beklenmektedir. Netice itibariyle, e-devlet de sağladığı katkılarla, devletin rekabet gücünü her açıdan artıran bir model olarak ortaya çıkmaktadır. Siyasi ve toplumsal gücün e-devlet olanaklarıyla, adeta bir devrimle, dijital yapıya dönüşmesi bir hayal ya da abartı değildir (Oğurlu, 2010: 9-11). Yaşanan küresel gelişmeler ve bilişim teknolojilerindeki ilerlemeler yurttış ile devlet arasındaki ilişkiyi etkilemiştir (Coe, 2004: 3).

Küreselleşme süreciyle birlikte pek çok ülke, devlet idaresinde yapılandırmaya gitmektedir. Bu yapılandırma çalışmalarından en önemlisi ise e-devlet uygulamalarıdır. Bu kapsamda, yurttışlar e-devlet uygulama sürecine uyum sağladıklarında ve bilişim teknolojilerini kullanabilir hale geldiklerinde, politik karar alma süreçlerinde daha aktif rol almaya başlamaktadırlar. Böylelikle, geleneksel demokratik süreçlerin internet teknolojilerine uygulanması olarak tanımlanan “e-demokrasi” de hızla gelişmiş olacaktır

(Maraş, 2011: 121). İnternet teknolojisi sosyal yapı üzerinde çok boyutlu değişimlere sebep olduğu gibi; siyasal alanda da e-demokrasi uygulamalarını da gündeme getirebilecektir.

İletişim teknolojilerindeki gelişmeler demokrasiyi ve yeni sosyal oluşumları etkilemektedir. Bu yeni teknolojik koşullar yurttaşların devlet yönetimine katılmalarını kolaylaştırma yönünde fırsat sunmaktadır. Gelecekte ortaya çıkacak olan yeni koşullarda devletin yeniden tanımlanmasını beraberinde getirecektir. Bu doğrultuda “elektronik demokrasi” (e-demokrasi) yöntemi uygulandığında yurttaşların, kamusal karar alma mekanizmalarına katılmaları ve devlet yönetimine katkı yapmaları mümkün olabilecektir. Robert A. Dahl 1980’li yılların sonlarında bu duruma dikkat çekmiştir. Ona göre, gelişmiş iletişim teknolojileri sayesinde yurttaşlar yazılı veya görsel biçimde siyasal konular hakkında bilgilenebilecek ve aynı zamanda kendi görüşlerini de iletebileceklerdir (Doğan, 2008: 402,403).

E-demokrasi kavramı, hükümetlerin ve politikacıların şeffaf ve hesap verebilir olmalarına ilişkin kamusal tartışmaların artmasıyla birlikte ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda e-demokrasinin sağlanması, yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamusal alanda uygulanması ve mevzuata göre politika belirlenmesi için gerekli olan temel araçlardan birisidir. Bu doğrultuda e-demokrasi, demokrasinin en önemli felsefi bir alt başlığı olarak ele alınmaktadır. E-demokrasi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin demokratik karar alma süreçlerinin desteklenmesine ve devlet, yurttaş ve iş dünyası arasında daha etkin ve şeffaf ilişkilerin oluşturulmasına odaklanmaktadır. Bu kapsamda e-demokrasi, yurttaşların demokratik sürece katılımlarını sağladığı için oldukça önemli ve büyük bir alandır. Fakat tüm bunlarla beraber; e-demokrasiye dönük belli eleştiriler de dikkati çekmektedir. Örneğin, e-demokrasinin aracı olan elektronik oylama yönteminin uygulanmasının bazı teknik ve politik sorunları da vardır. İnternet üzerinden yapılan bir seçime, yurttaşlar “ne ölçüde güvenecektir”? Bununla beraber toplumda bilgisayar okuryazarlığı olmayan kesim bu sürece “nasıl katılacaktır”? Bu sorulara yanıt verilebilmesi günümüz koşullarında oldukça zordur (Maraş, 2011: 130-136).

E-devlet, kamusal hizmetlerin ulaştırılması, kamu birimlerinin verimliliğinin maksimize edilmesi ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sırasında maliyet tasarrufunun sağlanması konuları üzerinde dururken; e-demokrasi ise politik karar alma

süreçlerinin uzamasına ve yönetim süreçlerine yeni maliyetler getirilmesine olanak sağlamaktadır. Buna ilaveten, e-devlet, bilişim teknolojileri aracılığıyla kolaylaştırılan resmi süreçlere ve kamusal yapılara odaklanırken; e-demokrasi ise yurttaşlar ile kamu politika yapıcıları arasında biçimlenen ilişki ve iletişime odaklanmaktadır. Bu çerçevede, e-devlet verimlilik ile ilgiliyken; e-demokrasi yetkilendirme ile ilgilidir (Maraş, 2011: 138).

Oğurlu'ya (2010: 12) göre e-devletin dünya çapındaki uygulamaları göz ardı edilemeyecek boyuttadır. E-devleti ortaya çıkaran faktörler şunlardır:

- Kamu kurumlarının geleneksel usullerle çalışması, yurttaşın beklentilerinin gerçekleştirilmesini gün geçtikçe zora sokmaktadır. Çünkü kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde “kırtasiyecilik” hem işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri artırmaktadır.

- Yetki ve sorumlulukların merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında paylaşımı ile devlet-yurttaş ve devlet-özel teşebbüs arasında değişen ilişkiler; artık daha etkin iletişim ve bilgi araçlarına başvurulmasını gerektirmektedir.

- Bilgi ve iletişim teknolojileri, toplumsal ve ekonomik hayatın vazgeçilmez bir unsuruna dönüştüğünden, kamuda karar alma sürecinin kolaylaştırılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

- Yurttaşların devletten daha hızlı, açık, doğru ve az maliyetli hizmet beklentisi kendini iyice göstermiştir.

- İstatistiklerin yaygınlaşması ve bu yolla ihtiyaçların, sorunların belirlenip giderilmesi gibi pek çok konuda ileri teknoloji araçlarından yararlanılmaya başlanmıştır.

İnternet, katılımcı yapısıyla ve kendi içindeki örgütlenmesiyle kamu hizmetlerinden yararlananların idare ile ilişkileri bakımından önemli bir yenilik getirmektedir. Devlet, şu anda yaşanmakta olunan elektronik bilgi çağında keskin bir dönüşüm yaşamakta ve bilgi teknolojileri vasıtasıyla yeniden yapılanmaya zorlanmaktadır. Devlet olgusu bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla klasik işleyiş mekanizmalarını değiştirmeye başlamıştır. Bununla

beraber, bilgi toplumu değişkenlerinin toplumdan topluma farklılığı, bu değişkenlere her toplumun farklı bir değer atfetmesi ve beklenen değişimin hemen gerçekleşmemesi gibi nedenlerden ötürü; e-devlet anlayışının klasik devlet anlayışıyla bir süre daha yan yana varlığını sürdüreceği de gözden kaçmamalıdır.

Günümüzde, klasik devlet anlayışından modern ve bilgi teknolojilerine dayalı bir yönetime geçişi gerektiren üç büyük değişim bulunmaktadır. Bunlardan ilki “küreselleşme”dir. Günümüzde ürünler, ürünlerin temin edildiği yerler ve pazara sunulduğu piyasalar küreselleşmiştir. Pek çok şirket, üretimlerini ve ürün geliştirme faaliyetlerini başka ülkelerde yapmaktadır. İkinci büyük değişim “bilgi yoğunluğu”dur. Etkili üretimin, bilgi alışverişine dayandığı kabul edilmektedir. Gelişmiş ekonomilerde, çalışanların çoğu bilgi çalışanıdır. Üçüncü büyük değişim ise “ağlar”dır. İnternet gibi dünya çapındaki ağların gelişiminden çıkan sonuç, hizmet ve ürünlerin bilgisayar ağları üzerinden verilmesi ve dağıtılmasının mümkün olmasıdır.

Tüm bunlarla birlikte, Naralan’a göre (2008: 7) de bilgi teknolojilerindeki gelişmeler gün geçtikçe toplumun beklentilerini de değiştirmektedir. Toplumdaki temel beklentilerden biri devlet hizmetleriyle ilgilidir. Bu beklenti, yeni hizmetlerin verilmesi, mevcut hizmetlerin ise daha hızlı, iyi ve ucuz sağlanmasıyla ilgilidir. Gelişen teknoloji ile devlet merkezli hizmet sunum şekli değişerek yurttaş merkezli hizmet sunumu ön plana çıkmıştır.

Manuel Castells’in (2005: 58-90) da belirttiği gibi küreselleşme; hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları enformasyon ağıyla harekete geçirmektedir. Ekonomi, siyaset ve kültür gibi yönetim de enformasyonel hale gelmektedir. İşte “e-devlet” de bu enformasyonel çerçevede ortaya çıkmaktadır. Ayrıca Castells, küreselleşen toplumları “bilgi toplumu” olarak adlandırmaktadır. Fakat bu adlandırma yeni değildir; 1970’li yıllarda böyle bir isimlendirmeden söz edilmiştir. Bu doğrultuda 1973 yılında Daniel Bell, “*The Coming of Post-industrial Society*” adlı eserinde makinenin anlamının ve parasal gücün bilgi aracılığıyla dönüştürülmesini “modern toplumdan bilgi toplumuna geçiş” olarak adlandırmıştır. Bell, ortaya çıkan bu toplumda bilginin merkezi ve belirleyici rolünü önemle vurgulamıştır. Gelecekte bir toplumun “bilimde geri kalması” fakir olmasından daha çok önemsenecektir. Bilimde geri kalmak büyük bir dezavantajdır. Bu nedenle devletler nüfuslarının eğitim düzeyini artırmak ve insan

kaynaklarını güçlendirmek için eğitime ve bilime daha çok kaynak ayırmak zorundadır. Çünkü bilimsel olanakların kullanılabilmesi ancak eğitilmiş bir toplumla mümkün olabilmektedir.

Yine, Castells'a göre bilgi/bilişim devrimi, basitçe ekonomik bir olgu değildir. O yeni bir toplumsal düzen tipine, yeni bir bilişim veya ağ toplumuna yol açma potansiyeline sahiptir. "Bilişim toplumları", yalnızca bilginin önemli olduğu toplumlar olmayıp, aynı zamanda bilgi ağlarının toplumsal hayata nüfuz ettiği ve onun temelini teşkil ettiği; iş hayatı ve boş zaman faaliyetlerinden oy verme davranışına ve alışverişlere kadar bütün bireysel ve toplumsal etkinlik biçimlerini mümkün kılan ve hatta motive eden toplumlardır (Slattery, 2007: 402).

Küreselleşme, insanlığın geçirdiği üçüncü büyük devrim olan iletişim-bilişim devriminin görüntülerinden biridir. Küreselleşmenin iki kaynağı vardır. Bunların birincisi teknolojik, ikincisi siyasal kaynaktır. Teknoloji kaynağını da iki farklı devrim oluşturmaktadır. İlki iletişim teknolojisi devrimi (telefon), ikincisi ise bilişim teknolojisi devrimidir (bilgisayar). Telefon ve bilgisayar bir arada geliştiği için "iletişim-bilişim devrimi" doğmuştur. 1967 yılında ABD'de sosyal gelirin %25'ini bilgi-iletişim mal ve hizmetlerinin üretimi, işletme ve dağıtımından kaynaklanması sebebiyle "bilgi toplumu" olduğu belirtilmiştir. Bilgi sektörünün ürünü olan mallar arasında bilgisayarlar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, reklam, eğitim, iletişimi geliştirme araştırmaları ve hizmetleri, sigortacılık, danışmanlık, araştırma-geliştirme firmaları yer almaktadır. ABD, 1977 yılındaki mali gelirinin yaklaşık yarısını bu sektörden elde etmiştir. Bu nedenle yeni doğan bu toplumsal yapıya değişik adlar verilmiştir. Örneğin, Fritz Machlup "bilgi ekonomisi", Ralph Dahrendorf "postkapitalizm", Amitai Etzioni "Postmodern", Daniel Bell "Post-endüstriyel", Peter F. Drucker "Post-Business Society/Post-ticaret Toplumu", Masuda ve Porat "Information Society/Bilgi Toplumu" diye adlandırmıştır (Kocacık, 2003: 1,2).

Bilgi toplumu ile enformasyon toplumunun ne olduğu konusunda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. İlki, bilgi toplumunu maldan çok bilgi üreten bir toplum olarak görür. İkincisi, bilgi toplumunu enformasyon patlaması olarak ele alır. Üçüncüsü ise, bilgi toplumunu iletişim ve enformasyon teknolojileriyle özdeşleştirmektedir. Sonuç olarak, bu yaklaşımlar bilgi ile enformasyon arasında net bir ayrım yapamamaktadırlar.

“Bilgi toplumu” insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli enformasyona kolayca erişebilmelerine, bu enformasyonu bilgiye dönüştürebilmelerine ve dolayısıyla da kendilerini geliştirebilmelerine imkân tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır. İletişim ve bilişim döneminde teknoloji sayesinde “bilgi” üretimi önem kazanmıştır. Sanayi toplumunun maddi ürünü yerini artık bilgi üretimine bırakmıştır. Günümüzde bireyler yoğun bir şekilde bilgisayar, telefon, televizyon vs. iletişimiyle kuşatılmış durumdadır. 1970’lerden beri süregelen teknoloji patlaması beklenmedik düzeyde toplumu ve ekonomileri etkilemiştir. Bu süreç içinde “bilgi devrimi” olarak tanımlanan bilgi teknolojisindeki gelişmeler toplumları bilgisayara bağımlı kılmakta gecikmemiştir (Kocacık; 2003: 3).

Yoneji Masuda 1981 yılında yazdığı “*Sanayi-Sonrası Toplum Olarak Bilgi Toplumu*” adlı eserinde, bir toplumsal yapıdan yeni bir toplumsal yapıya geçiş hakkındaki görüşlerini kaleme almıştır. Masuda’ya göre, bir toplumun belirli yapıdan başka bir yapıya geçişinden söz edilebilmesi için kendisinin sosyal teknoloji adını verdiği bir teknoloji boyutunda, bir teknoloji değişikliği meydana gelmiş olmalıdır. Toplumsal teknoloji; toplumun bütün dokularına nüfuz ederek, onu başka bir sisteme dönüştürecek derin sosyal etkiler yaratan bir teknoloji türüdür. Bu niteliğe sahip teknolojiler; tarım ve sanayi toplumu aşamalarında tarım ve sanayi teknolojileri olmuştur. Bilgi toplumunda ise enformasyon teknolojisidir (Koç ve Şen; 2002: 2). Bununla beraber, Masuda’nın da belirttiği gibi sanayi toplumunda görülen “parlamentar demokrasi”, bilgi toplumuna dönüşümle birlikte yerini ağırlıklı olarak “katılımcı demokrasi”ye bırakacaktır. Yurttaşların ve sivil toplumun, siyasaların belirlenmesinde etkili olmaları ve kendi geleceklerine dönük kararların alınmasında rol oynayabilmeleri, bilgi toplumunun önde gelen özelliklerindendir. Bilgi toplumunun demokratik yapısı e-demokrasi, e-seçim ve e-yönetişim gibi yönetime katılım yöntemleriyle zenginleşmektedir.

Çağımızın en tipik özelliği toplumların hızla “değişmesidir”. Toplumlardaki değişmeyi hızlandıran en belirgin etmenler ise; bilgi, teknoloji, iletişim ve ekonomi alanlarında görülmektedir. Bu çağa da bilgi çağı adı verilerek “bilgi toplumu” kavramı ortaya çıkmıştır. Bilgi toplumu kavramı bu değişim sürecinin yönünü ve içeriğini vurgulamaktadır.

Bilgi toplumunun gelişme dinamiğini; bilgisayar teknolojisi, bilgisayara dayalı enformasyon, internet şebekeleri ile veri bankaları yönlendirmektedir. Bilgi toplumunda, “bilgi” önemli ve temel kaynaktır. Bireyler ve toplumlar da bu temel kaynağa sahip olabilmek için bir yarış, rekabet halindedirler. Hızlı bilgi artışı da, değişme ve gelişmenin temel kaynaklarıdır.

Sonuç olarak, “bilgi toplumu”, iletişim-bilişim devriminin en somut görüntüsüdür. Bilgi toplumunda teknoloji vasıtasıyla bilgi üretimi önem kazanmıştır. Bilgi toplumunda bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, toplumsal, siyasal, ekonomik ve yönetsel yapıyı da hızlı bir değişim içine sokmaktadır. Bu da toplumsal ve bireysel hayatı ciddi bir şekilde etkilemektedir.

Tarihsel süreç içerisinde devletin ekonomi üzerinde değişen rolü farklılaşarak bugüne ulaşmış bulunuyor. Örneğin, tarım toplumunda en önemli uğraş alanı olan tarım, devlete ekonomik anlamda güç veren tek olguydu. Sanayi toplumunda devletin toplumsal, siyasal ve ekonomik hayattaki sorumluluk ve yetki alanı oldukça geniş boyuttadır. Sorumlulukları arttırılmış, hayatın her alanında etki ve varlık gösteren devlet yapılanması toplumda her şeyi devletten bekleme yönünde bir bağımlılık kültürü de oluşturmuştur. Buna karşın, 1990’lı yıllardan itibaren ise küreselleşmenin de etkisiyle devlet etkinliğini sağlayan faktörlerde değişimler olmuştur. Bu doğrultuda, üreten, dönüştüren, kamusal taleplere daha hızlı cevap verme yeteneğiyle donatılmış bir devlet yapılanmasına dönük talepler artmıştır. Bu yeni devlet yapısı ise bilgi toplumu üzerinde inşa edilen, bilişim ve enformasyon teknikleriyle güçlendirilmiş ve elektronik uygulamalarla hızlandırılmış olan “e-devlet”tir (Demirel, 2006: 111).

Çağımızda internetin toplumsal hayatta gün geçtikçe daha geniş bir yer işgal ettiği inkar edilemez bir gerçekliktir. Bunun neticesinde de devlet idaresi yurttaşlarla olan konularda dijital usullerden faydalanmaya başlamıştır. Lakin bu dönüşümünde olumlu olduğu kadar olumsuz yönleri de bulunabilmektedir. Oğurlu’ya (2010: 17,29) göre, internetin hayatın her safhasına ve devlet idaresine yayılmasını kaygıyla izleyenlerin görüşlerine bakılırsa, ortaya çıkan temel endişe; internetin hayatın her alanını kuşatan ve denetleyen bir “büyük ağabey” (big brother) ya da ağabeyler türetmesidir. Yani bilgi toplumundan ziyade gözetim toplumunun unsurlarının ağır basması, ortaya çıkmasıdır. Bu tarz yaklaşımlar yabana atılır değillerdir ve bu bağlamda

pek çok tartışma, değerlendirme yapılmaktadır. Balcı'ya (2003: 275-277) göre de nitekim, bilgi ve iletişim alanındaki yeniliklere yasal düzenlemelerin yetişmesi zor olmaktadır. Bu sebepten ötürü bazı yasal sıkıntılar ortaya çıkabilmektedir. Mevcut personel yapısının yeni teknolojiye ayak uyduramaması ve bu alanda yetişmiş elemanların kamu sektörünü seçmemeleri de ciddi sorunlar arasındadır. Yurttaşlara online olarak sunulan kamu hizmetlerine erişim olanaklarının daha ulaşılabilir hale getirilmesi aşılması gereken diğer bir sorundur. Bu sorun önemli oranda bireysel gelir, eğitim ve yaş ile yakından ilgilidir. Dijital uçurumun minimum seviyelere indirilmesi lazımdır. Bunlarla birlikte, bilişim teknolojileri yurttaşlık bilinci, katılımcılık ve demokrasinin yaygınlaştırılmasına hizmet ederken, öte yandan gücün aşırı merkezileşmesine de yol açabilir. Eğer yurttaş odaklı bir e-devlet anlayışı ortaya çıkartılamazsa bunun “büyük kardeş (Big Brother) sendromuna” dönüşebilir. Çünkü, yeni teknolojik olanaklarla devletlerin sosyal kontrol oluşturma potansiyeli de artmaktadır. Fakat konuya daha iyimser yaklaşanlar ise internetin şeffaflığı ve katılımı daha da artıracığını ileri sürmektedirler. İnternet aracılığıyla merkeziyetçilik azaltılıp ademi merkeziyetçi bir ağ yapısı oluşturularak hizmetlerin sunumu daha kolay ve hızlı hale getirilebilecektir. E-devlet de yönetimde bir dönüşüm süreci olarak, merkezinde internet ve elektronik süreçlerin kullanıldığı bir modeldir. Sonuç itibarıyla, bilişim teknolojisi uygulamaları “iki ucu keskin bir kılıç” olarak nitelendirilebilir.

Kimlik tanımlama ve yurttaşlık, modern dünyaya ait kavramlardır. Yurttaşlık giderek artan oranda bireysel bir mesele olarak görülmektedir ve bunun için bir kişisel kayıtlar sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. Her ne kadar günümüzde bu mesele, bir dizi hükümet departmanı içerisinde var olan kapsamlı “bilgi gözetimi” çerçevesinde ele alınsa da, bunların içerisindeki ortak nokta bir bireyi diğerinden ayırt edecek tanımlayıcılara duyulan ihtiyaçtır. Bu ise sosyal tasnifi kolaylaştırmaktadır (Lyon, 2012: 93,94).

Örneğin Lyon'a (2012: 236,237) göre, yeni kimlik kartları genelde bilgisayar ağlarının en iyi yapabildikleri şeyi yapar: Bir denetim kültürüne katkıda bulunurlar. Bu denetimin de özü dijitaldir ve bir dizi toplumsal gerçeklik üzerinden genelde yönetimle ilişkilidir.

Bugün köklü bir tarihsel değişim dönemimden geçilmektedir ve bunu kanıtlayan pek çok geçerli ve nesnel neden bulunmaktadır (Giddens: 2000: 13). Rekabetçi ve dinamik iş ortamı, küreselleşme ve bilişim teknolojileri; toplumlardaki ve organizasyonlardaki dönüşüm süreçlerini etkilemektedir. Bundan dolayı da bireylerin devletten beklentileri de değişime uğramaktadır ve devletin büyüklüğü, rolü ve hizmetlerin sunumu gibi konular sorgulanmaktadır ve tekrar gözden geçirilmektedir.

Dünyanın çift kutuplu bir yapıdan tek kutuplu bir yapıya geçmesi ve bunun bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle kesişmesi sonucu dünya olağanüstü bir dönüşüm sürecine girmiştir. Bunun neticesinde “yeni dünya düzeni” olarak nitelendirilen yeni bir yapı ortaya çıkmıştır. Pek çok kavram anlamını yitirmiş, güç dengeleri değişmiş ve McLuhan’ın klasik deyişiyle “dünya küresel bir köye dönüşmüştür. Yaşanan bu süreç ile salt bireylerin günlük yaşantıları değil, devletin hizmet anlayışı ve devlet-yurttaş ilişkisi de değişime uğramıştır. E-devlet de bu dönüşümün sonucunda ortaya çıkmıştır. “E-devlet”, toplum ile devlet ilişkisinin yeniden yapılandırılmasını sağlayan, modernleşme ve sürdürülebilir kalkınmayı olanaklı kılan bir strateji olarak değerlendirilmektedir (Marquardt ve Gökçe, 2008: IX,X).

Sonuç itibariyle; tek kutuplu dünya, teknolojik gelişmeler, keskin rekabet, gelişmiş iletişim olanakları, küresel fırsatlar ve düzenlemeler, küreselleşme, bürokrasiden uzaklaşma ve piyasa merkezli eğilimler hizmet sunumunu etkileyip dönüştürmektedir. Devlet de buna ayak uydurmak zorundadır.

Bilişim teknolojisinde kaydedilen ilerlemeler, devlet idaresinin içinde bulunduğu “yetersizlik psikozu”ndan kurtulabilme olanakları sağlamaktadır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamaları yurttaşın zihnindeki devlet imajını değiştirmedeki en önemli seçenektir. Bu etkin, iyi bir şekilde gerçekleştirildiğinde devletin saygınlık kazanması olağandır. Bütün bürokratik zorlamalar yüzünden yurttaşlar tarafından ulaşılması oldukça zor olan “mevzuat hazretleri”nin sembolize ettiği, yavaş işleyen bir kurumlar bütünü olan devlet; bilişim teknolojileri sayesinde, verimli ve hızlı sonuçların alındığı bir yapı haline dönüşebilmektedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 12).

E-devlete geçişi zorunlu kılan ve oldukça hızlı bir şekilde yeni yönetim anlayışı olarak yansımaya etki eden faktörler dikkate alındığında, e-devlet kavramı

kendiliğinden ortaya çıkmamıştır. E-devletin ortaya çıkmasında, giderek artan beklentiler ve sürekli değişen toplumsal ihtiyaçlar ile buna ivedi bir biçimde yanıt verme isteği etkili olmuştur (Marquardt ve Gökçe, 2008: 5).

Bir ülkenin telekomünikasyon altyapısı, insan kaynaklarının gücü, siyasi irade ve bağlılık ile politik ve idari önceliklerin yeniden belirlenmesi gibi koşullar e-devlet uygulamalarının başarısı için büyük önem taşımaktadır. Sonuçta e-devlet çalışmaları devletin diğer toplumsal, kültürel, siyasal ve ekonomik politikalarından bağımsız değildir. E-devlet uygulamaları pek çok ülkede bir politik öncelik haline gelmiştir. Ancak bu şekilde devletin yeniden yapılandırılması ve yurttaş memnuniyeti sağlanabilir. Toplumun kabulüne veya onayına dayanmayan bir devlet de çok ciddi bir “meşruiyet” problemi yaşar.

Devlet de bir taraftan piyasa gibi toplumsal yaşamın önemli bir alanından vazgeçerek iyice sınırlanmış kaynaklarla varlığını sürdürmeye zorlanmakta diğer yandan ise kendinden uzaklaşan yurttaş kitlesini tekrardan kazanabilmek, bağlarını sürdürmek ve hatta e-devlet uygulamalarıyla katılımı ve demokrasiyi güçlendirmeyi amaçlanmaktadır. Bu uygulamanın bir anlamda devletin daralan meşruiyet alanını genişletme uygulaması olduğunu da söylemek mümkündür.

E-devletin karmaşık doğasını ve onu çevreleyen iç ve dış faktörleri anlamak için sosyo-teknik bir bakış açısı gereklidir. Anthony Giddens, kurumları toplumsal aktörlerin aktivitesinde ve ilişkilerinde paylaştıkları kurallar ve kategoriler olarak tanımlamaktadır. Sosyo-teknik bakışa göre yapı ve aktörler birbirleriyle devamlı ilişki içindedir. Bu bağlamda konuya yaklaşıldığında kamu kurumlarını incelerken birey ve teknoloji unsurları göz ardı edilmemesi gereken temel unsurlardandır (Şenyücel; 2006:1). Ülkemizdeki e-devlet yapılanmasında da bu husus göz önünde bulundurularak, ilerlemeler sağlanmalıdır.

Devlet ve kamu kuruluşları açısından konuya bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması, etik açıdan iki önemli sonuç doğurmaktadır. Bunlardan birincisi, etik dışı davranışların çoğunlukla kamu görevlilerinin sübjektif tercih ve kararlarından kaynaklanması durumudur. E-devlet uygulamaları ise, bu sübjektifliğe ilişkin zemini ortadan kaldırmakta ya da onun ortadan

kalkmasına ciddi katkı sağlamaktadır. Çünkü bilgisayar ve diğer enformasyon teknolojilerinin kamu görevlileri ile vatandaşların arasına girmesi, Weber'in (2014: 2.3) bürokrasinin bir özelliği olarak belirttiği “gayrişahsiliği” tam olarak sağlamaktadır. Böylece etik dışı davranışların önemli bir nedeni olan kayırmacılık vb. gibi subjektif tutumların olma olasılığı kalmamakta ya da çok azalmaktadır. Lakin böyle bir olgu, bazen insani sebeplerle kural dışı davranma esnekliğini de yok etmektedir. Ortaya çıkan ikinci sonuç ise, kamu yönetimindeki açıklık ve bilgiye tam olarak erişim ile ilgilidir. E-devlet uygulamaları, kamu yönetiminde açıklık sağlamak ve vatandaşlara da bilgiye tam olarak erişebilme olanağı sağlamaktadır. Etik dışı davranışların daha ziyade kapalı yapılarda ortaya çıktığı varsayılırsa, e-devletin ortaya çıkardığı şeffaflık ve bilgiye erişim olanağının bu konuda olumlu bir durum ortaya çıkardığı da aşıkardır (Tataroğlu ve Coşkun; 2005: 180).

E-devlet uygulamalarının olumlu sonuçlarının yanında, yurttaş/vatandaş hak ve özgürlükleri açısından “kişi mahremiyeti” gibi bazı etik sorunların ortaya çıkmasına da neden olduğu gözden kaçmamalıdır. Bunun çözümü için ise etkin işleyen yasal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir. Bunun yanında bilgi iletişim teknolojilerini kullanma ve bunlara erişme açısından yeni bir sosyal eşitsizlik olarak ortaya çıkan “dijital eşitsizlik” diye nitelendirilen sorunun giderilmesine dönük tedbirlerinde alınması önem arz etmektedir (Tataroğlu ve Coşkun; 2005: 180).

Günümüzde dönüşüme uğrayan “devlet” olgusu, bilgi ve iletişim araçlarındaki hızlı gelişmeler doğrultusunda bilgi toplumuna ve sonuç olarak teknolojik devlete dönüşme eğilimindedir. Bu durum ise kamu yönetimi tarafından kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve hızlı yapılmasını beraberinde getirmektedir. Bu yaklaşım değişikliği Weberyen anlayışa dayalı klasik kamu bürokrasisinde radikal değişikliklere sebep olmuştur. E-devlet de yalnızca teknolojik olanakların kullanılması değildir. E-devlet yapılanması, aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının potansiyellerinin en üst seviyede değerlendirilmesini de içeren felsefe değişimini de kapsamaktadır (Odabaş; 2004: 92).

Törenli' ye (2005: 219) göre ise, e-devlet modelinde öne çıkarılan gelişme, devlet yönetiminin aşırı bürokratik işlemlerden arındırılması, “kırtasiyecilikten” kurtarılması, yönetim ile çevre arasında olan mesafenin kapatılmasıdır. Bu açıdan

bakıldığında tüm bunlar olumlu gelişmelerdir. Ancak ticari kaygıların belirleyici olabileceği bir çerçevede ise e-devlet uygulamaları, bürokratik iktidar ilişkilerin daha örtük hale geldiği, spontane işleyen, hesap sorulmayan bir yöneten-yönetilen ilişkisine de bürünebilir. Bu durum bir bakıma Weber'in "çelik kafesi"ndeki demirlerin yerini, sayısal duvarların almasıdır. Bu yüzden e-devlet yapılanmasının düşünsel yanı ile kullandığı araç ve teknolojilere eleştirel bakmak yerinde, faydalı olacaktır.

Evrensel değerlerin önem kazandığı, yapısal değişimin kaçınılmaz olduğu günümüzde gözler devlete çevrilmiş durumdadır. Bu değişimi yönetecek temel unsurları sağlamakla yükümlü olan, değişim ortamını güçlü kılma sorumluluğunu taşıyan devlet, aynayı öncelikle kendine çevirmelidir. Devlet mekanizması daha verimli, daha şeffaf, daha etkin ve daha esnek olmadığı sürece bu değerlerin toplum bazına indirgenmesinin pek de mümkün olmadığı artık net biçimde görülmekte ve kabul edilmektedir.

Acar ve Kumaş'a (2008: 2) göre de, küreselleşme ve internet çağı insanoğlunun zaman-mekan algısını değiştirmekte, toplumsal yapıları önemli ölçüde dönüşüme uğratmaktadır. Bu çerçevede bilgi ve iletişim teknolojileri alanında son yıllarda gözlenen gelişmeler Türkiye'de kamu yönetiminde yapısal bir dönüşüm ihtiyacını da gündeme getirmiştir. Türkiye de bu konuda dünyadaki gelişmeleri takip etme, ayak uydurma yoluna girmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması imkânlarından azami ölçüde yararlanılması için ise, kamu iş süreçlerinin vatandaşların bakış açısı ile yeniden tasarlanmasını ve kamu kurumlarının birlikte daha etkin ve verimli çalışabilirliğinin sağlanmasını gerektirmektedir. Aynı zamanda izlenen bu süreç Türkiye'nin ekonomik, siyasal, kültürel ve toplumsal dönüşüm sürecini hızlandıran; daha ademi merkeziyetçi ve hizmetkâr devlet anlayışına katkıda bulunan bir süreçtir.

Sürekli dönüşüm içinde olan dünyada yurttaşlara yönelik temel hizmetleri sağlayan kamu hizmetleri bu değişime öncülük etmek ve bekleneni vermek üzere çok hızlı bu sürece uyum sağlamak ve hızlı hareket etmek zorundadır. Bu bağlamda da e-devlet dönüşümünün etkin bir biçimde sağlanması kaçınılmaz bir olgu haline almıştır.

Her ülkenin, e-devlet dönüşümündeki uygulamaları benzer yollardan geçmektedir. Lakin e-devlet projelerinde asıl değer yaratan unsurlar, bu genel

uygulamaların dışında kalan, ülkeye has dinamikler çerçevesinde oluşturulan ülkeye özgü uygulamalardır. Her ülkenin kendine özel dinamikleri vardır. Bu dinamikler, devletin işleyiş mekanizmasından toplumun yaşam tarzına dek pek çok noktada değişiklikler gösterebilir. E-devlet kavramı, toplumsal bir değer yayılım stratejisi üzerinde yükseldiği için bu dinamiklerin net biçimde anlaşılması ve e-devlet sürecinin bu dinamiklere rağmen değil, bu dinamiklerle paralel olarak yürütülmesi son derece önemli bir başarı kriteridir (Kuran; 2005: 132,133).

E-devlet dönüşümünün salt bir teknoloji uygulaması olmadığı, bu sürecin kapsamlı bir toplumsal değer yayılım süreci olduğu gerçeğinden yola çıkıldığında, e-devlet dönüşümünü gerçekleştirecek ve bu süreçte yer alacak üç temel odak olan devlet, iş dünyası ve vatandaş üçgeninde belirli önceliklerin ve sorumlulukların tanımlanması bir gerekliliktir. Daha sonra da her birey ve kurum üzerine düşen görev ve sorumlulukların bilincine varmalı ve bunları en kısa zamanda yerine getirmek üzere çaba vermelidir. Devlette, dönüşümün temel mecrası ve itici gücü olmasından gelen önceliğiyle değerlendirilmelidir. E-devlet dönüşümü; modern, sosyal, refaha kavuşmuş bir Türkiye'nin yaratılmasında vazgeçilmez bir sacayağıdır. Bu nedenle e-devlet sürecinin zaman kaybına yer vermeden ivedilikle, belirlenen gerçekler ışığında hayata geçirilmesi kritik önem arz etmektedir.

Demokratikleşme süreciyle uyumlu bir e-devlet uygulaması; uluslararası kuruluşların yeniden yapılanma projelerine kaynak vermesini kolaylaştırmakta, yönetimin rekabet gücünün artmasına ve kamu yönetiminde şeffaf bir yapının oluşmasına fırsat sağlamak ve demokratikleşme ve de çağdaş imaj yönünden üstünlükler ortaya koymaktadır. Aynı zamanda bu e-devlet uygulaması, olanak, zayıflık ve tehditleri de beraberinde getirmektedir. Kısıtlı bütçe, hukuki alt yapı eksikliği, siyasi istikrarsızlık ve bürokratik direnç gibi etkenler e-devlet projelerinin gelişmesini ve olgunlaşmasını engelleyen zayıflık ve tehditlerin başında gelmektedir. Ayrıca, e-devletin sosyal yönü de; vatandaşın eğitim ve bilinç düzeyi, uzman istihdamı, dijital bölünme, bilgisayar okur-yazarlığı, değişime direnç gösterme, gizlilik ve mahremiyet, gelir seviyesi, kentli olup olmama gibi konularla ilişkilidir. Bundan da anlaşılacağı gibi e-devletin sosyal yönü, bireylerin dijital topluma hazır olup olmaması bağlamında risk, tehdit ve fırsatların neler olduğunu ortaya koymaktadır. Kalifiye insan, bütün projelerde

olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojileri stratejilerinde en önemli kaynaklarından birisidir. Dolayısıyla hem bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda uzman personelin yetiştirilmesi hem de halkın e-okur yazarlık düzeyini geliştirici programlara ağırlık verilmelidir (Şahin; 2008: 68-70).

Bu yüzden e-dönüşüm olgusunun ortaya koyduğu fırsat, risk ve tehditlerin neler olduğunun iyi tespit edilerek, risk ve tehditlerin fırsatlara çevirmenin yolları ivedilikle araştırılmalıdır. Bu alanda gerçekleştirilecek olan nitelikli çalışmaların sayısının artırılması sosyo-kültürel, siyasal ve ekonomik yapının analizi ve oluşturulacak olan seçeneklerin çoğaltılması açısından elzemdir.

Türkiye’de de e-devlet yapılanması noktasında bazı faaliyetler, gelişmeler belirli bir düzeye ulaşmış durumdadır. Ancak henüz istenilen seviyeye ulaşmış değildir. Erdal’a (2009: 2,3) göre, devletin temel hizmet alanlarının ivedi bir biçimde bilgi ve iletişim teknolojileri ile bütünleştirilmesi gerekmektedir. Bu bütünleştirme bilgisayar ihalesi açılması, bilgisayar ve diğer teknoloji cihazları ile yazılım ürünlerinin alımlarıyla sınırlı olmamalıdır. Devlet kademelerinde hizmet verecek kullanıcıların ya da karar vericilerin, teknolojiye yönelik bilgi seviyeleri, tutum ve algılamalarına dönük çalışmalar gerçekleştirilmelidir. Ayrıca e-devlet proje ve uygulamaları yaygınlaştıkça teknoloji maliyetleri de artmaktadır. Sürekli olarak dış alımlarla sağlanan donanım ve yazılım ürünlerine ödenen bedeller ülkemize ilave yükler getirmektedir. Bu yüzden Türkiye için ulusal araştırma-geliştirme yeteneğinin geliştirilmesine dönük projelerin üretilmesi gereklidir. Teknoloji geliştirme merkezleri bu bağlamda bir çıkış yoludur. Üniversiteler ve nitelikli insan kaynakları da bu yolda kullanılmalıdır. Teknoloji geliştirme merkezlerinde; üniversite, sanayi, kredi ve finans kurumları, yerel yönetimler, teknik-fiziki ve yasal altyapılarla entegre edilmelidir. Bu tür yenilikler ve ar-ge odaklı merkezler, e-devlet altyapısının temel bileşenleri olan yazılım ve donanım ürünlerinin Türkiye’de geliştirilebilmesi açısından teşvik edilmelidir. Aynı zamanda Avrupa’da İsviçre’de St. Gallen Üniversitesi’nde ve Yunanistan’da Atina Üniversitesi’nde benzerleri görülen “Elektronik Devlet Araştırma Merkezleri ve Laboratuvar” modellerinin ülkemizde de oluşturulması katkı sağlayacaktır. Türkiye’nin e-devlet alanında daha da ileri gitmesinde sosyal bilimler ile mühendislik disiplininin gelen uzmanların bir arada çalışması sinerji yaratacaktır. Kamu yönetimindeki e-devlet

uygulamalarının sağlıklı bir yapıda ilerlemesi için bu tür bir yapılanma önemli bir boyutta fayda sağlayacaktır.

E-devlet uygulamaları ele alınırken veya gerçekleştirilirken ülkemizin siyasi, ekonomik ve toplumsal yapısı kesinlikle göz ardı edilmemelidir. Bilişimi doğru kullanarak büyümeyi yakalayan ülkelerin tecrübelerinden, stratejilerinden yararlanılabilir. Ancak bu uygulamalara kendi yapımıza en doğru gelecek şekilde yaklaşılmalıdır. Ayrıca e-devlet uygulamaları da toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı nitelikte olmalıdır. E-devlet uygulamalarına yönelik projelere önem ve hız verilmelidir. Bu doğrultuda da ulusal politikalar oluşturulup, ulusal bilgi altyapısı oluşturulmalıdır.

2.8. Yurttaşlık Kavramı ve Tarihçesi

“Yurttaşlık” belirli bir ulus veya politik topluluk içindeki bireylere verilen ve bazı hak ve sorumlulukları beraberinde getiren bir statüdür. Yurttaşlık, herhangi bir kişiyi devlete sürekli ve kesin bir biçimde bağlayan hukuksal bağdır ve herkesin siyasal sorumluluğunu bildirir. Yurttaşlık sadece bir uyrukluk anlamına gelmemektedir, toplumun yönetimine dolaylı ya da doğrudan bir şekilde katılma hakkı, olanağı vermektedir. Bu çerçevede yurttaşlığın sosyolojik boyutunun göz ardı edilmeden değerlendirilmesi gerekmektedir.

E-devlet ve yurttaşlık ilişkisi incelenirken de; “yurttaşlık” kavramına ve ondaki dönüşüme değinmek, değerlendirmek gereklidir. Teknolojideki değişim toplumsal ve kültürel alanlarda da etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçlerini ortaya çıkarmaktadır. Günümüzün vazgeçilmez bir unsuru haline gelen bilişim teknolojileri ise son yıllarda yeni yönetsel ve ekonomik modellerin doğmasına ve gelişmesine sebep olmuştur. Bu modellerin en önemlilerinden birisi de “e-devlet” modelidir.

Latince (civis) ve Yunanca (polites) kökenleri itibariyle, “yurttaş” en yalın anlamda bir politik topluluğun üyesi demektir. “Yurttaşlık” ise ilgili literatürde yaygın olarak “bir topluluğa katılma ya da ona üye olma” biçiminde tanımlanmaktadır. Örneğin, yurttaşlık konusu üzerine klasikleşmiş olan T.H. Marshall’ın tanımı da bu doğrultudadır. Marshall’a göre yurttaşlık, bir topluluğun tam üyeliğinin doğurduğu bir statüdür. Aynı zamanda bu statüye sahip olanlar, statüye dönük haklar ve görevler

bakımından da eşittir (Sarıbay, 2008: 107-110). Yurttaşlık, eşitlik ilkesi üzerine inşa edilmiş ve gelişmekte olan bir olgudur. Herkesin teorik anlamda eşitliğiyle başlayan ve daha sonra kullanılan hakların genişlemesiyle güçlenen “yurttaşlık”, bu değişimi sürekli olarak yaşamıştır (Marshall, 2006: 22). Marshall’a göre yurttaşlığın medeni/sivil, sosyal ve politik olmak üzere üç boyutu vardır. Sivil boyut; konuşma, mülk edinme hakkı, düşünce ve inanç gibi bireysel özgürlükler için gerekli olan haklardan meydana gelmektedir. Mahkemeler bu hakları savunan ve koruyan kurumlardır. Sosyal boyut; ekonomik refah ve güven hakkından toplumda geçerli standartlara göre yaşama hakkına kadar geniş bir haklar yelpazesini kapsamaktadır. Eğitim ve sosyal hizmet kurumları bu hakların sağlanmasına dönük çalışan kurumlardır. Politik boyut ise siyasi iktidarın kullanımına katılma hakkını içermektedir. Parlamento ve yerel yönetim meclisleri, yurttaşlığın politik boyutunu sembolize eden kurumlardır. “Yurttaşlık” bir topluluğa katılarak, üye olarak ve bu üyelik çerçevesinde edinilen hak ve görevlere dayanarak kendilerinin ve gruplarının çıkarlarını içeren özel alanda olduğu kadar kamu alanında da eylemde (act) bulunma hakkıdır. Yurttaşlığın ifa edilmesi de her şeyden önce, katılımı ve aktif olmayı teşvik eden bir demokrasiyi zorunlu kılmaktadır (Sarıbay, 2008: 111-123).

Ayrıca, Marshall’ın yaklaşımında yurttaşlık statik değil, dönemden döneme değişebilen dinamik bir kavramdır. Yurttaşlık herhangi bir cemaat temeline dayalı bir kategori değil, tersine tüm insanların kendini onunla bağdaştırabileceği bir evrensel haklar kategorisidir (Levanon and Epstein, 2010: 419).

Yurttaşlık düşüncesi, insanların kendi akıllarını kendilerinin kullanması, dünyayı algılayışlarında akli merkeze almaları, kendilerini ve toplumu ilgilendiren konulara ilgi duymaları, toplumsal yaşamın her alanına katılmaları ile gelişmiştir (Gündüz, 2002: 3). Yurttaş da siyasi topluluk yaşamına katılma yetkisine sahip kişidir. Modern dünyada yurttaş statüsü, tipik olarak katılma yetkileri veya hakları ile bunların refakatindeki bir dizi yükümlülükten oluşan bir karışımı belirtmektedir. Yurttaşlık ilkesel olarak siyasi topluluk içinde bireylere eşit haklar, özgürlükler ve sınırlamalar, güçler ve sorumluluklar veren bir statüdür. İlk kez antik dünyanın kent devletleriyle bütünleşen yurttaşlık hakları ilerleyen dönemlerde de terk edilmemiştir. Ancak bu haklar 1789

Fransız Devrimi'ni çevreleyen olaylarla modern dünyanın merkezine daha da oturmuştur (Çetinoğlu, 2005: 699).

“Yurttaş” sözcüğü “cite”den türetilmiştir ve “bir kentte oturan” ile eşanlamlı olarak kullanılmaktadır. Siyasal anlamıyla da bir sitenin veya politik bir cemaatin üyesi olmayı içermektedir (Bouineau, 1998: 109). Modern anlamdaki yurttaş (citoyen, citoyenne) kavramı ilk kez, Fransız Devrimi'ni gerçekleştirenlerce aristokratik ayrıcalığın son bulduğunu ve sembolik eşitlik olgusunu vurgulamak amacıyla kullanılmıştır. Modern yurttaşlık kavramı, bireyin devletle olan ilişkisinde sahip olması gereken hakları ve yerine getirmesi gereken yükümlülükleri ifade eden anayasal bir kavramdır. Ulus-devletin siyasal seçkinlerce ideolojik bir aygıt olarak kullanılan modern yurttaşlık kurumu, günümüze gelindiğinde 1950’li yıllardan bu yana hızla artan uluslararası göç, nüfus hareketleri ve küreselleşmeyle çokkültürlü bir nitelik kazanan heterojen toplumların ihtiyaçlarına tam anlamıyla karşılık verememektedir. Günümüzde artık, ulusal nitelikli yurttaşlık anlayışından çoğul yurttaşlık (multiple citizenship) anlayışına, diğer bir deyişle kozmopolitan yurttaşlık, çokkültürlü (multicultural) yurttaşlık, ulus-ötesi (post-national) yurttaşlık, diasporik (diasporic) yurttaşlık, ulusaşırı (transnational) yurttaşlık, ekolojik yurttaşlık, radikal demokratik yurttaşlık gibi yeni açılımlara doğru yol alınmaktadır (Kaya, 2006: 98). Bu doğrultuda pek çok anlayışa, açılıma yol açan bu kavramın üzerinde önemle durulmayı hak ettiği ve üzerine çalışmaların yapılması gerektiği aşîkârdır.

Polat’a (2011: 131,132) göre de kavramsal kökeni itibariyle Antik Yunan’a dayanan yurttaşlık kavramı, Yunan site devletlerinde siyasi hayata katılma hakkına sahip belirli azınlıkları işaret etmektedir. Bunlar genel nüfusa oranla küçük bir azınlıktır. Yurttaşların dışındaki büyük çoğunluğu ekonomik hayatta bir üretim aracı olmakla beraber siyasi ve toplumsal hayatta yeri bulunmayan köleler oluşturmaktadır. Yurttaşların yasa süreçlerine, yönetici seçimine, yargılamaya katılma, savaş ve barışa karar verme hakları olmakla beraber sosyal ve ekonomik konularda karar mekanizmalarına katılma hakları bulunmamaktadır. Yunan site devletleri arasında en gelişmiş ve demokrasinin beşiği sayılan Atina’da da kadına, köleye ve yabancıya oy hakkı verilmemektedir. Bu hak, sadece 20 yaşını tamamlamış erkeklere verilmektedir. İlerleyen süreçte, Roma hukukunda da Antik Yunan hukuk sistemiyle aynı anlayış

hakim olmuştur. Ortaçağ'da ise Hristiyanlık Antik Yunan yurttaşlık anlayışını ortadan kaldırmıştır ve katılım, ortaklık gibi değerler yerine, devlete hizmet, topluma aidiyet gibi değerler ön plana çıkmıştır. Bu da içe dönük bir hayat tarzının oluşmasına neden olmuştur. Feodal dönemde toplum katı hiyerarşik bir yapılanma göstermiş ve bu yapılanma da gelenek hukukuyla perçinlenmiştir. 13. yüzyılla birlikte ise ulusal monarşiler gelişmeye başlamış ve kilisenin, feodal güçlerin evrensel imparatorluk düşüncesi zayıflamaya başlamıştır. Bu süreç, yurt/vatan ve yurttaş/vatandaş kavramlarının içeriğinde ciddi dönüşümlere yol açmıştır. Yurt bir yandan kutsallık bir yandan da siyasi bir içerik kazanmıştır. Böylelikle yurt, siyasi iktidarın uygulandığı coğrafi alan olarak değişen içeriğiyle, modern devlet kurgusunun içine yerleşmiş ve yurttaşlık kavramı da ulus-devlet yapılanmalarının bünyesindeki değişen içeriğiyle bugünlere gelmiştir.

Yurttaşlık, ortaya çıktığından beri, özellikle de modern ulus-devletin oluşum süreci içinde, yönetici toplumsal sınıflar (gruplar) tarafından halk yığınları üzerinde hegemonya kurmak amacıyla kullanılan ideolojik bir aygıt olagelmıştır. Modern yurttaşlık, aynı zamanda, milliyetçi ideolojiye destek olma niteliğinde, bireylerin “benzerlik” temelinde aynı ulusal kültüre aidiyetlerini (inclusion) veya “farklılık” temelinde yabancıların bu ulusal kültürden dışlanmalarını (exclusion) belirleyen bir kurumdur. Yurttaşlık, Eski Yunan'dan bugüne değin oluşan siyasal toplumlar kadar tarihi bir kurum olmakla birlikte, tarih içinde büyük dönüşümler geçirmiştir. Örneğin Aristoteles, yurttaşlığı şehir-devletlerin yöneticilerinin sahip oldukları ayrıcalıklı bir sosyal ve siyasal statü olarak tanımlamıştır. Lakin, günümüzün modern demokratik devletinde yurttaşlık kavramının ifade ettiği anlam, oy kullanmak suretiyle siyasal karar alma sürecine katılmak ve bir takım medeni, toplumsal, kültürel ve ekonomik haklardan faydalanabilmektir. Tarihte yaşanan toplumsal değişimlerle birlikte, yurttaşlık yalnızca belirli gruplara verilmiş bir ayrıcalık olmaktan çıkmış, ulusal devletin sınırları içinde veya ötesinde yaşayan bireylerin çoğunluğunu kapsayan bir kurum haline gelmiştir (Kaya, 2006: 98,99).

II. Dünya Savaşı sonrası artan göçler ile belli oranda dönüşüme uğramış olan yurttaşlık; günümüzde, tek kutuplu dünyada iletişim-bilişim devrimi aracılığıyla daha önemli bir oranda dönüşmektedir. Yurttaşların sosyal hak, beklenti ve istekleri

yükselmiştir. Eski dönemlere nazaran daha talepkar bir yurttaş profilinin varlığı gözlemlenmektedir. Soysal’a (2010: 1) göre de iletişimin, teknolojinin küresel boyutlar kazanması ve uluslararası göç “yurttaşlık” kavramının tanımlanmasını, algılanmasını değiştirmektedir.

Sarıbay’a (2008: 107-110) göre, eski Yunan şehir devletinde (polis) yurttaş kölelerden, yabancılardan ayrıcalıklı olarak şehrin siyasi hayatına katılma hakkı olan zümreyi ifade eden bir kavramdı. Daha sonraki dönemlerde ise yurttaşın anlamında dönüşümler yaşandı. Örneğin, J.J. Rousseau’nun politik düşüncesinde yurttaş olmanın belirleyici özelliği bütünün bir parçası olarak var olmak, bu sayede insanın değerinin de bütüne, yani topluluğa bağlı olmak biçiminde belirmesiydi. Bu noktadan hareketle, Fransız Devrimi’nin Jakoben döneminde yurttaşlığın kendisi her Fransız tarafından, din, zümre (estate), aile ve bölge gibi alternatif kimliklere karşı hâkim (dominant) kimlik olarak yerleştirilme çabasının konusu olmuştur. Şehir-devletinden günümüze kadarki süreçte “yurttaş” kavramıyla esas olarak kastedilen iki farklı anlayış söz konusudur. Bunlardan birincisine göre “yurttaşlık” bir görev, sorumluluk ve gururla kabul edilmiş olan bir yükürdür. İkincisine göre ise “yurttaşlık” bir statü, yetki, hak veya pasif bir biçimde kullanılan haklar manzumesidir. Birinci anlayışta yurttaşlık hayatın çekirdeğini oluşturur ve aktörlerin birbirleriyle sıkı bağılılığı bulunmaktadır. Yurttaş politik hayatın da baş aktörüdür. İkinci anlayışta ise yurttaşlık hayatın dışsal çerçevesi olarak belirmiştir ve aktörlerin sıkı bir bağılılığı bulunmamaktadır. Ayrıca yurttaş politik hayatta aktif değildir, yönetim başkalarının işidir. Günümüz demokrasileri de birinci tür yurttaşlık anlayışına dayanmaktadır. Bu bağlamda yapılan araştırmalara göre bir demokrasinin başarımını (performance) belirleyen kıstas tüm yurttaşların politikaya katılmaları ve aktif olmalarıdır; kısacası, yurttaşlık kültürünün (civic culture) o toplumda egemen olmasıdır.

Yurttaşlığı etkileyen önemli faktörlerden birisi yurttaşın siyasal alanla etkileşimidir. Örneğin modern toplumların bir karakteristiği olan sosyal hareketlerle yurttaşlık arasında diyalektik bir ilişki söz konusudur. Sosyal hareketler yurttaşlığın gelişmesini teşvik etmektedir; buna paralel olarak da yurttaşlık hakları da sosyal hareketlerin ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır. Örneğin, birlik olma ve ifade özgürlüğünü içeren sivil haklar sosyal hareketlerin meydana gelmesini önemli oranda

etkilemiştir. Sosyal hareketler de yeni tip yurttaşlık haklarının doğmasında ve yurttaşlığın boyutlarının genişlemesinde önemli rol oynamıştır. Sosyal hareketler-yurttaşlık ilişkisinde ortaya çıkan bir başka durum ise “çoğul yurttaş” (pluralist citizen) kavramıdır. Walzer’ın ortaya attığı bu kavram, Almond ve Verba’nın “*The Civic Culture*” adlı eserinde tanımlanan duruma tekabül etmektedir. “Çoğul yurttaş” gayri resmi ve gönüllü topluluklarda birden fazla üyelik diye tanımlanmaktadır. Yurttaşlık bir topluluğa üyeliği anlatıyorsa, sosyolojik olarak birden fazla topluluğun varlığının bir olgu olması birden fazla üyeliği de beraberinde getirmektedir (Sarıbay, 2008: 127,129). Günümüzdeki birden fazla topluluğa üye olma olanağı bile eski dönemlerden farklılık gösteren bir örnektir ve bu da yurttaşlığı etkileyen, onu eskiye göre dönüştüren bir durumdur. Tarihsel süreç içerisindeki değişimlerin, dönüşümlerin elbette ki yurttaşlık üzerine de etkisi olmuştur ve olmaktadır. Günümüzdeki yurttaşlık algısı da bundan etkilenmekte ve dönüşüme uğramaktadır.

Yurttaşlık, en öz anlatımıyla, bireyi devlete bağlayan hukuksal bağıdır. Lakin bu bağın yalnızca hukuksal olmadığı; sosyolojik, dinsel, kültürel, ekonomik ve politik gerçeklerden soyutlanamayacağı da açıktır (Tsaliki, 2007: 162). Modern anlamda yurttaş ise bir devletin egemenliğindeki topraklar üzerinde yaşayan siyasal toplumun, belirli haklara sahip ve herhangi bir özel topluluğa aidiyetinden bağımsız olarak, herkes için aynı olan yükümlülükleri paylaşan bir üyesini simgelemektedir (Ünsal, 1998: 4).

Touraine’e (1997: 104) göre ise yurttaşlık, salt uyrukluğa değildir ve herkesin siyasal sorumluluğunu bildirir. “Yurttaşlık”, toplumun yönetimine doğrudan veya dolaylı yoldan katılma hakkını yaratmaktadır.

Kadıoğlu’na (2008: 21) göre literatürde, yurttaşlık/vatandaşlık kavramı dört farklı biçimde kullanılmaktadır:

- i-) Ulusal kimlik veya milliyet olarak.
- ii-) Evraklar temelinde.
- iii-) Haklar temelinde.
- iv-) Görev ve sorumluluklar temelinde.

i-) Ulusal kimlik veya milliyet olarak tanımlanan yurttaşlık bağlamında; modern toplumlardaki insanların var olabilmesi için ulusal kimliklere tutunmak zorunda kalmışlığı öne çıkmaktadır. Modern siyaset, insanların ancak bir ulus-devletin üyesi olarak var olabilecekleri temelinde biçimlenmektedir ve hatta yurttaş kavramı ulusal kimlik veya milliyet ile eşanlamli bir olgu olarak algılanmaktadır. Yurttaş (*citoyen*) kavramı, ulusal bir kimlik bilincine sahip ve ulusa karşı sorumluluklarının bilincinde olan kişiler için kullanılmaktadır. Bu haliyle “yurttaşlık” kavramı “halk” kavramından daha değerli ve bilinçli bir noktaya işaret etmektedir. Avrupa tarihinde kalabalıklara işaret eden “halk” ile ulusal bir bilinci simgeleyen “yurttaşlık/vatandaşlık” kavramı arasındaki fark, ülkemiz bağlamında en veciz biçimde 1949-1957 yılları arasında İstanbul Valiliği ve Belediye Başkanlığı yapan Fahrettin Kerim Gökay’ın ünlü cümlesinde ifade bulmuştur: “Halk plajlara akın etti, yurttaş/vatandaş denize giremiyor”. Burada, “halk” salt hukuksal anlamda bir varlığa işaret etmekteyken, “yurttaşlık” ulusal bir bilince işaret etmektedir (Kadıoğlu, 2008: 22,23).

ii-) Evraklar temelinde tanımlanan yurttaşlık çerçevesinde ise yurttaşlığın, zaman zaman bireylerin hukuki konumunu belirleyen birtakım evraklara istinaden kullanılması gözler önüne serilmektedir. Bu evraklar nüfus cüzdanı, pasaport gibi yurttaşlık evraklarıdır.

iii-) Haklar temelinde tanımlanan yurttaşlıktaysa bu alanın en temel eserlerinden biri olarak kabul edilen T.H. Marshall’ın yazdığı “Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar/(*Citizenship and Social Class*)” eserinde de değinilen modern yurttaşlığın sivil, siyasal ve sosyal hakları içermesi ön plana çıkarılmaktadır. “Sivil haklar”, 18. yüzyılda mutlakçı devletler karşısında bireyin kazandığı hukuki haklar mahkemelere ilişkindir. “Siyasal haklar”ın gelişimi ise 19. yüzyıldaki modern parlamenter sistemlerin gelişmesiyle oluşmuştur. Modern yurttaşlığın “sosyal haklar”a, yani refah devleti politikalarına dair olan boyutu ise 20. yüzyılda ortaya çıkmıştır. Modern yurttaşlığın gelişimi, her yerde aynı silsileyle olmasa da, sivil, siyasal ve sosyal hakların evrilmesi süreçleri içerisinde izlenebilir.

iv-) Görev ve sorumluluklar temelinde tanımlanan yurttaşlık bağlamında da; bazı ulus-devletleşme süreçlerindeki yurttaşlığın daha ziyade görevlere vurgu yapılarak tanımlanması söz konusudur. Burada yurttaşlık denilince akla bir dizi görevler

gelmektedir ve toplumun bireye ontolojik bir önceliği bulunmaktadır. Toplumsal yarar, bireysel haklardan daha önemlidir (Kadıoğlu, 2008: 24-28). Yurttaşlığın literatürdeki bu dört farklı ele alınışı, ona dönük tanımlamalardan ve yaklaşımlardan haberdar olunması açısından son derece önemlidir. Aynı zamanda, bu tanımlamaların ülkeden ülkeye ve hatta zaman içerisinde farklılaşabildiğini de akılda tutmakta fayda vardır.

Göktürk’e (2006: 25-32) göre ise yurttaşlık, feodal döneme dair tüm yapıların ve bunların üzerine inşa edilmiş tüm kavramların, kurumların ve kodlamaların dönüştüğü bir döneme aittir. “Modernite” ve “Aydınlanma” çerçevesinde bireyin devlet karşısındaki konumunun yeniden biçimlendiği toplumsal ve siyasi bir olgudur. Yurttaşlık modern bir kavramdır. Bütünlüklü bir yurttaşlık çözümlemesi de şu dört ana nokta dikkate alınarak yapılabilir. İlk olarak yasal ve siyasi biçimsellik, siyasal alt-sistemi ahlaki ve dini sistemlerden ayırır ve ekonomik sistemi siyasal sistemden özerkleştirir. Böylece bir önceki sistemde bireyler onları niteleyen ekonomik, sosyal ve dini koşullardan soyutlanarak yurttaşlık aracılığıyla formüleleştirilirler. İkinci olarak, kapitalizm öncesinde “tabi olma” şeklinde gerçekleşen biçimsel tanımlamanın, kapitalizmle birlikte siyasi otoriteye karşı bireysel yükümlülüklerin yanı sıra hakların da olduğu bir dokuya ulaşmasıdır. Bu nedenle yurttaşlık modern bir kavramdır. Üçüncü olarak, modern yurttaşlık Aristoteles’in, Thomas Aquinas’ın veya Rousseau’nun ileri sürdüğü gibi, organik üyelikten farklıdır. Çünkü organik üyelik yaklaşımı bireyi etik ve doğal temellere dayanan katmanlaşmış toplumsal ilişkiler ağının bir parçası olarak görürken, modern yurttaşlık bireylerin bu boyuttaki üyeliklerden uzak durmasını önermektedir. Dördüncü ve son olarak, yurttaşlık ancak modern devletin egemenlik alanında varlığını sürdürebilir. Bu anlamda yurttaşlıkta doğal olarak ortaya çıkan bir üyelikten çok, ulusal veya topraksal bütünlüğü (teritoryal) olan bürokratik siyasi örgüte üyelikten söz edilebilir ki bu, “yabancılar” karşı yalnız siyasi toplumun üyelerinin yurttaşlığı anlamına gelebilir. Böylece ulusun kimliği, etnik veya kültürel imalardan kurtularak yurttaşların katılım ve iletişim hakları kullanılarak oluşturulur. Dolayısıyla yurttaşlık Habermas’ın da önerdiği gibi “cumhuriyetçi” veya “anayasal” bir biçime bürünebilir. Burada önemli olan nokta ise yurttaşlığa modernite bağlamında yapılan vurgudur. Bir aydınlanma projesi olarak modernitenin “tarihsel ilerlemeciliği” rasyonel, bireysel ve seküler özgürleşme düşüncesi üzerine kuruludur ve bütün bu niteliklerdeki

yurttaş ile kapsayıcı, hakim kurum olan devlet arasındaki bağın niteliğini önemli ölçüde şekillendirmektedir.

2.8.1. Yurttaşlık ve Ulus-Devlet

Modern yurttaşlığı ulus-devletten bağımsız düşünmek neredeyse olanaksızdır. Bu sistem içinde yurttaşlık; eşitlik / eşitsizlik, özgürleşme / tahakküm, milliyetçilik-ırkçılık / dışlanma-marjinalleşme gibi gerilimleri içinde barındırırken, bunların dışa vurumu ve karşılıklılığı ulus-devletin sınırları içinde gerçekleşmektedir. Çünkü yurttaşlık, hem “Ancient Regime”in tasfiyesini hem de yeni toplumsal, siyasal, ekonomik ve kültürel düzenin kuruluşu sürecinde, bireyin geçirdiği dönüşümü betimleyen en önemli sembollerden biridir. Dolayısıyla yurttaşlık tikel-tümel, cemaat-toplum, kamusal-özel, devlet-sivil toplum, birey-özne eksenleri arasında ulus-devlet öncesinin ve sonrasının bütün gerilimlerini ve çatışmalarını taşıyan bir kavramdır (Göktürk, 2006: 227). Bu gerilim ve çatışmaların dozunu, yurttaşla devlet arasındaki ilişkinin niteliği, yurttaşın ödevleriyle sahip olduğu hakların kapsamı belirlemektedir.

Modern ulus-devlet (ideal olarak) toprak sınırları belli olan ve bu sınırlar dahilinde meşru yetkilerini kullanan bir oluşumdur. Modern devlette yurttaşlık (yine ideal olarak) toprak üzerindeki egemenlikle bağlantılıdır ve bu toprak üzerinde yaşayan topluluğun tüm üyeleri birincil cemaatlere olan bağlarına bakılmaksızın eşit kabul edilmektedir (Gülalp, 2007: 11).

Yurttaşlık kavramının merkezinde, modern devletin bireyleri yerel ve ulus-öncesi topluluklara olan bağlarından kopartarak kendi tekeline alması projesi yatmaktadır. Yurttaşlık, insanların bir devlet etrafında birleştirilmesi ve evrensel hakların tanınmasıyla rütbe farklarının ortadan kaldırılması anlamına geldiği ölçüde, “ulus”un inşa edilmesiyle aynı şeydir. Dolayısıyla yurttaşlık, yeni bir topluluğun (ulus) ve yeni bir siyasal egemenlik ideolojisinin (milliyetçilik) yaratılmasını içermektedir (Gülalp, 2007: 12,13). Bunun yanında, bir yurttaş, Rousseau’nun deyişiyle artık yalnızca “oy veren bir izleyici” değil; kamuoyunu ve hükümet politikasını etkilemeye çalışan bir aktördür (Kastoryano, 2007: 45,46).

Bu süreç farklı ülkelerde değişik gelişim seyri izlese de genel olarak modern ulus-devletlerde birbirine yakın şekillerde seyretmektedir. Yurttaş olmak, her şeyden önce bir siyasi topluluğun üyesi olmaktır. Modern dünyada yurttaşlığın bulunduğu siyasi topluluk ise ulus-devlettir. Son iki yüzyılı aşkın süredir, modern devletlerin artan egemenlik iddialarıyla bağlantılı olarak, yurttaş olmak ile bir ulusa ait olmak ayrılmaz bir biçimde iç içe geçmiştir. Aynı zamanda modern yurttaşlık bir statü ilişkisidir. Bu statü genelde bireyin nerede doğduğuna, ebeveynlerinin yurttaşlığına ve milliyet statüsüne bağlı olarak doğumla verilir. Bireysel kimliğin önemli bir bileşeni olan yurttaşlık statüsünden kolayca feragat edilememektedir. Modern dönemde bireylerin içine yerleştirildiği yurttaşlık statüsü “eşitlik” ve “özgürlük” olmak üzere iki temel değere dayanmaktadır.

Eşitlik, yasa önünde ve yasanın korunmasından faydalanma konusunda herkesin eşit olduğunun ifadesidir. Özgürlük ise kişinin; özel alanda etik anlayışı doğrultusunda kendisini gerçekleştirmesini, toplumda kendi çıkarlarını akılcı bir tarzda kullayabilmesini ve devlette de siyasal iradenin oluşumuna eşit haklarla katkıda bulunabilmesini ifade etmektedir. Ayrıca modern yurttaşlık, yurttaşlığın zımnen de olsa, evrensel bir statü olduğunu da kabul etmektedir. Aydınlanmanın evrenselci paradigması üzerine inşa edilen modern devletlerin, temellerindeki evrensellik fikri uyarınca, bütün insanları eşit saymaları gerekmektedir. Bu eşitliğin bir görünümü herkese evrensel olduğu düşünülen kuralların tatbik edilmesidir. Diğer görünümü ise herkese yurttaşlık iddiasında bulunma hakkının kabul edilmesidir. Zira cinsiyetleri ve dini mensubiyetleri farklı olsa da insanların ortak ve evrensel paydaları “insan” olmalarıdır; o yüzden yurttaşlığın bu genel zeminde elde edilmesi gereklidir. Evrensellik iddiası, yurttaşlık statüsünün cazibesini artıran bir faktördür ama bunu ihtiyatla karşılamak ve bu konudaki teorik ve pratik açmazları gözden kaçırmamak gerekir. Netice itibarıyla, modern toplumlarda “üyelik”, “statü” ve “evrensellik” boyutlarıyla yurttaşlığın iki önemli işlevi yerine getirmektedir. Yurttaşlık hem sosyal bir bağdır, hem de politik meşruiyet ilkesidir (Coşkun, 2009: 297-303).

Günümüzde yurttaşlığın “üyelik”, “statü” ve “evrensellik” boyutlarının hepsi de göze çarpmaktadır. Evrensellik boyutu ise yaşanan gelişmeler neticesinde, tarihsel süreç içerisinde hiç olmadığı kadar kendini göstermeye başlamış durumdadır.

Yurttaşlığın kime verileceğine ve hangi yurttaşlık hakları ile verileceğine devlet karar vermektedir (Coşkun, 2009: 406). Bir de buna yurttaşa yüklenen sorumlulukların artırılabilmesi eklenirse; yurttaş-devlet dengesinde yurttaş daha dezavantajlı durumda kalmaktadır.

Bunun yanında, bir yurttaş, Rousseau'nun deyişiyle artık yalnızca “oy veren bir izleyici” değil; kamuoyunu ve hükümet politikasını etkilemeye çalışan bir aktördür (Kastoryano, 2007: 45,46). Aynı zamanda, yurttaşlık bir siyasal meşruiyet ilkesidir ve hukuki nitelikte taşımaktadır (Pardo, 2011: 25). Bununla beraber yurttaşlık toplumsal bağın da kaynağıdır. Çağdaş demokratik toplumda insanlar arasındaki bağ artık dinsel veya hanedanlığa dayalı değildir; siyasaldır. Birlikte yaşamak, artık aynı dini paylaşmak veya hep birlikte aynı hükümdarın uyrukları olmak ya da aynı otoriteye boyun eğmek değil; aynı siyasal örgütlenmenin yurttaşları olmaktır. Bu meşruiyet ilkesi giderek toplumsak hayatın tüm biçimlerinde kendini gösterir. Yurttaşlar topluluğu gündelik karşılıklı ilişkilerinde bile başka hiçbir topluluğa benzemez. Aynı egemenliğe ortak olan her yurttaşın aynı saygıyı görme, saygınlığının kabul edildiğine tanık olma hakkı vardır. İnsanlar arasındaki ilişkiler herkesin eşit saygınlık düşüncesi ve değeri üzerine kurulmuştur (Borlandi vd.,2011: 920,921). Ancak bu çoğunlukla kağıt üzerinde kalabilmektedir. Aynı egemenliğe ortak olan her yurttaşın aynı hakka sahip olması, aynı saygıyı görmesi çoğunlukla gündelik pratiklerle uyuşmamaktadır.

Bu bağlamı değerlendiren Güllüpınar (2012: 83) yurttaşlık olgusunun ortaya çıktığı Antik Yunan'dan günümüze kadar siyasal, toplumsal ve ekonomik olarak daima eşitsiz bir içeriğe sahip olduğu kanaatindedir. Yurttaşlık, ulus-devlet içinde sağladığı ulusal bütünleşmenin yanı sıra; her ulus-devletin kendi yurttaşlık tanımının dışında kalan bazı grupları da dışarıda bırakmakta ve bu dışlanan kitleler açısından yurttaşlık dışlayıcı ve ayrımcı sonuçlara yol açmaktadır.

Bu tanım ile yurttaşlık tanımlamalarına da eleştirel yaklaşılmıştır. Yurttaşlık ile bütünleşme hedeflenirken, bunun kağıt üstündeki gibi kolay olmadığı; bunu bütüne yaymanın zor olduğu aşikardır. Burada ortaya çıkabilecek sorunlar da bu bütünlüğü, ideal yurttaşlığı olumsuz şekilde etkileyebilecektir. Yurttaşlık tanımlanırken veya tartışılırken bu yönlerinde göz ardı edilmemesi gerektiği ortadadır.

Modern yurttaşlığı, asıl olarak ulus-devlet gerçeğiyle ilişkilendirmeden anlamak mümkün değildir. Ulus-devlet, kökenleri 1648’de imzalanan Vestfalya Antlaşması’nda bulunabilecek özel tarihi koşullara bağlı olarak ortaya çıkmış özgül bir siyasal örgütlenme modelidir. Modern ulus-devlet, ideal olarak toprak sınırları belli olan ve bu sınırlar dahilinde meşru yetkilerini kullanan bir oluşumdur. Modern devlette yurttaşlık (yine ideal olarak) toprak üzerindeki egemenlikle bağlantılıdır; öyle ki bu topraklar üzerinde yaşayan topluluğun üyeleri birincil cemaatlere olan bağlarına bakılmaksızın eşit kabul edilmektedir. Ancak tarihsel gerçeklik bu normatif ilkelerden çok daha karmaşıktır. Aynı zamanda, modern yurttaşlık kavramı bir ulus-devlete üyeliği içermektedir. Bu kavram, Fransız Devrimi sonrasında Avrupa’da beliren çeşitli milliyetçiliklere koşut bir biçimde oluşmuştur. Sonuç olarak modern yurttaşlık; rasyonel, ve özerk olduğu, siyasi katılım ve denetim yetenekleri olduğu varsayılan özgür bireyler ve onların yarattığı siyasi kurumlar üzerinde temellenmiştir. Birey, yurttaşlık vasıtasıyla devletin üyesi olabilmektedir ve böylece topluma etkin bir katılım söz konusu olabilmektedir (Güllüpınar, 2012: 86,87).

Günümüzde yurttaşın aktif bir yurttaş olup olmadığı ise hâlâ tartışılmaktadır, incelenmektedir. Örneğin, Kant’a göre aktif yurttaş halkın yasa koyma iradesini dile getiren, halkın birleşmiş iradesinin bir unsurudur. Aktif yurttaş olabilmenin koşulu, oy vermenin dışında; bireyin kendi koyduğu yasalardan başka bir yasaya boyun eğmemesi, geçimini başkasına bağımlı olmadan sağlaması ve toplumda hiç kimsenin aracılığına muhtaç olmadan bağımsız bir hukuk öznesi olabilmesidir (Güllüpınar, 2012: 89). Günümüzde yurttaşların ne kadar aktif olduğu, yurttaşlık bilinç ve farkındalık seviyelerinin ne durumda olduğu önemli bir araştırma alanıdır.

Bu çerçevede çalışmaların yapılması yurttaşlıkta ne gibi dönüşümler olduğu hakkında veriler verecektir. Oldukça hızlı değişimlerin yaşandığı çağda yurttaşlık, devlet bundan nasıl etkilenmektedir; bunların araştırılması elzemdir. Çoğunlukla, günümüzde yalnızca oy vermek, yurttaş olmak için yeterli sayılmaktadır. Yurttaş eski dönemlere nazaran aktif, katılımcı ve farkındalık düzeyi yüksek bir durumda mıdır? Eğer daha aktif, katılımcı ve farkındalık düzeyi yüksek ise bunun için neler yapmaktadır ve bundan sonra ki beklentileri nelerdir? Bu soruların her yönden araştırılması, özellikle de sosyolojik çözümlemelere tabi tutulması, konunun anlaşılmasına yardımcı olacaktır.

Güllüpnar' (2012: 91,92) göre yurttaşlığın sosyal ve ekonomik hakları içeren ve toplumsal eşitsizlikleri giderecek biçimde düşünülmesi görece yeni bir durumdur. Yani sosyal yurttaşlık anlayışı İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra Avrupa'da yaygınlaşan sosyal refah devleti uygulamalarıyla birlikte tartışılmaya başlanmıştır.

Günümüzdeki yurttaşlık sadece bir devlete ait olmakla nitelendirilebilmekte midir? Yoksa bununla beraber yurttaşlık, sosyal ve ekonomik haklardan mümkün olduğunca yararlanmayı, daha talepkâr olmayı mı nitelendirmekte midir? Tüm bu hususlar tartışmaya açıktır.

Yine, Güllüpnar'a (2012: 94) göre yurttaşlık hem eşitsizliği hem de eşitliği yaratan kritik ve anahtar bir bağlantı noktasıdır. Eşitlik noktasıdır; çünkü liberal gelenekte mevcut tüm statülerin, refah, yetenek ve toplumsal pozisyonlardaki bütün bireysel farklılıklara rağmen eşit olduğu varsayılmaktadır. Eşitsizlik noktasıdır; çünkü hakların ve eşitsizliğin tanımlanması süreci aynı haklara sahip olmayan "yurttaş olmayanlar" kategorisini yaratan farklılıkları belirlemeyi gerektirmektedir. Eşitlik/eşitsizlik ilişkisi yüzünden yurttaşlık müzmin bir tartışmanın merkezi durumundadır.

Marshall ise serbest piyasa ekonomisine sahip toplumlarda, oy hakkının evrenselliği ile sosyo-ekonomik eşitsizlikler arasında bir gerilim olduğunu ileri sürmektedir. Dolayısıyla siyasal ve medeni hakların kullanılabilmesi için sosyal hakların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu da ancak refah devleti içinde mümkündür. Buna karşın kapitalizmin yeniden yapılandırılması sürecinde refah devleti tasfiye edilirken, refah devleti içinde olanaklı kılınan sosyal haklar da "Yeni Sağ" ve "neo-liberal" politikaların saldırısına uğramıştır. Bu süreçte öne sürülen gerekçeler ise bu hakların negatif özgürlük talepleriyle uyumsuz olduğu, ekonomik olarak verimsiz olduğu ve serfliliğin yolunu açtığı biçimindedir. Yeni Sağ, bu gerekçelerle tasfiyesine yöneldiği sosyal hakların yoksulların yaşam fırsatlarını gerçek anlamda geliştirmediğini ve onları pasifliğe yönlterek bir bağımlılık kültürü yarattığını ileri sürmektedir. Kendi geçimini sağlayamayan işsizlerin, ortak yükümlülüğü yerine getiremediklerini ve bunun da tam üyeliği engellediğini savunmaktadır. Bu sebepten dolayı da Yeni Sağ'a göre bağımlıları yükümlü kılmak eşitliğe aykırı değil, tersine eşitliğin gereğidir (Güllüpnar, 2012: 96,97).

Yurttaşlık, resmi olarak herkesin yasalar önünde eşit olduğu ilkesine dayanmaktadır; ancak bir devletin bütün üyeleri için bu resmi hakların gerçek haklara nasıl dönüştürüleceği sorusu hâlâ ortada durmaktadır. Resmi yurttaşlık (formal citizenship) ile bu toplumsal üyelikten doğan hakların kullanılması ya da uygulanması anlamına gelen gerçek yurttaşlık (substantive citizenship) arasında bir ayrım vardır. Yurttaşlığı salt hukuki ve politik bir hal olarak anlamak, yurttaşlığın toplumsal eşitlik idealiyle birlikte düşünülmesinin önündeki bir engeldir. Yurttaşlık, ilk ortaya çıktığı Antik Yunan'dan beri bir takım eşitsizlikler üzerine kuruludur. Erkekler ve servet sahiplerinin yurttaş olabildiği Antik Yunan'daki yurttaşlık anlayışı; mülksüzlerin, kadınların ve kölelerin dışlanmasıyla kurulabilmiştir. Lakin, bazı kesimlerin yurttaşlıktan dışlanmışlıkları ya da pasifize edilmeleri yalnızca o dönemle sınırlı kalmamış; modern yurttaşlığın ortaya çıktığı günden günümüze kadar bunun örnekleri görülmektedir. Yurttaşlık uygulamaları, kapitalizmin ulus-devlet anlayışında bireyi adeta salt hukuki ve siyasi ödev ve haklarıyla tanımlayan; yasa önünde de eşit olduğu varsayılan hukuksal bir özneye dönüştürmüştür. Netice itibarıyla, modern yurttaşlığın evrensellik ve eşitlik vaatlerini gerçekleştirememesi ve bazı grupların ihtiyaç, çıkar ve beklentilerini karşılayamaması; ulus-devlet içinde bir yurttaşlar hiyerarşisine yol açmıştır (Güllüpınar, 2012: 97-105). Modern yurttaşlığın eşitlik boyutlarının eksikliği, geçmişten günümüze kritik edilmiş bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Hatta son yirmi yıllık süreç göz önüne bulundurulduğunda durum daha da ağırlaşmıştır.

Özellikle 1980'li yıllardan itibaren uygulanan neo-liberal serbest piyasacılık, eşit yurttaşlığı hedef almaktadır. Ulus-devletlerin ortaya çıkışıyla başlayan eşit yurttaşlık talepleri refah devletiyle bir nebze olsa karşılanır gibi olmuşsa da; neo-liberal dönemle birlikte bu konu rafa kaldırılmıştır.

Son kertede, tarihsel açıdan bakıldığında modern dünyada "yurttaşlık", yasal ve politik statüde bazı hakları (sivil, sosyal, siyasal) elde etmesine izin verilmiş, birey olarak bazı görevlerle (vergi, askere gitme, sadakat) politik toplumla ilişkide olan ve devletin kolektif yaşamına dahil olabilme kabiliyetine sahip olabilmektir. Başka bir deyişle yurttaşlık, devlete siyasal aidiyet olarak tanımlanmakla birlikte bireyi bir dizi özel hak ve sorumlulukların bağlı olduğu yasal statüyle donatmaktadır. Aynı zamanda bu yasal statü bireyin topluma eklemlenmesi ve siyasal-kamusal alanla kurduğu ilişkiler

bütünüdür. Yurttaşlık/vatandaşlık kavramının beraberinde taşıdığı haklar ve sorumluluklar toplumlardaki demokratik prensiplerden doğmuştur. Bireyin vatandaşlık kapsamında ait olduğu topluma karşı bir takım sorumlulukları ve yurttaş olmasıyla kazanılan bir takım hakları vardır (Pamuk ve Alabaş, 2008: 23).

1980’lerden itibaren yurttaşlığın yeniden tanımlanmaya çalışıldığı ve yeni yurttaş türlerinin ortaya çıkmış olduğu görülmektedir. Devlet tarafından verilen “formel yurttaşlık” (formal citizenship) ile insan hakları öznesi olmaktan kaynaklanan “özel vatandaşlık” (substantive citizenship) buna örnek olarak gösterilebilir. Burada yeni olan, formel yurttaşlık değil, özel yurttaşlıktır. Klasik yurttaşlıkta vatandaş, ulusal/siyasal topluluğun (devletin) bir üyesidir. Haklar, ancak ulusa ait olanlar tarafından kullanılabilir. Bu yurttaşlık anlayışı günümüzde belli bir dönüşüm içindedir. Klasik yurttaşlıkta bir bireyin, hem yurttaşlık haklarına sahip olma hem de kültürel olarak tanımlanmış bir topluma ait olma statüsü bulunmaktadır. Lakin günümüzde, yurttaşlık ile kimlik arasındaki bağ azalmaya başlamıştır (Özyurt, 2008: 218,219).

Sonuç olarak yurttaşlığın doğası değişime açıktır. Demokratik bir toplumda da yurttaşlara kanun tarafından korunma ve birçok toplumsal yarar sağlanır. Bunun karşılığında ise yurttaşların kanuni yükümlülüklerini yerine getirmesi beklenir. Günümüzde yurttaşlık bir statü getirmektedir ve demokratik bir toplumda çoğu zaman ekonomik, toplumsal ve siyasal zorluklardan doğan bu statü şiddetle ulusal kimliğin ana unsuru olarak görülmektedir (Meechan, 2008: 414,415).

Bu tarihsel çerçevede yurttaşlık uzun süredir hem bir “statü” hem de bir “pratik” olarak düşünülmüştür. Statü olarak yurttaşlık, hakları (oy verme, özgür konuşma, örgütlenme özgürlüğü vb.) ifade etmekteyken; pratik olarak yurttaşlık ise yönetime katılma ve genel iyiliği düşünme ödevi gibi siyasal yaşamın özünü oluşturan yükümlülükleri ve faaliyetleri gerektirmektedir.

Yine buna benzer bir biçimde yurttaşlık, “yasal” ve “etik” açıdan olmak üzere iki biçimde tanımlanabilmektedir. Birinci ve en yaygın tanıma göre yurttaşlık, yasal bir sistemle belirlenmiş haklar ve ödevler ile ilgilidir. Buna göre yurttaşlık yasal bir statü olarak görülmektedir. İkincisinde ise yurttaşlık, yasal statüleri dikkate alınmaksızın haklara ve sorumluluklara sahip olan siyasal bir toplumun üyelerinin durumu ile

alakalıdır. Buna göre yurttaşlık, bireylerin siyasal sistemi etkileme kapasitesini içermekte ve siyasal hayata aktif bir şekilde katılmalarını gerektirmektedir. Tüm bunlar çerçevesinde yurttaşlığın hem “biçimsel” hem de “dinamik” boyutlarının olduğu ifade edilebilir. Biçimsel boyut, devletin yurttaşlarına karşı görev ve yetkilerini belirleyip sınırlandıran, aynı zamanda yurttaşların birbirlerine ve topluma karşı hak ve sorumluluklarını ortaya koyan yasal düzenlemeler ve mekanizmalar ile ilgilidir. Yurttaşlığın dinamik boyutu ise devletin ve yurttaşların hak ve sorumluluklarına dair demokratik siyasal kültürdeki veya toplumsal algılanmalardaki değişikliklerin yasal zemini dönüştürücü etkisini ifade etmektedir. Yurttaşlık bağı, netice itibarıyla her iki boyutun etkileşiminin bir ürünü olarak ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 2010: 75,76).

Heater’sa (2007: 9,10) yurttaşlığı bir “sosyo-politik kimlik biçimi” olarak tanımlamaktadır. Yurttaş kimliği, devlet tarafından verilen haklarda ve hepsi de eşit statüde, özerk birer birey olarak yurttaşlarca yerine getirilen görevlerde saklıdır.

Yurttaşlık, herhangi bir kişiyi devlete sürekli ve kesin bir biçimde bağlayan hukuksal bağıdır ve herkesin siyasal sorumluluğunu bildirir. Yurttaşlık sadece bir uyrukluk anlamına gelmemektedir, toplumun yönetimine dolaylı ya da doğrudan bir biçimde katılma hakkı, imkânı vermektedir. Bu çerçevede yurttaşlığın sosyolojik boyutunun göz ardı edilmeden değerlendirilmesi gerekmektedir.

2.9. Yurttaşlık Olgusundaki Dönüşüm

Yurttaşlık haklarının elde edilmesi Fransız Devrimi ile devreye giren ve ağır ilerleyen bir süreç olarak görülmektedir. Wallerstein’a (2003: 122) göre de Fransız Devrimi’yle birlikte tebaa yurttaşla dönüşmeye başlamıştır. Tabaanın yurttaşla dönüşmesi ise toplumsal baskıların bir neticesidir.

Küreselleşme, bilgi toplumu gibi kavramlar da insanlığın geçirmiş olduğu üçüncü büyük devrim olan iletişim-bilişim devriminin en somut görüntülerinden biridir. Yurttaşlıkla ilgili tartışmaların, yeni baştan toplumsal ilgi odağına yerleşmesinde, “yurttaşlığın değişen doğası” bulunmaktadır. Kapitalizmle doğrudan ilişkili modern devletlerin yapısında kilit bir öge konumundaki yurttaşlık, kapitalizmin ve dolayısıyla modern devletin değişimi ile ortaya çıkan sanayi sonrası toplumlardaki devlet-yurttaş

denklemini kurmakta yetersiz kalmıştır. Devletin etkinliklerinin kurucu öznesi olarak canlandırılan ve modernitenin tanımlayıcı temel ögesi olarak görülen “yurttaşlık”, yine bunların bir sonucu olarak ulus devletin, özellikle son yirmi yıldan bu yana, içine düştüğü meşruiyet krizine bağlı olarak, tartışmanın odağına taşınmıştır. Küreselleşme olgusu da yurttaşlığın doğasının değişmesine ve onun pek çok biçim almasına yol açan sebeplerden birisidir. Küreselleşme kendisiyle ilgili olgular başta olmak üzere, bütün toplumsal yaşamı ve böylelikle yurttaşlık düşünce ve pratiğini de derinden etkilemiştir. Özellikle kapitalist refah toplumlarında bireylerin bir bölümünün depolitizasyonu ve diğer bir bölümünün de küreselleşmenin tehdidi ile bireysel kimlikleri ve toplumsal birliği sağlayan asgari birlikteliklerden uzaklaşarak farklılıklarını görmeye başlamaları da bu toplumlarda yeni bir yurttaşlık algısını beraberinde getirmiştir (Gündüz ve Gündüz, 2002: 5-7). Bu değişimin ortaya çıkardığı bir dizi sorunu da son on yıldır birçok boyutlarıyla yaşamaktayız. Örneğin birçok Batı ülkesinde yaşayan azınlıkların kimlik, yurttaşlık, bağlılık, sadakat konularında içine düştüğü durum bu çerçevede dikkat çekmektedir. Örneğin son olarak Fransa Paris’te gerçekleşen terör saldırıları (7 Ocak 2015 Charlie Hebdo) gibi olaylar çarpıcı örnekler arasındadır.

Kaçınılmaz olarak küreselleşmeyle meydana gelen değişimlerin etkisiyle yönetim tarzları da dönüşüme uğramıştır. Kamu kuruluşlarında da tıpkı özel sektördeki kuruluşlarda olduğu gibi kurumsal hedeflere ulaşmak için yeni yöntem ve yaklaşımlar geliştirilmektedir. Bu çerçevede de hizmet, teknoloji, yönetim ve denetim gibi kavramlar yeniden ele alınmaktadır. Küreselleşme sürecinde, devlet ile yurttaş arasındaki ilişkiler sorgulanmakta, yurttaşlık statüsü yeniden oluşturulmaktadır. Bunların yanında, temsili demokrasi sistemi artık yeterli sayılmamaktadır; yurttaşın karar alma mekanizmasına katılması, merkezde toplanmış yetkilerin yerel yönetim birimlerine dağıtılması, sistemin şeffaflaştırılması, kamu yönetiminin topluma hizmet aracı olduğunun öne çıkarılması düşüncesi gittikçe yaygınlaşmaktadır. Küreselleşme ile devletin egemenlik alanı bir yandan küresel aktörler tarafından paylaşılırken, yurttaş da egemen bir özne olarak devletin egemenlik anlayışını içte sınırlayarak, daraltmaktadır. Shachar’a (2009: 579) göre, küreselleşmeyle birlikte yurttaşlık kavramı daha tartışılır hale gelmiştir.

Küreselleşmenin kaynaklarından birisi teknolojidir ve bu kaynağın oluşmasında iki farklı devrim etkili olmuştur. Bunlardan ilki iletişim teknolojisi devrimi (telefon), ikincisi bilişim teknolojisi devrimidir (bilgisayar). Bilgi toplumu ise insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli enformasyona kolayca erişebilmelerine, bu enformasyonu bilgiye dönüştürebilmelerine ve dolayısıyla da kendilerini geliştirebilmelerine imkân tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır. Bilgi toplumunda insanlar/yurttaşlar bilgisayarlardan yaptıkları işleri daha iyi anlayabilmek ve bu bilgilerden kendi yaşamları üzerinde denetim kurmak için yararlanabilmektedirler. Bu süreç ise yurttaşları katılıma doğru daha da yönlendirmektedir. Üretilen siyasal kararlara katılım, toplumsal ve kültürel olaylara katılım, kimlik geliştirme ve kimliği ispat etme açılarından da ele alındığında “katılım” değişkeninin gerek bireysel gerekse ulusal düzeyde 21. yüzyıla damgasını vuracağı anlaşılmaktadır. Gerçek anlamda katılımcı bir demokrasi 21. yüzyılda yalnızca ulusal toplumların değil, uluslararası birliğin de temel ilkesi olacaktır (Kocacık, 2003: 2-7).

Bilgi toplumunda devlet-yurttaş ilişkileri “iktidarın dağılım” projesini içermektedir. Burada, iktidar ilişkileri, birbirine yakın çıkar gruplarının “hassas güç dengesi bozulmaları ve sonra tekrar onarılmaları” konusunda yapmış oldukları karşılıklı anlaşmalardır. Devlet ise her şeyi bilme iddiasında bulunmamakta; yatay dağılmış karar süreçleri, bütün sivil birimlerin etkileşimleri ile sonuçlara ulaşmaktadır. Uçkan (2003: 33-38) bilgi toplumunda gelişen bilgisayar teknolojisi ve internet aracılığıyla yurttaşların yönetsel süreçlere katılımı konusunda sağladığı bazı olanakları şu şekilde sıralamaktadır:

- Bilgisayar donanımlı iletişim, küresel ağ alt yapısı sayesinde güçlü ve sürekli bir bağlantı olanağı sağlamaktadır.
- İnternet sayesinde yurttaşlar bilgiye sürekli olarak erişebilmektedirler.
- Bilgiyi depolama ve yayma yeteneği, hem yönetsel birimlerin hem de yurttaş örgütlenmelerinin elektronik ortamı kullanmalarını ve anında bilgi paylaşımlarını mümkün kılmaktadır.

- Elektronik ortam, etkileşimli yapısı sayesinde yurttaşlar ve yönetsel süreçler arasında ilişkiyi etkinleştirme olanağı sunmaktadır.
- İnternet doğası gereği yurttaşları demokratikleştirebilir.

Günümüzde, devlet açısından yurttaş taleplerini öne alan bir yönetim anlayışına doğru bir eğilim vardır. Son dönemde yoğun olarak tartışılan “devlet mi birey için, birey mi devlet için vardır?” sorusu artık, “devlet birey için vardır” biçiminde anlaşılmaktadır.

Teknolojik ilerlemenin ivme kazandığı, bilginin hızla yayıldığı ve bütün sistemleri dönüşüme zorlayan küreselleşme ve bilgi toplumu çağında artık kurumların ayakta kalabilmeleri yurttaş odaklı bir yönetim anlayışına sahip olmakla mümkün görünmektedir.

Teknolojideki değişim toplumda ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri de ortaya çıkmaktadır. Bundan hem yurttaşlık hem de devlet kavramları da nasibini almaktadır. Bu süreçte yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır. E-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir.

Bilgi toplumunda elektronik iletişim sistemlerinin devlet idaresi açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu ve yurttaşlarca bunun algılanması, devlet-yurttaş etkileşim süreçlerinin incelenmesi, yeni fırsatların keşfi ve uygulamaya sokulması gibi hususlar üzerine çalışmalar artırılmalıdır. Bu çerçevede de e-devlet uygulamalarını sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek büyük bir eksiklik olacaktır.

Küreselleşme ve bilgi toplumu aşamasında, gizlilik esasına dayanan geleneksel yönetimler değişime uğrarken; günümüzde gizlilik ve yolsuzluk arasında doğrusal bir ilişki olduğu yaygın bir görüş olarak kabul edilmektedir. Bu ise yönetimlerin yeniden yapılandırılmasında şeffaflık ve açıklık gibi kavramları ön plana çıkartmaktadır. Bilişim

teknolojileri ile yönetimler kapalı örgütlenmeler olmaktan çıkarken, yurttaşın etkilerine açık yapılanmalar haline gelmektedir. Oluşan yeni yönetsel anlayışla kişilere “bilgi edinme hakkı” tanınmakta, bireylerin yönetim hakkında bilgi edinme ve bilgiye ulaşabilme hakları güvence altına alınmaktadır. Tabii burada dikkati çeken nokta; bilgi edinme hakkını veren ilgili kurumun bunu sağlayacak altyapısının ne düzeyde olacağı, bu sürecin ne kadar etkin, detaylı ve yurttaşın etkilerine açık işletileceğidir.

Yeni teknolojilerin etkisiyle toplum bir dönüşüm geçirmiştir. Bu süreçte, artan bireyselleşme eğiliminin etkilediği çeşitlilik gösteren pek çok sorunun çözümü içinde bireylerin devletten beklentileri artmıştır. Eğitim ve bilinç seviyesindeki artış, devletten daha iyi hizmet istemeleri noktasında yurttaşları güçlendirmiştir. Ayrıca küreselleşme de, tüm devletleri bilgi teknolojilerini kullanmaya zorlayan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde ideolojik olarak yeni-liberal görüşler ve küreselleşme projeleri ön plana çıkmakta; siyasal açıdan da görevlerinin yerine getirilmesine ilişkin olarak yetenek ve performans kalitesi vurgusuyla devlet yeniden düzenlenmeye çalışılmaktadır (Yıldırım, 2010: 54,55). Son çeyrek asırda büyük bir hız kazanan teknolojik gelişmelerin yurttaşın devletten beklentilerini de etkilediği söylenebilir (Vivian, 1999: 231).

Yurttaşlık son yirmi yıldaki gelişmelerle değişmiş ve “kozmopolit yurttaşlık” ortaya çıkmıştır. Bu süreç içerisinde yurttaşlık piyasalaşmış ve yurttaş “müşteri-yurttaş” konumuna eşitlenmiştir. Kapitalizm ve ulus aşırı sermaye yurttaşlığı etkilemiştir. Bunun yanında, küreselleşmenin getirdiği yeni katılım olanaklarından yurttaşların nasıl yararlanabilecekleri ve yurttaş inisiyatiflerinin ne kadar etkili olabileceği de 21. yüzyılın siyaset sahnesinde gözlemlenmesi ve irdelenmesi gereken yeni oluşumlardır (Göktürk, 2006: 13-17). Ulrich Beck’e (2002: 17) göre ise kozmopolitleşmenin anlamı dâhili küreselleşmedir; ulus-devletlerin içeriden küreselleşmesidir. Kozmopolitleşme gündelik yaşamın bilincini ve kimlikleri dönüştürmektedir. Küresel sorunlara ilgi, günlük yaşam deneyiminin ve insanların “ahlaki-yaşam dünyası”nın parçası olmaktadır.

Özellikle 1980’li yılların sonlarından itibaren “yurttaşlık” kavramı yeni bir ilgiyle, temel varsayımları sorgulanır biçimde ele alınmaya başlanmıştır. Yurttaşlığın neliği, yurttaşlık hak ve sorumluluklarının yeniden kurgulanması üzerine tartışmalar çoğalmıştır. Bu tartışmaların 1980’lerin sonlarından itibaren artmasının, canlanmasının

temel nedenleri ise üç noktada özetlenebilir. İlk olarak, modernitenin kurguladığı ve herkese eşit haklar vaat eden yurttaşlık anlayışı, aslında pratikte toplumun birçok kesimini dışarıda bırakmıştır. İkinci olarak, 1980 sonrası yaşanan ve genel hatlarıyla “küreselleşme” olarak nitelendirilen dönüşüm, bu dışlanma sürecini birçok kesim için daha keskin ve belirgin hale getirmiştir. Son olarak ise bu dönüşüm süreçleri aynı zamanda, söz konusu dışlanmışlıkların daha rahat bir şekilde dile getirilmesi olanağını da sağlamıştır. “Küreselleşme”nin dönüştürmeye başladığı yurttaşlık kurgusunun da iki temel özelliği bulunmaktadır. Birincisi, bu anlayışa göre kimin yurttaş olduğu, yurttaş olmanın ne gibi hak ve sorumlulukları beraberinde getirdiği gibi soruların yanıtını veren tek meşru otorite devlettir. Bu doğrultuda yurttaşlığın sınırlarını devlet çizmektedir ve yurttaşlık bir süreç, bir güç çatışması, hak ve sorumluluk pazarlığı olarak değil; yurttaş olma durumu, konumu olarak kurgulanmaktadır. İkincisi, devletin çizdiği bu çerçevede, herkesin yasalar önünde eşit olduğu, kimsenin ırkına, dinine, cinsiyetine, yaşam tercihlerine göre farklı muamele göremeyeceği, yurttaşların homojen bir kitle oluşturduğu düşüncesi hakimdir. Dolayısıyla, aidiyet ve kimlik duyguları sadece ulus-devlete dönük olarak kurgulanmakta ve yalnızca bu çerçevede meşruiyet kazanmaktadır (Bezmez ve Yardımcı, 2010: 159-162).

Tüm bunlara karşın, küreselleşme ile aidiyetin öncelikli olarak ulus-devlete yönelik olması ve yurttaşların homojen bir yapı oluşturduğu hususlarının sorgulanmaya, tartışılmaya başladığı yaklaşımlarda ortaya çıkmaya başlamıştır. Ekonomik dönüşümler, ulus-üstü (Avrupa Birliği gibi) veya bölgesel otoritelerin görülmeye başlamasıyla birlikte, ulus-devletin sınırları içerisindeki karar alma ve yönlendirme yetisi şekil değiştirmekte ve artan uluslararası göçler de ulus-devletin homojenlik iddiasını daha keskin bir biçimde sorgulanır kılmaktadır (Bezmez ve Yardımcı, 2010: 163).

Schnapper’a (2005: 492-495) göre de “yurttaşlık”, demokrasi çağında, potansiyel olarak evrensel bir kapsayıcılık ilkesine dayanmaktadır. Bireyler arasındaki tarihsel, toplumsal veya biyolojik farklar ne olursa olsun, kendi ilkesi bakımından yurttaşlık hepsine açıktır. Siyasal düzen, modern değerler adına nüfusları yurttaşlık üstünden birleştirmeye çalışmaktadır. Yurttaşlık bir kereliğine verilmiş bir ilke değildir; yurttaşlık bir tarihtir. Yurttaşlıkla ilgili yapılan tanımlar her zaman birbiriyle

örtüşmeyebilir; lakin bu tanımlar, farklı yaklaşımlar arasındaki çatışmaların ve uzlaşmaların ürünüdür. Aynı zamanda yurttaşlık, her ülkenin tarihsel geleneklerine göre farklı biçimlerde uygulanabilir. “Yurttaş” ise hukuk tarafından güvence altına alınmış ve onaylanmış haklar ve görevler kümesiyle tanımlanır. Yurttaş, kendi somut niteliklerinin berisinde ve ötesinde, özel bir kimliği veya niteliği olmayan soyut bireydir. Varoluşundaki toplumsal ve ekonomik koşulları, cinsiyeti veya özel bir tarihsel ortaklaşmaya aidiyeti ne olursa olsun; her yurttaş aynı haklardan yararlanır ve her yurttaşın aynı yükümlülükleri yerine getirmesi, aynı yasalara uyması gerekir.

Marshall’a (2006: 51) göre yurttaşlık geliştikçe iktisadi eşitsizlik azalmaktadır ve temel erek sosyal adalet standardını yakalamaktır. Ayrıca Schnapper’ın da (2005: 543) vurguladığı üzere yurttaşlık zayıfladıkça, etnik-dinsel tutkuların gelişme olasılığı artmaktadır. Bu çerçevede, toplumsal ilerlemenin ivme kazanabilmesi için yurttaşlık fikrinin geliştirilmesi, yurttaşlığın kuvvetlendirilmesi zorunludur.

Yurttaşlık bazı hakların yanı sıra bazı ödevleri de beraberinde getirmektedir. Bu ödevler, bireysel özgürlükten ödün vermek veya devlete şartsız itaat etmek anlamına gelmemektedir. Bu ödevler, toplumun refahı için yerine getirilmesi gereken yükümlülüklerdir.

Yurttaşlığın dönüşümüyle beraber daha talepkâr ve bilinçli olan ama katılımcı olmayan bir yurttaş profili gözlemlenmektedir. “Katılım” ise “yurttaşın, bireylerin cinsiyet, sosyal ayırım, statü, sınıf, iş, eğitim vs. farklılıklarına bakılmaksızın kendi yaşamını doğrudan ya da dolaylı bir şekilde etkileyecek olan herhangi bir karar sürecine etki edebilme, bir girdi koyabilme yeteneği ve imkanı”dır (Delibaş ve Akgül, 2010: 131).

Etkin bir yurttaş olmayı gerektiren “katılım”, seçimlerde oy verme işleminden başlayarak, siyasal güç ve çıkar elde etme, idari işlerde görev alma, karar verme süreci ve uygulama dahil her aşamada bulunma gibi birçok tanım ve uygulamayı kapsamaktadır. Bu kapsamda katılımın, dolaylı ve doğrudan olmak üzere iki temel yöntemle sağlanması beklenmektedir. Birinci biçim olan “dolaylı katılım”, temsili demokrasi olarak adlandırılan ve mekanın büyümesine koşut olarak doğrudan demokrasinin uygulanamadığı alanlarda “halkın yönetme hakkını temsilciler aracılığıyla

yürütmesi” olarak tanımlanmaktadır. “Doğrudan katılım” veya diğer bir deyişle “dolaysız demokrasi” ise “bir grup kişinin bir araya gelerek, kendilerini ilgilendiren kararları almaları, bu kararlarını da ortak çabalarla uygulamaya koymaları” olarak tanımlanabilir. Özellikle yerleşmelerin nüfusça ve alanca büyümeye başlamasından sonra; zaman, maliyet ve etkinlik açılarından merkezi düzeyde uygulanması olanaksız hale gelen “doğrudan katılım” yerini “temsili demokrasi”ye bırakmıştır. Fakat, temsili demokraside süreç içerisinde erki elinde bulunduran kitlenin, bu erki kendi çıkarları doğrultusunda kullanabilmesi karşısında gelişen “çoğulcu demokrasi” anlayışı; halkın kimi karar süreçlerine katılımını, karşı çıkmasını, tepki göstermesini gerekli kılmıştır. Bu gerekliliğin eyleme dönüşmesi ise toplumsal değişim ve ilerleme çerçevesinde “iletişim” ve “teknoloji” alanındaki hızlı gelişme ile sağlanmıştır (Göktürk, 2006: 114,115). Bu bağlamda, bilişim teknolojilerinin dönüşüm üzerindeki rolü kendini net olarak göstermektedir.

Yurttaşlık kavramının Marshall ve Bendix gibi düşünürlerce sosyolojik bir kavram haline dönüştürülmesi oldukça faydalı olmuştur. Bu durum, yurttaşlık konusundaki çalışmalara ivme kazandırmıştır. Yurttaşlık kurumu, eşitlik ilkesi üzerine inşa edilmiştir. Lakin, bu eşitlik anlayışı eşitsizlik ilkesi üzerine kurulu olan kapitalist sistem ile çelişmektedir. Bu ikisi arasındaki mücadele, sadece sağlık, eğitim ve tam istihdam gibi sosyal hizmetlerin sunulmasını öngören refah hizmetlerinin artırılmasına bağlı olmayıp; aynı zamanda, mülkiyet, ekonomik kontrol ve reel gelirin bölüşümü gibi konulardaki değişime de bağlıdır (Bottomore, 2006: 69-76). Bu çerçevedeki gelişmelerin boy göstermesi, tüketim kalıplarının genişlemesi, yeni hayat standartlarının düzeyi, gündelik hayatın temposunun artması, sosyal hareketliliğin ve ücretlerin görece yükselmesi yurttaş beklenti ve taleplerini etkilemiştir. Yurttaşın devletten ve kamu hizmetlerinin kalitesinden beklentisi artmıştır. Devlet de daha talepkar hale gelen yurttaşın beklentilerini en etkin, hızlı biçimde karşılayabilmek için elektronik hizmet verme seçeneğini değerlendirmiştir. Günümüzde de yurttaş beklenti ve isteklerini karşılayabilmede, “e-devlet” en önemli seçenek, enstrüman olarak belirmiştir.

T. H. Marshall, yurttaşlığı toplumsal, siyasal ve ekonomik kaynakların sınıflararası bölüşümü sürecinde ortaya çıkan gerilimlerin, yönetici siyasal elit tarafından çözümünde kullanılan ideolojik bir kurum olarak tanımlamaktadır.

Marshall'ın yurttaşlığa dönük düşüncelerinin günümüzde hâlâ belirli noktalarda geçerliliğini koruduğunu iddia edenler bulunmaktadır. Buna karşın bazı düşünürlere göre ise Marshall gereğinden fazla refah devleti tartışmalarına girmekle ve diğer bazı önemli konuları göz ardı etmekle eleştirilmektedir. Bryan S. Turner, Talcott Parsons'a referansla, Marshall'ın refah devletinin sunduğu medeni, siyasal ve sosyal haklarla çok fazla ilgilendiğini; lakin kültürel haklar konusuna hiç değinmediğini ileri sürmektedir. Benzer şekilde, Tom Bottomore da, Marshall'ın toplumsal cinsiyet, etnik azınlıklar, insan hakları ve doğal çevre gibi konulara gereken önemi vermediğini savunmaktadır. Ayrıca Marshall, yurttaşlığın tarihsel açıdan gelişimini irdelerken, teleolojik bir yaklaşım sergilediği içinde eleştirilmiştir. Bu yaklaşıma göre, yurttaşlık kurumu ilk kez eski şehir-devletlerinde ortaya çıkmıştır. Daha sonra ortaçağda yurttaşlar, kilisenin tanrısal iktidarı ile kralların dünyevi iktidalarına tabi olmuşlardır. Modern ulus-devlet inşa edildiği zaman, yurttaşlar bu kez ulusal devletlerin iktidalarına bağımlı olmuşlardır. Bu teleolojik sıranın ise her toplumda benzer şekilde gerçekleşmesini beklemek pek mümkün gözükmemektedir (Kaya, 2006: 100,101).

Sonuç olarak Marshall'ın çerçevesini çizdiği yurttaşlık kuramının katkılarını, olumlu yönlerini göz ardı etmek olanaksızdır. Ancak bu kuram günümüzdeki modern yurttaşlığı anlamak açısından yeterli olmamaktadır. II. Dünya Savaşı sonrası dönemde yaşanan toplumsal değişimler, bireylerin kamusal/siyasal alandaki haklarını, ödevlerini ve katılımlarını artırıcı yönde bir rol oynamıştır. Yurttaşların kendi kaderini tayin hakkı (self-determination) ilkesi kurumsallaşmaya başlamış ve misafir işçiler, göçmenler, sığınmacılar, tüccarlar ve akademisyenler gibi örneklerde görüleceği üzere, ulus ötesi nüfus hareketleri gittikçe yaygınlaşmaya başlamıştır. Yasal, bilimsel ve popüler sözleşmelerde de insan haklarına saygı ilkesi belirleyici unsur haline gelmiştir. Ayrıca, bütün bu küreselleşme eğilimlerinin ardından, ilk bakışta dünya, ulusal aidiyetin önemini yitirmeye başladığı bir “cosmopolis” gibi algılanabilmektedir. Böyle bir yaklaşımın doğruluk payı da bulunmaktadır. Küreselleşme süreci geleneksel ulusal yurttaşlığı dönüştürmektedir (Kaya, 2006: 103,104).

Yurttaşlığın dönüşümü bağlamında tartışmanın merkezini ulus-devlet ile yurttaşlık arasındaki tarihsel bağın durumu oluşturmaktadır. Pek çok yaklaşıma göre çağımızdaki gelişmelerle birlikte devlet de olduğu gibi yurttaşlıkta dönüşüme

uğramaktadır. Bu bağlamda, bunun boyutları, görünimleri, sonuçları üzerine tartışmaların, değerlendirmelerin, araştırmaların, çalışmaların yapılması gerekliliği de ortadadır.

Yurttaşlığın dönüşümünde rol oynayan pek çok sosyo-ekonomik ve teknolojik faktör bulunmaktadır ve hangi faktör ya da faktörlerin bunda başat olduğu noktasında ve de yurttaşlığın nasıl bir hal aldığı konusunda tartışmalar devam etmektedir.

Modern yurttaşlık kurumu, aklını herhangi bir otoritenin vesayeti altında bulundurmayan, hak ve yükümlülüklerinin bilincinde olan ve bulunduğu sosyal çevrede “güven” uyandıran hür bireylere ihtiyaç duymaktadır. Anthony Giddens’in (1998: 85) da ifade ettiği gibi, modern kurumların doğası güven düzeneklerine bağlıdır. Yalnızca bireyler arası ilişkilerde değil, bireyin devletin tüm kurumlarıyla olan ilişkilerinde de “güven” öncelikli olarak tesis edilmelidir.

Günümüzde yurttaşları her açıdan geliştirecek, devletin yurttaş karşı daha fazla duyarlı olmasını, hesap vermesini ve şeffaflaşmasını sağlayacak nitelikte güçlü biçimsel mekanizmaların var olması ve devamlılığı son derece önem taşımaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yurttaşın güçlendirilmesi doğrultusunda değerlendirilmesine ağırlık verilmelidir. Bu süreçte yurttaşların da, toplumsal ve siyasal bir bağlılık duygusuna sahip olmaları gerekmektedir. Son yıllarda da kendi sorunlarına sahip çıkan, beklentileri ve standartları yüksek olan yurttaş tipinin ağırlık kazanmakta olduğu gözlemlenmektedir.

Tüm bunlarla beraber, küresel çağda dönüşüme uğrayan yurttaşlığın bazı tipleri, isimlendirmeleri vardır. Bunlar; yurttaşlığın ulusal boyutundaki değişimleri bağlamında “küresel yurttaşlık” ve “ekolojik yurttaşlık”; statü boyutundaki değişimleri bağlamında ise “yeni cumhuriyetçi yurttaşlık”, “çok-kültürlü yurttaşlık”, “Avrupa vatandaşlığı” ve “radikal demokratik yurttaşlık”tır (Esendemir, 2008: 41).

Ayrıca, Marshall’ın yurttaşlık tanımını haklar perspektifinden yapması yurttaşlığın statü boyutuyla artık sorgulanabileceğini ortaya koymuştur. Bu yaklaşımla birlikte yurttaşlığın artık belirli sosyal statü grubunun/sınıfın tekelinde olmadığı ve bir hak olarak bir ülkede yaşayan herkese tanınabileceği ortaya çıkmıştır. Fakat Marshall’ın

tanımı, yalnızca İngiltere’yi kapsadığı için oldukça spesifik kalmaktadır. Bu yüzden, bazı sosyal teorisyenler ondan ilham alarak onun tanımını daha genişletmişlerdir. Habermas’ın “anayasal yurttaşlığı”, Mouffe’un “radikal demokratik yurttaşlığı”, van Gunsteren’in “yeni cumhuriyetçi yurttaşlığı” ve Kymlicka’nın “çok-kültürlü yurttaşlığı” buna örnek olarak gösterilebilir (Esendemir, 2008: 119).

“Küresel yurttaşlık” bağlamında küreselleşmenin yurttaşlık üzerine yaptığı etki, onu biçimlendirmesi ve evrensel bir kimlik oluşumu söz konusudur. Küreselleşmeyle birlikte mekan eski önemini kaybetti ve mesafeler daralmaya başladı. Çünkü kitle iletişim araçları, ileri teknoloji ve hızın yol açtığı zaman-mekan daralmasıyla bir anlamda mekan/boyut kaybı yaşandı ve mesafeler küçüldü. Örneğin fiber-optik kablolar, internet, cep telefonları, görsel işitsel aktarım, dijital TV, uydu, kredi kartları, faksler, jet uçaklar, hızlı trenler vs. mekanın önemini kaybetmesine ve dolayısıyla yurttaşlığın ulusal/coğrafi boyutunun aşındırılmasına yol açtı. “Ekolojik yurttaşlıkta” ise yurttaşların sadece topluma karşı değil, doğaya karşı da sorumluluklarını, görevlerini yerine getirmesi hususu temel konumdadır. “Yeni cumhuriyetçi yurttaşlıkta” bireyin otonomisi ağırlık noktasıdır. Yurttaş, cumhuriyetin güvencesi altında hem yönetme hem de yönetilme hakkına sahiptir. “Çok-kültürlü yurttaşlıkta” toplum içindeki farklılıkların ortak bir alanda temel insan haklarına uygun biçimde bir arada olması temel husustur. “Avrupa vatandaşlığında” ise klasik yurttaşlığın hem coğrafi/ulusal hem de statü boyutuyla nasıl bir değişim yaşadığı görülmektedir. Avrupa vatandaşlığı teorik olarak üye ülkelerin kendi ulusal/coğrafi farklılıklarının dışına çıkabilecekleri yeni bir platform sunmaktadır. “Radikal demokratik yurttaşlıkta” da; vatandaşlık farklı gruplar arasında demokrasinin yayılması ve radikalleştirilmesi için ortak bir duygu oluşturmaktadır. Radikal demokratik yurttaşlık temelde demokratik değerler olan eşitlik, özgürlük ve çoğulculukla münasebetli olan güç ilişkilerini oluşturmaya çalışmaktadır (Esendemir, 2008: 42-60).

Sonuç itibarıyla “yurttaşlık” uluslararası göç, bilişim teknolojileri, sermayenin uluslararası olması gibi yeni gelişmeler sebebiyle coğrafi/ulusal ve statü açısından değişmeye başlamıştır. Ülkemizde de uluslararası göç, 1980 sonrası demokratik mücadeleler ve Türkiye’nin AB’ye üyelik süreci de yurttaşlıktaki değişime etki etmiştir. Anayasal vatandaşlık ise Türkiye’nin 9. Cumhurbaşkanı Süleyman Demirel tarafından

ifade edilmiş ve bu çevrenin merkeze karşı mücadelesi sonucunda oluşmuştur (Esendemir, 2008: 93,98). Bu bağlamda Türkiye’de yurttaşlık, yaşanan küresel gelişmeler neticesinde ulusal/coğrafi ve statü boyutlarıyla dönüşmeye başlamıştır.

Keyman’ın (2008: 12-15) belirttiği üzere, yurttaşlık/vatandaşlık deyimi, 1924 Anayasası’nın ilgili hükmü ile Anayasa hukukuna girmiştir : “Türkiye ahalisine din ve ırk farkı olmaksızın vatandaşlık itibariyle Türk ıtlak olunur” (madde 88/I). TBMM tarafından kabul edilen ilk “Vatandaşlık Kanunu” 1928 yılında yayımlanan 1312 sayılı kanundur.

“Anayasal yurttaşlık”; Batı demokrasilerinde özellikle de Almanya’daki yurttaşlık tartışmalarında merkezi bir yer tutan, Dolf Sternberger’in ortaya attığı “Verfassungspatriotismus” kavramının Türkçeleştirme çabasının biri ürünüdür. “Anayasal yurttaşlık” kavramı, semantik olarak bakıldığında; anayasada düzenlenmiş yurttaşlık kurumu olarak anlaşılmaktadır ve bu durum 1982 Anayasası’nın 66. Maddesinde düzenlenmiştir (Göztepe, 2003: 229,230).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 66: “*Türk Devletine vatandaşlık bağı ile bağlı olan herkes Türk’tür. Vatandaşlık, kanunun gösterdiği şartlarla kazanılır ve ancak kanunda belirtilen hâllerde kaybedilir. Hiçbir Türk, vatana bağlılıkla bağdaşmayan bir eylemde bulunmadıkça vatandaşlıktan çıkarılamaz. Vatandaşlıktan çıkarma ile ilgili karar ve işlemlere karşı yargı yolu kapatılamaz*” (T.C. Anayasası, 2010: 89).

Türkiye’de 1924, 1961 ve 1982 Anayasalarında yurttaşlık, devletle kurulan hukuki bağ temelinde tanımlanmıştır. Etnik köken, bu hukuki kurumun önkoşulu olarak kabul edilmemiştir. Literatürde de, Türk ve Türklük kavramlarının din, ırk, dil veya kültür farklılığına işaret eden kavramlar olmadığı; “Türklük” ile Türkiye Cumhuriyeti’ne hukuki ve siyasal bağlılığın ifadesi olarak yurttaşlık kavramının, “Türk” ile de Türkiye Cumhuriyeti yurttaşlarının kastedildiği hususundaki görüş ağır basmaktadır. Kısacası, 1982 Anayasası ile de yurttaşlık, hukuki bir ilişki ve statü olarak düzenlenmektedir (Göztepe, 2003: 235).

Habermas’a göre de bir ülkenin politik kültürü en açık biçimde, o ülkenin anayasasına bakılarak anlaşılabilir. Her ulusal kültürün kendi tarihi çerçevesinde geliştirdiği ulusal egemenlik veya insan hakları gibi anayasal ilkeler her ülkenin kendi yorumu çerçevesinde yeni bir anlam kazanır. Buna dayanarak Habermas, milliyetçilik yerine, her ülkenin “anayasaya bağlılık” (Verfassungspatriotismus) ilkesine dayanmasını, milliyetçiliğin karanlık yüzünü tekrar yaşamamak için iyi bir çıkış noktası olarak değerlendirmektedir. Habermas’a göre Kantçı ve Rousseaucu anlamda kendi kaderini demokratik olarak tayin etme hakkı, kolektivist ve dışlayıcı bir ulusal bağımsızlık ve ulusal kimlik oluşturma süreci değildir. Aksine, tüm yurttaşları eşit biçimde kapsayan, kendi yasalarını koyma sürecidir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken nokta, Habermas’ın Türkçe’de “yurttaş” olarak ifade edilen özneyi, bir devletin yurttaşlığına sahip birey (Staatsangehörige/Staatsbürger) olarak değil, herhangi bir politik topluluğun öznesi olan birey (Bürger) olarak anlamasıdır. Tüm bunlarla birlikte, Habermas ulus-devletlerin, yurttaşların devletin meşruluk kaynağı olarak tanınmasında oynadığı önemli rolü de asla reddetmemektedir. Çünkü ancak ulus-devletlerin ortaya çıkmasıyla bireyler, tebaadan aktif yurttaş statüsüne geçmişler ve iktidarın meşruluk kaynağını değiştirerek politik güç sahibi olmuşlardır (Göztepe, 2003: 236,238).

Bu bağlamda “Avrupa Yurttaşlığı”na da ayrıca değinmekte fayda vardır. Çünkü “Avrupa yurttaşlığı” modern yurttaşlık kavrayışlarından ayrı bir biçimde kopuşu temsil etmektedir. Modern yurttaşlık daha çok haklar ve yükümlülükler üzerine kurulu bir statü olarak; Avrupa yurttaşlığı ise bir “dinamik” olarak nitelendirilmektedir (Göktürk, 2006: 208).

İkinci Dünya Savaşı sonrasında bu yaşlı kıtada savaşların önüne geçmek üzere temelleri 1951’de atılan Avrupa Kömür ve Çelik Antlaşması; 1992’de Avrupa Birliği’ne dönüşmüştür.¹

¹ İkinci Dünya Savaşı’nın kötü deneyimlerinden yola çıkarak; Almanya, İtalya, Fransa, Hollanda, Belçika ve Lüksemburg arasında 18 Nisan 1951’de imzalanan “Avrupa Kömür ve Çelik Antlaşması”yla temelleri atılan Avrupa entegrasyon süreci, 25 Mart 1957’de imzalanan ve Avrupa Ekonomik Topluluğu’nun temelini oluşturan “Roma Antlaşması” ve “Avrupa Atom Topluluğu Antlaşması”yla üç ayaklı, ulus üstü bir hukuki yapı kurmuştur. 28 Şubat 1986’da imzalanıp 1 Temmuz 1987’de yürürlüğe giren “Avrupa Tek Senedi” ile öncelikle ekonomik amaçlar taşıyan bu ulus üstü kurumsallaşmanın ekonomik amaçları politik hedeflerle birleştirilmiş ve 1992’de gerçekleştirilmesi planlanan “Avrupa Birliği”nin temeli atılmıştır. 1992 yılında Hollanda’nın Maastricht kentinde gerçekleştirilen Avrupa Hükümetler arası Konferansı’nda imzalanan ve 1 Kasım 1993’te yürürlüğe giren “Maastricht Antlaşması” ile dünya

1 Mayıs 1999 yılında yürürlüğe giren “Amsterdam Antlaşması”yla da “Avrupa Toplulukları Sözleşmesi” düzenlenmiştir. Buna göre Avrupa yurttaşı (European citizen/Unionsbürger) ancak üye ülkelerin yurttaşlarından oluşabilmektedir. Buna bağlı olarak, Avrupa yurttaşlığını kimlerin elde edebileceği, her üye ülkenin yurttaşlık hukukuna bağlı olarak saptanacaktır. Üye ülkeler, Avrupa Parlamentosu’nun bu konudaki taleplerine karşın, Avrupa yurttaşlığını ulus-devletlerin yurttaşlık ölçütlerinden kopartmayı kabul etmemişlerdir (Göztepe, 2003: 238-240).

2000 “Nice Antlaşması”yla da tekrar tanımlanan Avrupa Birliği yurttaşlığı; bu birliğe üye olan her ülkenin yurttaşını AB yurttaşı olarak kabul etmektedir. Avrupa Birliği yurttaşlığı da 1992 “Avrupa Birliği Antlaşması”nın 17. ve 21. maddelerine göre dört temel hakkı kapsamaktadır. Bu haklar şunlardır: Birincisi, üye ülkeler arasında seyahat ve ikamet etme özgürlüğüdür. İkincisi, Avrupa Parlamentosu seçimlerinde ve yerel seçimlerde oy kullanma hakkıdır. Üçüncüsü, AB dışı bir ülkede uyruğu bulunulan devlet dışında herhangi bir AB üyesi devletin diplomatik temsilcilikler aracılığıyla korunma ve temsil edilme hakkıdır ve sonuncusu da Avrupa Parlamentosuna ve Ombudsmanına dilekçe verme hakkıdır (Göktürk, 2006: 203).

2.9.1. Yurttaşlığın Türkiye’deki Tarihsel Gelişimi

Thomas H. Marshall, “*Vatandaşlık ve Sosyal Sınıflar*” adlı çalışmasında, Batı toplumlarında yurttaşlığı bireylere tanınan haklar çerçevesinde tarihsel süreç içerisinde üç evreye bölerek incelemektedir. Buna göre, birinci evre olarak 18. yüzyılda, hukuk devletin kuruluşu çerçevesinde düşünce ve inanç özgürlüğü, ifade özgürlüğü, mülk edinme, adil mahkemelerce yargılanma ve dava açma gibi haklar merkezi otorite tarafından tescil edilmiştir. Yurttaşlığın oluşumunun ikinci evresinde, 19. yüzyılda ise yurttaşlara genel oy, serbest seçim ilkeleri dahilinde seçme ve seçilme haklarının tanınması söz konusudur. Son aşama olan üçüncü evredeyse, 20. yüzyılda, yurttaşların belirli standartlara göre insanca yaşamalarıyla ilgili sosyal devlet tarafından yerine getirilen eğitim, sağlık, sosyal güvence gibi hizmetleri kapsamaktadır. Türkiye’de ise “yurttaşlık” Osmanlı modernleşmesinden beri yönetici elitlerin bir ölçüde Batı’dan

tarihinde benzeri olmayan bir ekonomik ve siyasi bütünleşme sürecinde önemli bir adım daha atılmıştır. Maastricht Antlaşması, öncesindeki 41 yıllık Avrupa entegrasyon sürecinde bir dönüm noktasıdır. Ayrıca, Maastricht Antlaşması’yla “Avrupa Toplulukları Sözleşmesi”nin bazı maddeleri de değiştirilmiştir.

esinlenerek yukarıdan aşağıya uygulamaya koydukları projelerin tarihidir (Caymaz, 2008: 157,158).

Keyman’a (2008: 13) göre yurttaşlık kavramı yalnızca yasal bir statü değildir. Bu kavram günümüz dünyasında ve Türkiye’de çok boyutlu bir nitelik kazanmaya başlamıştır. Yurttaşlık kavramı ekseninde oluşan üç boyut bulunmaktadır. Birincisi, yurttaşlık verili değil, inşa edilen, kazanılan, yeniden tanımlanan bir toplumsal kimlik kurgusudur. Bu anlamda da tarihsel, söylemsel, kurumsal olarak inşa edilen bir kimliğe tekabül eder. Diğer bir deyişle, yurttaşlık yalnızca yasal bir statü değil, aynı zamanda haklar, özgürlükler, sorumluluklar ekseninde kurulmuş, değişime ve yeniden yapılanmaya açık toplumsal bir kimliktir. İkincisi, yurttaşlık kavramı aynı zamanda devletin toplum yönetiminde kullandığı en önemli ve etkili yönetim teknolojilerinden biridir. Devlet gerek toplumda bireylere ve farklı kültürel kimliklere, gerek bu kimlikler tarafından sunulan hak ve özgürlük taleplerine, genel olarak da yönettiği topluma yaklaşımında belli bir yurttaşlık, hak ve özgürlük, toplum anlayışı temelinde hareket eder. Üçüncü olarak, yurttaşlık tartışması kimlik siyaseti ve bu siyasetin içinden yapılan tanınma temelli taleplerinin demokratik bir zeminde müzakere edilerek karşılanması olasılığını da içerir.

Hukuksal boyut ise arzulanan bir faaliyet olarak yurttaşlık ve kimlikle birlikte yurttaşlığın temellerinden birini oluşturur. Kimin “yurttaş” olarak değerlendirildiği ve bu yurttaşın sahip olduğu haklar ve özgürlükler ile bunların sınırları; anayasalar ve kanunlarla belirlenmektedir. Yurttaşlığın hukuksal boyutu, değişen tanım ve vurgulara rağmen önemini korumaktadır. Bu doğrultuda, yurttaşlık ve anayasa arasına kaçınılmaz bir ilişki mevcuttur. “Anayasa” bir ülkede devletin temel yapısını, kuruluşunu ve işleyişini düzenleyen kuralların bütünüdür. Anayasa varlığıyla siyasal iktidara bir sınır çizerek onu sınırlamaktadır. Tarihsel olarak anayasacılığın, iktidarın sınırlandırılması yönünde rol oynadığı aşîkardır. Anayasa keyfi iktidarı önleyici hukuki bir belge olmakla beraber, bazen biçimsel bir engel görüntüsü taşımaktadır (Çam, 2005: 367,368).

1921, 1924, 1961 ve 1982 anayasaları Türkiye’deki yurttaşlığın yasal düzeydeki gelişimini incelemektedir.

Türkiye Cumhuriyeti anayasaları birey haklarına odaklanmak yerine devleti koruma ağırlıklıdır (Birtek, 2008: 18). Bu tez çalışmasında da hem anket hem de görüşme uygulamaları sonucu elde edilen verilerde bu doğrultudaki yaklaşım dikkati çekmektedir. Yurttaş ile devlet ilişkisinde “devletin daha çok korunduğu” fikri kendini göstermektedir. Lakin son yıllardaki bazı değişimlerle beraber yurttaş lehine bazı ilerlemelerin olduğunu ileri sürenlerin de olduğu yadsınmamalıdır.

Ayanlarla devlet arasında 1808 yılında yapılan “Sened-i İttifak” ise yurttaşlık konusunda yapılacak olan düzenlemelerin öz hazırlığı olmuştur. Bir Osmanlı “Magna Carta”sı olarak değerlendirilen Sened-i İttifak, yurttaşların haklarının bir kanunname olarak derlenişi ve ayanların imparatorluk içindeki nüfuzlarının artışı sağlamıştır. Fakat, Sened-i İttifak tebaanın durumunda dikkate değer değer bir dönüşüme yol açamamıştır. 1839 yılında “Tanzimat Fermanı” ile birlikte Osmanlı’da birey ile devlet arasında hak ve yükümlülükler dayalı, yeni ve doğrudan bir ilişki kurulabilmiştir. Gayrimüslim uyrukların hukuksal statülerinde, dinsel ve sosyal yaşamlarında bir dizi düzenlemeyi içeren 1856 yılında yapılan “Islahat Fermanı” da yurttaşlık konusunda atılmış olan diğer önemli bir adımdır. II. Meşrutiyet’le de tebaadan yurttaşlığa geçiş süreci büyük oranda tamamlanmıştır (Gürses ve Pazarcı, 2010: 6,7).

Türk tarihinde ilk defa 1856’da (Islahat Fermanı) kullanılmaya başlanan “yurttaşlık” kavramı, modernleşme sürecinin etkisiyle şekillenmiştir ve bireyin devlete karşı görev ve sorumluluklarını bilinçli olarak yerine getirme amacına yöneliktir. Tebaadan yurttaşlığa geçişteki ilk adımlardan biri de 1876 Kanun-i Esasi dönemidir. “Halk” ve “millet” terimleri bu dönemde kullanılmaya başlanmıştır (Özpolat, 2009: 109,132).

1908’de ilan edilen II. Meşrutiyet ise cemaatten topluma, mekanik dayanışmadan organik dayanışmaya geçiş olarak açıklanan yeni bir siyasal-kamusal alan anlayışının ve onun aktörü olarak “yurttaş”ın ortaya çıkışına vesile olmuştur. 1908’de II. Meşrutiyet ile birlikte iktidara ortak olan “İttihat ve Terakki”; modern, merkezi bir ulus-devlet yaratılmasını hedefleyerek, bunun en temel ilkesinin yurttaşlık kurumu olduğuna inanmış ve bütün üyelerin eşitlik ilkeleri dahilinde, yalnızca devlete karşı sorumlu olmalarını sağlayacak bir yapı kurmayı planlamıştır. Bu amaç için, Osmanlı millet sistemi içerisinde asker vermeyen, vergi ödemeyen cemaatlerin yaşadığı

bölgeleri merkeze bağlayan ve buralar için merkezi bir eğitim programı uygulanmasını isteyen İttihat ve Terakki, böylece imparatorluğun bütün unsurlarının birlik olmasının sağlanabileceğini düşünmüştür. Fakat bu birliği sağlayacak, ortak bir kültürel bağ mevcut değildir. İttihat ve Terakki'nin bu soruna çözümü son derece klasik bir yöntem olarak; yurttaşlık prensiplerini, egemen ulus olan Türklerin değerleri etrafında yaratılan bir kültürel kimlik ile birleştirmek biçiminde olmuştur. Ayrıca, İttihat ve Terakki, 1913 yılına kadar çıkarılan çeşitli kanun ve mevzuatlarla yurttaş ile devlet arasındaki hukuksal, siyasal ilişkinin kurallarını belirlemeye çalışmıştır. 1876 tarihli Kanun-i Esasi'de yer almayan dernek kurma ve toplanma haklarını düzenleyen 1909 tarihli “Cemiyetler Kanunu” ve yine 1909 tarihli “Tatil-i Eşgal Kanunu”, örgütlü topluma yönelmenin ve bu bağlamda yurttaşın sivil ve siyasal katılımının önünü açmaktadır. Buna ilave olarak, derneklerin amaç ve nitelikleriyle ilgili olarak da bir takım sınırlamalar getirmiştir (Polat, 2011: 136).

Milli Mücadele Dönemi ise Sevr Antlaşması'nın yarattığı psikolojik yıkımın etkisiyle hareket eden kurucu kadronun, Misak-ı Milli hudutları içindeki tüm coğrafyayı içine alacak egemen ve bağımsız bir devlet kurmak amacına yöneldiği yıllardır. Bu nedenle kurucu kadro, gelecekte oluşturmayı düşündüğü ulusal kimliğe ilişkin kucaklayıcı mesajlar vermeyi tercih etmiş, yurttaşlık kavramının tesisinde de yine aynı kucaklayıcılığa yaslanmıştır. Mustafa Kemal Atatürk, Kurtuluş Savaşı sırasında Türk etnik kimliğine vurgu yapmaktan özenle kaçınmış; sürekli olarak “Türkiye” ve “Türkiye halkı” kavramlarını kullanmayı tercih etmiştir. Bununla, “kan” temelli yurttaşlık tanımından uzak kalınacağı; “teritoryal” veya “toprak” temelli bir yurttaşlık anlayışının esas alınacağı mesajını vermiştir. Nitekim bu anlayışın anayasal ifadesi olarak, 1924 tarihli Anayasa'nın 88. Maddesinde, “Türkiye ahalisine din ve ırk farkı olmaksızın vatandaşlık itibarıyla Türk ıtlak olunur” denilmiştir. Böylece yurttaşlığın/vatandaşlığın; ırk, din, mezhep veya kan bağı esasına dayalı olarak değil, birlikte yaşam arzusu gibi sübjektif bir ölçüte dayalı olarak kurulduğu ifade edilmiştir. Ortak bir yurttaşlık kimliğini oluşturmayı hedefleyen bu tanım, alt kimliklerin varlığını inkar anlayışı üzerine kurulmamıştır. Lakin bu durum, 1930'lu yılların dünyasında yaygınlaşan otoriter/totaliter rejimlerinde etkisiyle tersine dönmeye başlamıştır. Bu dönemde geliştirilen “halkçılık” ilkesi, ulusal kimliğin fiili tanımının değişimine katkıda bulunmuştur. Bu ilke, halkı; sınıfsız, imtiyazsız, kaynaşmış bir kitle olarak kabul

etmiştir. Türk toplumunun farklı sınıflardan değil, dayanışma içerisinde ve birbirlerine sıkıca bağlı bulunan meslek gruplarından oluştuğu kabul edilerek; yegane farklılığın, mesleki farklılık olduğu savunulmuştur (Polat, 2011: 139,140).

1869 tarihli Tabiiyet-i Osmaniye Kanunnamesi’ de Cumhuriyetin ilanından sonra 5 yıl yürürlükte kaldıktan sonra, 1928 yılında devreye giren “Türk Vatandaşlığı Kanunu”nun kabulüyle yürürlükten kaldırılmıştır. Çok partili hayata geçildikten sonraki dönemdeki gelişmeler sonucunda da 1961 Anayasası’nda “birey” yüce bir değer sayılmıştır; yurttaşların hak ve özgürlüklerinin uzlaştırılıp geliştirilmesi de ana hedef olarak kabul edilmiştir. 1961 Anayasası’nda yurttaşlık konusu, oldukça ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir. Bu Anayasanın 54. Maddenin birinci fıkrasında “Türk Devletine vatandaşlık bağı ile bağlı olan herkes”in Türk olduğu belirtilmektedir. Aslında, 1924 Anayasası’nın 88. Maddesinin yenilenmiş hali olan bu fıkra; birey ile devlet arasındaki yurttaşlık ilişkisinin ırk, dil, etnik köken ve din kavramlarından soyutlanmış bir hukuksal bağ olduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, “Türk devletine vatandaşlık bağı ile bağlı olan herkes Türktür” hükmüne yer veren 1961 Anayasası, 1924 Anayasası’nın aksine; hak ve özgürlüklerin düzenlendiği maddelerin hemen hemen tümüne “Herkes...” diyerek söze başlamıştır. Dolayısıyla hak ve özgürlüklerin öznesi Türk veya yabancı olmasına bakılmaksızın bireydir. Ancak yabancıların hak ve özgürlüklerden tam olarak yararlanmalarını engelleyen koşullara yine de yer verilmiştir. Buna ilişkin olarak 13. Maddede “Bu kısımda gösterilen hak ve hürriyetler, yabancılar için milletlerarası hukuka uygun olarak kanunla sınırlanabilir” denmiştir. Netice itibariyle, 1961 Anayasası’nda ve daha sonra 1982 Anayasası’nda ifadesini bulan “Türk Devletine vatandaşlık bağı ile bağlı olan herkes Türktür” hükmü, Anayasa Mahkemesi’nce, bireysel insan hakları yönünden eşitliği getirmek amacıyla getirilmiş bir ilke olarak değerlendirilmiştir. Anayasa Mahkemesi’nin konuyla ilgili bir kararında, bu ilkenin ulusu kuran herhangi bir etnik gruba ayrıcalık tanınmasını önleyen, birleştirici ve bütünleştirici bir temel olduğu vurgulanmış; burada Türklüğün ırka dayalı bir anlam taşımadığı, her kökenden gelen yurttaşın yurttaşlığı ve ulusal kimliği anlamına geldiğini belirtilmiştir. Fakat 12 Mart 1971 askeri muhtırasıyla anayasada değişikliklere gidilmiş ve bu sistem tersine çevrilmiş, özgürlükler sınırlandırılmıştır. Daha sonra da 1982 Anayasası’yla, yurttaşın

hakları devlet karşısında azaltılmıştır. Bu anayasada devlet önceliğine dönük vurgular artırılmıştır. Düzen ve güvenlik arayışının hakim olduğu bu dönem, hak eksenli bir yurttaşlık anlayışına değil; ödev ve sorumluluklara dayalı bir yurttaşlık anlayışına dayanmaktadır. Yurttaşların tehdit ve tehlikelere karşı hassas ve uyanık olmaları, milli birlik ve dayanışma içinde olmaları beklenmektedir (Polat, 2011: 143-154).

Burada dikkati çeken ve tartışılmaya açık olan nokta; bu sürecin günümüzdeki yurttaşlığı ne derecede ve ne yönde etkilediğidir. Bu doğrultuda pek çok yaklaşım, değerlendirme ve tartışma vardır. Bu konunun irdelenmesi, araştırılması elzemdir. Tüm bu gelişmeler sivil ve katılımcı boyutları eksik ve pasif bir itaati amaçlayan bir yurttaşlık modeli mi geliştirmektedir; yoksa günümüzdeki yurttaşlık eskiye nazaran daha aktif, katılımcı ve talepkâr durumda mıdır? İşte bunun tüm yönleriyle değerlendirilmesi, üzerine sosyolojik çalışmaların yapılması zorunludur.

Polat’a (2011: 155) göre Osmanlı’dan günümüze kadar yurttaşlık anlayışının geçirdiği aşamalar incelendiğinde, aslında hiçbir zaman yurttaşlığın en temel varlık sebebi olan yurttaş ile devlet arasındaki bağa önem verilmediği görülmektedir. Yalnızca yurttaşlık kavramının devlet ideolojisini pekiştirmede kullanılan bir araç olduğu görülmektedir. Halbuki, yurttaş her şeyden önce bir bireydir. Modern, demokratik bir ülkede olması gereken ise çağdaş, katılımcı, eşit bireylerden oluşan bir siyasal toplum yaratmaktır. Ancak böyle bir toplumun bireyleri gerçek bir “yurttaş” olarak nitelenir. Ülkemizde ise bugüne kadar ki en demokratik anayasa olarak kabul edilen 1961 Anayasası döneminde dahi ideal yurttaşlık/vatandaşlık anlayışına yaklaşamamıştır. Ayrıca, yurttaşlık anlayışı, tartışmaları; hem anayasalarda hem de günlük hayatta varması gereken öneme ulaşamamıştır.

Cumhuriyetten sonra yurttaşlık olgusu uzun bir dönem “görev” merkezli olmuştur. Yurttaşın görev ve sorumlulukları onun hak ve özgürlüklerinden üstün tutulmuştur. Kendini devlete adama önceliğine dayalı bu yurttaşlık anlayışı eğitim yoluyla bireylere kazandırılmaya çalışılmıştır. Devlet karşısında yurttaş ikinci plana iten bu anlayışta bireyin görevleri haklarından daha üstün kabul edilmiştir. Buna göre “görev”, devletin yüklediği bir zorunluluk; “hak” ise devletin bir lütfu olarak kabul edilmiştir. Yurttaşın devletle çeşitli şekillerde ilişkiye girmesi için örgütlenmesi, hak ve özgürlük taleplerini örgütlü bir biçimde açığa çıkarması, devletin bazı uygulamalarına

karşı direnç göstermesi gibi demokratik talep ve uygulamalar “yurttaşlık bilinci” açısından sakıncalı görülmüştür. Dönemin olağan dışılığı, koşulların istisnalılığı gerekçe gösterilerek “birey devlet için vardır” anlayışı uygulanmıştır. Oysaki olması gereken devletin yurttaş için var olmasıdır. Türk toplumunun tebaadan yurttaşlığa geçişinin de bir toplumsal ilerleme ve statü yükselmesi olduğu muhakkaktır. Bununla beraber, yurttaşlığa yüklenen anlamın fazlaca görevci bir nitelik göstermesi Batı ülkelerindeki standartlarda bir yurttaşlık anlayışının oluşmasına olanak vermemiştir. Yine de Türkiye’de demokrasinin gelişme çabalarına paralel olarak, yurttaşlık anlayışı da değişmektedir, dönüşmektedir. “Görevci yurttaşlık” anlayışı yerini giderek “demokratik yurttaşlık” anlayışına bırakmaktadır (Özpolat, 2009: 115,116).

Bu tez çalışmasının verileri (Araştırma Bulguları Bölümü) de bunu desteklemektedir. Araştırma sonuçlarına göre görev merkezli anlayışın devamı niteliğinde veriler de bulunmaktadır; bunun yanında daha yurttaş-merkezli anlayışında belli oranda kendini gösterdiğine dair verilerde bulunmaktadır. Araştırma verileri aracılığıyla; yurttaşlıkta henüz istenen seviyede olmasa da; eskiye oranla daha yurttaş-merkezli, yurttaşın ikinci planda olmadığı bir anlayışa doğru gidildiği görülmektedir ve bu sürecin daha da ilerlemesi için gerekli çabaların, çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiği düşüncesi kendini ağırlıklı olarak göstermektedir.

Yurttaşlığa dair tartışmalar Batı ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de gündemde bulunmaktadır. Yurttaşlık özellikle son yıllarda siyasi ve akademik tartışmaların konusu olmaya başlamıştır.

2.10. E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisi

Toplumların en üst düzeyde örgütlenmesini karşılayan “devlet”, özellikle günümüzde “yurttaş” ile doğrudan karşılıklı bir ilişki içindedir. Yurttaş, devletin varlığı, birliği, dirliği, işleyişi ve devamı için büyük önem arz etmektedir (Gündüz ve Gündüz, 2002: 57).

Bir devletin millet unsurunu oluşturan bireylerle devlet arasındaki ilişkiye “yurttaşlık ilişkisi” denir. Her devlet kendi yurttaşlığını/vatandaşlığını kazanma koşullarını kendi tespit etme hakkı vardır. Bu konuda “kan esası” (ius sanguinis) ve

“toprak esası” (ius soli) olmak üzere iki büyük esas bulunmaktadır. Kan esasına göre bir devletin yurttaşı olmak için, o devletin yurttaşı olan kişiden doğmuş olmak gerekir. Örneğin İtalya’da ve 2000 yılına kadar da Almanya’da bu esas geçerliydi. Toprak esasına göre ise bir devletin yurttaşı olmak için o devletin ülkesi üzerinde doğmuş olmak yeterlidir. Örneğin ABD’de bu esas geçerlidir. Bir devlet bu iki ilkedен birisini seçmekte serbesttir. Her iki ilke de hukuka uygun ilkelerdir. Ayrıca, bir yurttaşın sahip olduğu haklar devletin kendi iç hukuku tarafından belirlenir. Kural olarak, bir yurttaş, yurttaşı olduğu devletin ülkesinde yaşama hakkına sahiptir. Bu nedenle eğer dışarıda bir ülkede ise kendi ülkesine ayrıca izin almaksızın girebilir. Keza, devletler, kural olarak kendi yurttaşlarını sınır dışı edemezler ve suçluların iadesi usulüne göre başka ülkelere teslim edemezler. Bunlarla birlikte, yurttaşın da kendi devletine “sadakat”; devletin de kendi yurttaşlarını “koruma” borcu bulunmaktadır. Sadakat ve koruma borcu karşılıklıdır. Yani devlet koruma borcunu yerine getirmese, yurttaşında sadakat borcu ortadan kalkar. Aynı şekilde yurttaşın kendi devletine ihanet etmesi durumunda ise devletin o yurttaşını koruma borcu kendiliğinden kalkar (Gözler, 2011: 58,59).

Günümüzde, yurttaşa daha yakın ve etkin hizmet sunmada, teknolojinin yeni ürünlerinin izlenmesi ve kamu yönetimine uyarlanması, uygun bilgi sistemlerinden ve elektronik yönetimden yararlanılması önemli hale gelmiştir. Bu durum, yurttaşlara ve kurumlara daha etkin kamusal hizmet götürmek için bütün bürokrasinin elektronik ortama taşınmasını sağlayacak bir altyapının oluşturulmasını da gündeme getirmiştir. E-devlet uygulamalarıyla da bürokratik engellerin asgariye indirilmesi amaçlanmaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 274). Lakin e-devlet konusunda iyimser yaklaşımlar, beklentiler olduğu kadar; kötümser yaklaşımlar, beklentiler de bulunmaktadır. İyimser beklentileri paylaşılanlar; e-devlet uygulamalarıyla daha etkin ve saydam bir yönetim sisteminin oluşacağını, yurttaşların denetimi konusunda hükümetlerin kapsayıcı iktidarlarının azalacağını, bu uygulamalar aracılığıyla beraber yönetsel düzenlemelerden kaçışın kolaylaşacağını ve yönetimlerin düzenleme iktidarından, bireylerin iktidarına doğru bir gelişmenin yaşanacağını ummaktadırlar. Kötümser beklentileri paylaşılanlar ise; bilişim teknolojilerinin birer denetim aracı haline geleceği, insanların özel hayatına müdahale aracı ve demokrasiye karşı bir tehdit olacağı şüphesini taşımaktadırlar.

Bugünün modern yönetim yapılanmasında ve işleyişindeyse elektronik iletişim araçlarının kullanılması kaçınılmaz bir hal almıştır. Bu hem bir ihtiyaçtır hem de bir zorunluluktur. Bir ihtiyaçtır çünkü elektronik iletişim araçları kullanılarak çok kolay bir biçimde bilgi değişimi yapılabilmekte, yanlış bilgiler düzeltilebilmekte, bilgilere ulaşılabilmekte ve bilgiler arşivlenebilmektedir. Böylece hem kaynak hem de zaman tasarrufunda bulunmaktadır. Kamu kuruluşları elektronik iletişim aracılığıyla pek çok işlem yapmaktadırlar ve elektronik iletişimin kullanılmasıyla da “iyi idare” ortamı oluşturulmaktadır. Yurttaşın idareye çok kolay, masrafsız ve basit ulaşabilmesi iyi idareyi ortaya çıkarmaktadır. Elektronik iletişim sayesinde yurttaş-devlet etkileşimi olumlu yönde gelişmektedir. Yurttaş elektronik ortam aracılığıyla yönetim süreçlerine daha kolay bir şekilde katılabilmektedir. Bunun yanında elektronik iletişim bir zorunluluktur. Çünkü günümüzde yoğun olarak elektronik iletişim araçları kullanılmakta ve yurttaşlar birçok işlemini bu yolla yapabilmektedir. Netice itibarıyla devlet de böyle bir sürecin dışında kalamamaktadır. Dolayısıyla e-iletişim günümüz devlet idaresi açısından bir zorunluluktur ve idari modernleşmenin merkezi unsuru haline gelmiştir (Eren, 2010: 99,100).

E-devlet uygulamalarının bir “web” uygulamasından daha fazlası olduğu ileri sürülebilir. E-devlet vasıtasıyla devlet yeniden organize edilebilmekte ve kamu işlemleri daha fonksiyonel, hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Böylece yurttaş odaklı bir işleyişle de etkin bir yönetim tarzı geliştirilebilir. Yalnız bu ileri sürülenlerin somut olarak görülmekte ve yaygın olduğunu söylemek de oldukça iddialı olacaktır. Bu bağlamda gerçekleştirecek olan çalışmalar buna dönük bulgular sağlayacaktır. (Bu çalışmanın “araştırma bulguları” bölümünde e-devlet uygulamalarının kullanım ve farkındalık düzeyi bağlamında bulgular elde edilmiştir)

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi pek çok işlemin bu araçlarla yapılması sonucunu doğurmuştur. Toplumsal hayatın her alanında yaşanan bu gelişim ve dönüşüme “e-dönüşüm” denebilir. E-dönüşüm bir yeniden yapılanmadır ve bilişim teknolojilerinin etkin kullanılarak, mevcut kültürün, iş model ve süreçlerinin, ürün ve hizmetlerin; yurttaş, çalışan, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yararına, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu çerçevede, teknolojik alanda yaşanan gelişim, idari alanda değişimi doğurmuş ve neticesinde e-devlet

uygulamaları günlük yaşantının bir parçası haline gelmiştir. Henüz kısa bir geçmişi olmasına rağmen, internet kullanımının çok hızlı bir biçimde yaygınlaşması, iletişim altyapısının güçlenmesi ve güvenlik teknolojilerinin gelişmesi e-devlet uygulamalarının hızla yaygınlaşmasını sağlamıştır. Bugün gelişmiş, modern devlet olabilmenin önemli bir ölçütü de elektronik teknolojiyi kullanabilmek, e-devlet uygulamalarını gerçekleştirebilmektir. E-devlet dönüşümü, devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamında güvenli ve kesintisiz olarak yrtlmesidir (Eren, 2010: 102-104).

Bununla birlikte, gelişmiş ülke olabilmenin bir ölçütü olan e-devlet yapılanmasında “eşitlik ilkesi” ayrı bir öneme sahiptir. Yurttaşlar elektronik hizmetlerden faydalanırken bu ilke dikkate alınmalıdır. E-devlet uygulamaları yaygınlaşırken bunun yanı sıra yurttaşların da bilgisayar okuryazarlığının artırılması elzemdir. Bu sayede elektronik hizmetlerden yararlanılabilecektir. E-devletten beklenen sonuçların alınabilmesi için yurttaşların yeterli eğitim ve erişim olanağına sahip olmaları gerekir. Ancak güçlü bir yurttaş-devlet etkileşimi ile e-devletten beklenen sonuçlar elde edilebilir. Sunulacak olan hizmetlerinde yurttaşların talepleri doğrultusunda şekillendirilmesi ve projelerin bunlara yanıt verecek tarzda hazırlanması gerekmektedir. Yurttaş e-hizmetlerle ilgili olarak sürekli bilgilendirilmelidir. Bu doğrultuda etkin iletişim hatları ile bilgi paylaşılmalı, yurttaşın görüşü alınmalı ve katılımı sağlanmalıdır. Çünkü e-devlet yaklaşımı, yurttaşı merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, hizmet sürecini yalnızca kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayretinde olan bir yaklaşımdır (Eren, 2010: 105,106). Bu yaklaşımın pratikte uygulanabilmesi içinde gerekli teknik, sosyolojik, ekonomik ve politik tüm çalışmaların gerçekleştirilmesi elzem görülmektedir.

Yurttaşların e-devlet uygulamalarından genel olarak beklentileri; güvenilirlik, kullanılabilirlik, gerçeklik ve bilginin tamlığı, tutarlılık ve gizliliklerdir. Naralan’a göre (2008: 81) e-devletin gelişmesi ve yaygınlaşması için yurttaşların kendilerini rahat ve

güvende hissetmeleri gerekir. Bu güven duygusunun olmaması yurttaşların geleneksel devlet mekanizmalarını kullanmaya devam etmelerine sebebiyet verir.

Devlet yönetimindeki uygulamalarda bugünün koşullarına uygun, teknolojik gelişmeleri yakalayan stratejilerle hareket edilmelidir. Bu yapılırken de hem siyasal, ekonomik, teknolojik boyutlar hem de toplumsal boyut göz önünde bulundurulması zorunlu unsurlardır.

E-devletin gelişmesi ve kullanılması toplum tarafından doğru algılanması ile mümkündür. Hiç anlaşılmadığı veya yanlış anlaşıldığı zaman amacına uygun olarak kullanılmayacaktır. E-devlet projeleri geliştirilirken yurttaşların istekleri, beklentileri doğrultusunda çalışmaların yapılması gereklidir. Bu anlamda yapılmış olan ya da yapılacak olan araştırmalar yol gösterici olacaktır. Bununla beraber e-devletin gelişmesi için toplumsal destek şarttır. Toplumsal desteğin oluşabilmesi içinde sayısal uçurumun az olması ve her düzeydeki insanlara bilişim teknolojilerinin bir biçimde ulaştırılabilmesi gerekmektedir (Naralan, 2008: 93-139).

E-devlet uygulamaları, kamu kuruluşları ile yurttaşlar arasında sağlıklı ve güçlü bir ilişkinin tesisi için fırsatlar sunmaktadır. Kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin başarısı için yurttaşların ve devletin güçlü demokratik bir kültürü paylaşması kadar; devlet idaresinin gelişmiş teknik ve yönetsel bir kapasiteye sahip olması, bir bütün olarak siyasal sistemin bu yönde kararlı olması, stratejik, bütüncül ve “yurttaş odaklı” bir bakış açısı taşıması bir zorunluluktur. Yurttaşlarla kurulan yakın ve doğrudan bağlar, kamu kuruluşlarının daha fazla şeffaflaşmasını, hesap vermesini ve duyarlı davranmasını sağlayacaktır. Bu durum, netice itibarıyla devlet idaresinin hizmet kalitesini, etkinliğini ve performansını artıracaktır (Yıldırım, 2010: 75).

Kamu kuruluşları yurttaşlar ile bağ kurmak için “pasif”, “danışmalı” ve “katılımcı” yaklaşımlara başvurabilmektedir. Buna göre;

- Pasif Yaklaşımlar: Yurttaşlar profesyonel personel tarafından tasarlanmış bir biçimde daha önceden belirlenmiş sorun veya sorulara cevap vermeye davet edilmektedir (örneğin anketler).

- Danışmalı Yaklaşımlar: Yurttaşların, kendilerine sunulan olgulara dönük sorular sormasına veya bir sorun hakkında bilgilenmelerine imkan veren, kamu hizmetini sağlayanlarla çift yönlü diyaloga girdiği bir yaklaşım tarzıdır (örneğin yurttaş jürileri).

- Katılımcı Yaklaşımlar: Yurttaşlar ilk planlamadan sonuçlara nasıl cevap verileceğine ilişkin tartışmalara kadar aktif bir şekilde ve doğrudan sürecin bütün aşamalarına dahil olmaktadır (örneğin katılımcı değerlendirme veya gerçek uygulamalar için planlama) (Yıldırım, 2010: 80).

Bu yaklaşımlardan görüldüğü üzere, pasif bir yaklaşımda yönetimden yurttaşlara dönük tek yönlü bir iletişim mevcutken; danışmalı ve katılımcı yaklaşımlarda bu iletişim çift yönlüdür.

Ağ teknolojilerinin yarattığı önemli değerlerden birisi de kullanıcıların birbirleriyle ve kuruluşlarla çok hızlı ve kolay bir biçimde iletişim kurabilmeleridir. İletişimin bu denli hızlı ve düşük maliyetli olması sebebiyle bugüne dek hiç olmadık bir şekilde iletişim trafiği yaşanmaktadır. Bu çerçevede görüş bildirmek, tartışmalara katılmak, ortak tavır geliştirmek ve geri besleme sağlamak da oldukça kolay olmaktadır. Bunun yanında yurttaş-devlet iletişiminde kırtasiyeciliğin önüne geçilmesi ve sağlık, eğitim, güvenlik, adalet gibi temel kamu hizmeti alanlarında dosyalama, arşivleme, haberleşme, kayıt arama, onay, işlem gibi süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla yaratılmakta olan tasarrufların miktarı da oldukça yüksek seviyelere ulaşmaktadır (Kırçova, 2003: 27,28).

Ayrıca, geleneksel devlet organizasyonlarının temel sorunlarından birisi yurttaş-devlet etkileşiminin yaratılmasında karşılaşılan güçlüklerdir. Geleneksel devlet tek yönlü ve yukarıdan aşağıya bir hiyerarşik yapıdadır. Böyle olunca yurttaşların yönetim süreçlerine katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı konusunda sorunlar yaşanmaktadır. Oysa ağ ortamında iletişim iki yönlü olması hemen her konuda devlet-yurttaş etkileşimini arttırmaktadır. Bu etkileşimle kamu hizmetlerinin geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve yurttaş memnuniyetinin sağlanması geleneksel devlete nazaran daha hızlı ve kolay bir şekilde sağlanmaktadır. Yurttaş-devlet ilişkisinin artması bunlara ilave olarak devlete olan güven düzeyini de yükseltmektedir (Kırçova, 2003: 29).

E-devlet uygulamalarının yurttaş odaklı olması gereklidir. Kamu yöneticilerinin de yurttaş odaklı yönetsel reformları formüle etmesi, bunları uygulaması; yurttaşların devlete güvenini artırması açısından çok önemlidir. Bu doğrultuda kamu yöneticileri toplumun güçlenmesi için gerekli koşulları hazırlamalıdır. Bu girişimler; bilgi toplumunda katılımı olanaklı kılmayı, bilgi toplumu için altyapı kurmayı ve bilgi teknolojisini kullanarak yurttaşlığı beslemeyi içerebilmektedir. Yurttaş ile kurulan doğrudan bağ kamu kuruluşlarının daha fazla şeffaflaşmasını, hesap vermesini ve duyarlı davranmasını artıracaktır. Bu durum netice itibariyle, devlet idaresinin hizmet kalitesini, etkinliğini ve performansını yükseltecektir (Yıldırım, 2010: 111).

E-devlet; yurttaşlara kamu hizmetlerini sunmak için bilişim teknolojilerini ve yeni örgütsel süreçleri kullanarak, yurttaşlar için kamu hizmetlerinin elde edilebilirliğinin dönüşümünü gerçekleştirmektedir. E-devlete dönüşümsel bir bakış açısı, e-devleti, devlet kurumlarının rolünde olduğu kadar; devlet ile yurttaş arasındaki ilişkilerde de derin değişimin bir sebebi olarak görmektedir. E-devlet hizmetlerinin benimsenmesi ise hem olanak veren teknolojilere hem de hizmeti sunan dairelere karşı yurttaşların güvenine bağlıdır. Kişiler arasındaki işlere benzemeksizin elektronik hizmetler çevrimiçi kullanıcılar için daha büyük bazı risklere yol açmaktadır. Bu riskler; güvenlik endişeleri ve elektronik hizmet sağlayıcılara karşı güvensizlikten oluşmaktadır. Bu yüzden e-devlet bağlamında “güven”; güvenlik ve gizlilik ile ilgilidir. Güven; yurttaşların bilgiyle temaslarında güvenliklerini sürdürmeyi, gizliliklerini korumayı ve onlara kişisel bilgilerinin gizli kalacağına dair güvence vermeyi gerektirir. Bu güvence olmaksızın e-devlet hizmetlerini teşvik etmek çok zordur (Yıldırım, 2010: 111-113).

Kırçova’ya (2003: 29,30) göre, bilgi teknolojilerinin kullanımının artmasıyla beraber, yurttaş-devlet iletişiminin giderek daha fazla kullanılması neticesinde, politika oluşturma süreçlerinde yurttaş, baskı grupları ve ilgili tüm kurumların katkısı geleneksel yöntemlere oranla önemli ölçüde fazlalaşmıştır. Bu bağlamda geleneksel politika oluşturma süreçleri değişmiş ve katılıma dayalı yeni bir politika oluşturma süreci elde edilmiştir. Böylece yurttaş her zamankinden daha fazla beklentilerini ifade eder bir pozisyona gelmiştir. Yurttaşlar, basit oylama sistemlerinden, açık tartışma platformlarına, online sohbet mekanlarından, elektronik postaya kadar bir dizi teknolojik olanakları kullanarak; adalet, eğitim, sağlık, güvenlik gibi konularda

düşüncelerini, isteklerini ve eleştirilerini ilgili birimlere çok hızlı bir biçimde iletebilmektedir.

Geleneksel devletin birbirinden kopuk birimlerinden oluşan yapısı yerine; bilgiyi birbiriyle paylaşan ve birimlerin birbirine bağlı olduğu e-devlet anlayışı belli bir dönüşümü işaret etmektedir. E-devlet de yurttaşların talep ettiği çeşitli hizmetler zaman ve mekan farkı gözetilmeksizin yerine getirilmeye çalışılmaktadır. Bu dönüşümde bütün yurttaşlar tek bir veri tabanında toplanmaktadır. Yurttaş, vatandaşlık kimlik numarası veya ona benzer enstrümanlarla, ağ teknolojisi aracılığıyla e-devlet portalında sunulan farklı hizmetlere ulaşabilmektedir. Bu dönüşüm ile yurttaşlar, kamu kurumları, yerel yönetimler, araştırma kurumları, üniversiteler, bankalar, özel şirketler ve sivil toplum kuruluşları bir platformda buluşarak daha etkin ve verimli yoldan etkileşimde bulunmaktadır (Kırçova, 2003: 33).

E-devlet uygulamalarında yurttaşlara yönelik olarak sunulan hizmetler ağırlıklı olarak bilgi verme, günlük hayatı kolaylaştırma, çeşitli kurumlarla hızlı ve kolay iletişim kurabilme gibi farklı içeriklerdedir. Kamunun sosyal ve ekonomik hayatta bulunduğu konuma göre bu hizmetlerin sayısı, türü ve içeriği değişmektedir. Devletin ağ ortamında yurttaşlara farklı alanlarda sunduğu hizmetler aşağıdaki tabloda toplanmıştır:

Tablo: A-11 “Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları”

ELEKTRONİK DEVLET HİZMETLERİNİN KULLANIM ALANLARI			
Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Online 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 veritabanları	- Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	- Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	- Yasal düzenlemeler - Meclis kayıtları - Siyasi programlar - Görüş belgeleri - Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	- Siyasi konulara ilişkin tartışmalar - Politikacılarla e-posta iletişimi	- Referandum - Seçimler - Anketler

(Demirel, 2006: 91).

Şahin'e (2008: 57,58) göre de devlet-yurttaş etkileşimi, kamu kurumları ile yurttaşlar arasındaki tüm ilişkileri kapsamaktadır. Yurttaşlar, eğitim hizmetlerinden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergi işlemlerine, askerlik işlemlerinden nüfus işlemlerine kadar pek çok alanda kamu kurumları ile sürekli etkileşim halindedir. Devlet-yurttaş etkileşimi ile;

- Yurttaşın devletle olan karşılıklı ilişkisi kolaylaşır ve yurttaşın devlete olan bağlılığı artar.
- Yurttaşların kamu yönetimine katılımı teşvik edilir.
- Yurttaşların devletin yasal düzenlemeleri, yönetmelikleri, politikaları ve hizmetleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmasına imkân verilir.

Bununla beraber, e-devlet uygulamalarının en önemli unsurlarından birisi de kamu çalışanlarıdır. E-devletin yurttaş ve kamu çalışanı bağlamında sağlayacağı varsayılan yararlar ise aşağıdaki tabloda özet olarak sunulmuştur:

Tablo: A-12“Yurttaş ve Kamu Çalışanı Bağlamında E-Devletin Yararları”

YURTTAŞ ve KAMU ÇALIŞANI BAĞLAMINDA E-DEVLETİN YARARLARI	
YURTTAŞ	KAMU ÇALIŞANI
Self Servis: Yurttaş kendi kendine bilgiye erişebilecek.	Self Servis: Personelin dış görevlerinde ve iletişimlerinde azalma olacak.
Daha iyi erişim: Bilgiyi bulma ve kullanım kolaylaşacak.	Daha iyi erişim: Klasik yöntemler ile bilgi temini azalacak. Zamandan, kağıttan, enerjiden tasarruf sağlanacak.
Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: 24 x 7 x 365 çalışabilme kapasitesi.	Derhal servis ve sonuç: 24 x 7 x 365 çalışma yeteneği yurttaş daha bilgili hale getirecek. Gecikmeler azalacak.
Artan iyi niyet: Devletin daha ucuz, hızlı ve doğru arayışı yurttaş etkileyecek.	Artan vatandaş memnuniyeti: Daha iyi hizmet yurttaş memnun edecek.
Artan hesap sorabilirlik: Devlet harcamalarının erişilir olması yurttaşın aktif katılımını sağlayacak.	İletişimdeki gelişme: Personel, yönetici ve dış kurumlar ile daha hızlı ve etkin haberleşebilecek.
Zaman ve mekan bağımsızlığı: Yurttaş istediği yer ve zamanda bilgiye erişip işlemini yapabilecek, görüş ve önerilerini dile getirebilecek.	İç işlemlerdeki gelişme: Kamu işlerini sadece otomatize etmeyecek, aynı zamanda iş yapma şekillerini de değiştirebilecek.

(Şahin, 2008: 62).

Herhangi bir e-devlet uygulamasındaki başarının anahtarı yurttadır. Bu doğrultuda kamu kuruluşları ile yurttaş arasındaki ilişki kilit önemdedir. Yurttaşların gereksinim ve beklentileri göz önünde bulundurulmalı ve devlet hizmetleri de daha erişilebilir hale getirilmelidir.

Yurttaşların gereksinim duyduğu kamu hizmetleri; web siteleri, arama merkezleri veya tek duraklı mekânlar tarafından, bütünleşmiş bir biçimde sağlanmalıdır. Çok kanallı bütünleşmiş bir hizmet kendi kendine hizmet olasılığını artıracak, maliyetleri düşürecek ve kamu hizmetlerinin seviyesini yükseltecektir. Yurttaş odaklı kamu hizmetlerinin de üç temel ögesi bulunmaktadır. Birincisi, kamu hizmetleri, devlet kurumlarının kendi rahatlığı için değil, yurttaşların bütün yaşam evresindeki istek ve taleplerini karşılamak için tasarlanmalıdır. İkincisi, yurttaşların gizliliği etkin biçimde korunmalıdır ve bilgi şeffaf, kolay bir biçimde erişilebilir olmalıdır. Üçüncüsü ise kamu hizmetleri verimli ve ölçülebilir olmalıdır (Yıldırım, 2010: 82,83).

Ayrıca, e-devlet hizmetlerine erişimin kolay gerçekleşebilmesi içinde mevcut altyapının sürekli güçlendirilmesi lazımdır. Bu nedenden ötürü internet erişim omurgası güçlendirilmelidir ve hizmetlere internet, telefon, interaktif televizyon, mobil telefon gibi teknik araçlarla erişebilme yaygınlaştırılmalıdır. Bu kapsamda eğitime önemli miktarda yatırım yapılması, elektronik donanımın yeterli hale getirilmesi, sivil toplumun çok daha geniş bir coğrafyaya yayılması, ucuz ve kaliteli eğitimi sağlayacak fırsat eşitliği oluşturulması gereklidir (Eren, 2010: 106-110).

Sonuç olarak, e-devlet, kısa vadeli, basit ve dar kapsamlı bir girişimi değil; zamana yayılmış, geniş kapsamlı, karmaşık ve zahmetli bir yaklaşımı içermektedir. E-devlet, yurttaş odaklı bir uygulamayı gerçekleştirme hedefindedir. Bu yüzden yurttaş temelinde yönetim için bilişim teknolojilerinin kullanımı söz konusudur. Ayrıca kamu politikalarının belirlenip uygulanması sürecinde, bilişim teknolojilerinin birtakım güç odaklarının çıkarına değil; yurttaşların beklentilerine dönük olarak kullanılması elzemdir. Bu süreçte “müşteri olarak yurttaş” değil, “insan olarak yurttaş” temel alınmalıdır. Bu doğrultuda, yurttaşın temel hak ve özgürlükleri üzerine odaklanan bir anlayış benimsenmelidir. Bilişim teknolojileri aracılığıyla kamu sektörü daha rasyonel ve verimli bir işleyişe kavuşmalı, devlet ile yurttaş arasındaki iletişim güçlenmeli ve yurttaş kamu kurumlarını daha yakından izleyebilmelidir (Yıldırım, 2010: 115-120).

E-devlet uygulamaları yaygınlaştıkça yurttaş bu uygulamalardan dolayı olarak, doğrudan ve internetten olmak üzere üç şekilde yararlanacaktır ve bunu hissedecektir. Yurttaş bazı uygulamaları bizzat görmese de dolaylı olarak sürecin içerisinde olmasa da kamu kurumlarının etkin ve verimli kullanılması sonucu oluşan refah etkisini fark edebilecektir. Yurttaşın kendisi doğrudan ilgili bir e-işlem yaptığında bunun pratik sonuçlarını görecektir ve eskisiyle kıyaslayacaktır. Ayrıca yurttaş zaman ve mekana takılmadan yapılabilir bir e-işlemi internet üzerinden gerçekleştirebilecektir (Yıldırım vd., 2006: 65).

Bununla beraber, e-devlet, kamu hizmetlerinin performans ve verimliliğini geliştirmenin yanında; siyasal sürece ve yapıya yeni bir biçim vermekte ve yurttaşla etkileşimde önemli bir araç olarak kendini göstermektedir. Bilişim teknolojileri, yurttaşın yönetim mekanizmasında aktif bir şekilde yer almaları için fırsatlar yaratmaktadır ve “devlet-yurttaş” ilişkisini dönüştürmede önemli rol oynamaktadır. Bu yeni dönemde; devletten topluma doğru akan tek yönlü, soyut ilişki biçimi yerini; bilişim teknolojileri vasıtasıyla yurttaşların beklenti, tercih ve düşüncelerinin yönetsel veya siyasal süreçleri etkileyip yönlendirebildiği iki yönlü, somut ve yurttaş odaklı ilişkiye bırakmaktadır. Yurttaş odaklılık ise kamu kuruluşlarının açık bir sistem haline gelmesini zorunlu kılmaktadır. Bilişim teknolojileri de devlet idaresinin yurttaşın görüş, beklenti ve düşüncelerini öğrenip değerlendirmesine ciddi olanak tanımaktadır. Güçlü bir iletişim, devlet idaresini bir yandan kurumsal anlamda dinamik ve etkin kılmakta diğer yandan yurttaşlarla ve diğer kuruluşlarla ilişkileri bakımından duyarlı, çevik, şeffaf ve hesap verebilir olmaya zorlamaktadır (Yıldırım, 2010: 1,2). Teknolojik gelişmeler, yurttaşın artan beklentileri ve bürokrasiyle ilgili birtakım sorunlar; yönetsel süreç üzerindeki dönüşümü hızlandıran faktörlerdir.

Netice itibariyle, teknolojideki değişim de toplumda ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri ortaya çıkmaktadır. Bundan hem yurttaşlık hem de devlet kavramları da nasibini almaktadır. Bu süreçte yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır.

Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belirli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır.

E-devlet konusunda iyimser yaklaşımlar, beklentiler olduğu kadar; kötümser yaklaşımlar, beklentiler de bulunmaktadır. İyimser beklentileri paylaşılanlar; e-devlet uygulamalarıyla daha etkin ve saydam bir yönetim sisteminin oluşacağını, yurttaşların denetimi konusunda hükümetlerin kapsayıcı iktidarlarının azalacağını, bu uygulamalar aracılığıyla beraber yönetsel düzenlemelerden kaçışın kolaylaşacağını ve yönetimlerin düzenleme iktidarından, bireylerin iktidarına doğru bir gelişmenin yaşanacağını ummaktadırlar. Kötümser beklentileri paylaşılanlar ise; bilişim teknolojilerinin birer denetim aracı haline geleceği, insanların özel hayatına müdahale aracı ve demokrasiye karşı bir tehdit olacağı şüphesini taşımaktadırlar.

Bununla birlikte, e-devlet uygulamaları ile siyasal sistemin ve devlet idaresinin daha şeffaf, duyarlı, demokratik ve etkin bir hal alabileceği ve bunun yanında yurttaşlık bağının da daha güçlendirilebileceği ileri sürülebilmektedir. Böylece yurttaş bu tarz bir yönetişim anlayışıyla daha aktif bir konuma sahip olabilecektir.

Son yıllarda dünya çapında yurttaşların devlete duydukları güvende ciddi bir azalma eğilimi olduğu görülmektedir. Bu sorun yeni yönetim yaklaşımlarının, çeşitli reform çalışmalarının ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir. “E-devlet” de bunlardan en önemlisidir. “E-devlet”, devletin rolünün yeniden düşünülmesidir ve yalnızca bir tercih değil, iyi yönetişim için bir zorunluluktur.

E-devlet uygulamasının başarısı için ise güvenlik ve gizlilik ilkelerine bizzat uyulması gereklidir. Ancak bundan sonra azalan güvenin tesisi için ciddi bir seçenek olarak değerlendirilebilir. Bunun sağlanmasıyla da etkin, şeffaf, çağa uygun bir model olarak uygulanabilir.

Etkin bir biçimde uygulanan e-devlet projeleri vasıtasıyla yurttaşlar siyasal karar alma süreçlerine katılabilmektedirler ve böylece devletin de meşruiyeti artmaktadır. Netice itibarıyla, bundan hem yurttaş hem de devlet fayda görmektedir.

“Meşruiyet” kavramı burada kendini yine göstermektedir. Meşruiyet, siyasal sistemin kurum ve yöntemlerinin en uygun kurum ve yöntemler olduğu yolundaki inanç

ve güvendir. Hobbes meşruiyeti esas olarak “güvenlik”te, Locke “özgürlükte”, Rousseau ise “eşitlik”te görmektedir. Modern dönemde devletler, iktidarlarını bu ilkelerinin üzerine oturtarak, kendilerine bir meşruluk zırhı kazandırma gayreti içerisindeyler (Coşkun, 2009: 51, 74).

Son yıllarda sıkça tartışılan “meşruiyet krizi” ya da demokrasi sorunu olarak tanımlanan “demokrasi krizi”nin çözümünde bilgisayarlar ve internet gibi enformasyon teknolojilerinin aktif bir biçimde kullanılmasından yararlanılabilir. Bunlar yurttaşların kolektif karar alma süreçlerinde tartışma, aktif katılım ve yeni müzakere alanları ve kanalları açmasından dolayı, stratejik çözüm önerisi olarak gündeme gelmektedir. İletişime dayalı bir “yönetişim” bilincinin gelişmesi yalnızca yukarıdan aşağıya doğru olan veya olabilecek bir gelişme değildir. Aksine, aşağıdan yukarıya doğru yurttaşın talebinin artışı ve bu talebin baskıya dönüşmesindeki kolaylaştırıcı araçların gelişip yaygınlaşması, yönetici seçkinlerin tutumlarını değiştirmeye yönlendirmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010: 133).

Yönetişimin (governance) amacı ise toplumsal sorunlarla ve çağdaş toplumların karmaşıklığını, dinamiklerini ve çeşitliliğini oluşturan olgularla baş edebilmek olarak açıklanmaktadır. Bununla bağlantılı olarak, günümüz yaklaşımında, sadece hak talep eden yurttaşlık anlayışı yerine, ödev ve sorumlulukları göğüsleyen bir “aktif yurttaşlık” kavramı belirginleşmeye başlamıştır. Bu doğrultuda yönetime duyarlı bir yurttaşlık bilinciyle katkı sunmadan söz edilmektedir (Doğan ve Ustakara, 2013: 3).

Devletten yurttaşın doğru olan girişimler “yurttaş-devlet” ilişkisini kolaylaştırmak, etkinleştirmek için tasarlanmıştır. Devletten yurttaşın doğru olan odaklanma, kamu hizmetlerinin tek duraklı mekan (one-stop shop) bağlamında sunulabildiği ve bütünleşmiş elektronik hizmetleri belirtir. Böylece yurttaşlar her bir kurumla bizzat temas kurma ihtiyacı hissetmeksizin birçok kurumu içeren bir dizi işi gerçekleştirebilir (Yıldırım, 2010: 12). Bu tarz bir işleyişin, devlet-yurttaş ilişkisini oldukça kolaylaştırdığı ortadadır. Lakin burada dikkatten kaçmaması gereken önemli bir husus; yurttaşın bu süreçte devlet kurum ve kuruluşlarına hiç gitmeyerek, devlet algısında bir yabancılaşma/uzaklaşma yaşayıp yaşamayacağıdır. İşte bu husus sosyolojik olarak incelenmeye gebedir ve bu çerçevede, yani yurttaş-devlet bağının, ilişkisinin nasıl bir hal almakta olduğu araştırılıp değerlendirilmelidir.

Heater’a (2007: 211) göre günümüzde bazı ülkelerde seçimlerde yurttaşlar oylamayı evlerinde kendi bilgisayarlarıyla yapabilmektedir. Bu doğrultuda akla gelen soru; yurttaşlık artık sadece klavyede birkaç tuşa basmak mıdır ve bu da kayıtsızlığa çanak tutmak mıdır?

Görüldüğü üzere e-devlet uygulamaları üzerine ve onun yurttaşlıkla ilişkisi üzerine pek çok yaklaşım, görüş dile getirilmiştir. Örneğin e-devletin bir “web” uygulamasından daha fazlası olduğunu ileri sürenler bulunmaktadır. Lakin bu ve buna benzer görüşler daha ziyade iyimser bir bakış açısı ile yaklaşılan varsayımlar mıdır; yoksa bunların gerçeklik payı yüksek midir? E-devlet uygulamalarının etkileri, kullanım ve farkındalık düzeyi ne düzeyde ve ne yöndedir? İşte bu doğrultuda “e-devlet ve yurttaşlık ilişkisi” üzerine gerçekleştirecek olan çalışmalar buna dönük bulgular sağlayacaktır. Bu tez çalışmasının “araştırma bulguları” bölümünde bunlara dönük bulgular elde edilmiştir. “E-devlet ve yurttaşlık ilişkisi” üzerine elde edilen bu sosyolojik bulgular; varsayımsal kalan, test edilmemiş kalan bu durumun tespitine yardımcı olmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI VE YORUMU

Çalışmanın üçüncü bölümü olan “araştırma bulguları ve yorumu” bölümünde ilk olarak nicel araştırma bağlamında uygulanan anket uygulamasının bulguları düz tablolar biçiminde sunulacaktır. İkinci olarak ise anket uygulaması sonucu elde edilen belirli bulgular ilişki ölçmek ve “karşılaştırma” imkanını daha artırmak amacıyla çapraz tablolar halinde sunulacaktır. Üçüncü olarak ise nitel araştırma bağlamında uygulanan derinlemesine görüşme bulguları sunulacaktır.

Bilimsel araştırmalarda kullanılan veriler “olgusal” ve “yargısal” olmak üzere iki grupta toplanabilir. “Olgusal” veri, olgulara (gerçeklere) dayalı, kişisel yorum gerektirmeyen ve değiştirme olasılıkları zayıf (zamana ve koşullara bağlı olarak mümkün) cinsiyet, yaş gibi nitelikleri belirleyen bilgilerdir. “Yargısal veri” ise insanların düşünce ve tutumlarına dayalı olarak oluşan ve gelişen karar niteliğindeki bilgilerdir (Gökçe, 2004: 81). Bu çalışmada da konu, problem bağlamında her iki tip veri elde edilmiştir.

3.1. Anket Uygulamasının Bulguları (Düz Tablolar):

3.1.1. Anket Uygulamasına Katılanların Genel Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Araştırmanın örneklem kümesinin cinsiyet dağılımına dönük veriler aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-1 Örneklemin Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	(%) Oran
Erkek	322	49.5
Kadın	328	50.5
TOPLAM	650	100

Nicel araştırma bağlamında oluşturulan örneklem kümesi 650 kişiden oluşmaktadır. Örneklem kümesinin cinsiyet dağılımı incelendiğinde ise erkek nüfus oranı % 49.5, kadın nüfus oranı da % 50.5’tir.

Tablo B-2: Örneklemin Yaş Dağılımı

Yaş	Frekans	(%) Oran
18-24	176	27.1
25-32	205	31.5
33-40	114	17.5
41-48	68	10.5
49-56	56	8.6
57-64	26	4.0
65 ve Üzeri	5	0.8
TOPLAM	650	100

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin yaş dağılımına ilişkin veriler şu şekildedir: 18-24 yaş arası kesim % 27.1, 25-32 yaş arası % 31.5, 33-40 yaş arası % 17.5, 41-48 yaş arası % 10.5, 49-56 yaş arası % 8.6, 57-64 arası % 4.0 ve 65 yaş ve üzeri kesim ise % 0.8 oranındadır.

Tablo B-3: Örnekleme Katılanların Medeni Durumu

Medeni Durum	Frekans	(%) Oran
Bekar	311	47.8
Evli	306	47.1
Dul	15	2.3
Boşanmış	18	2.8
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların medeni durumuna ilişkin veriler de şu şekildedir: % 47.8 bekar, % 47.1 evli, % 2.3 dul ve % 2.8 boşanmış.

Tablo B-4: Örnekleme Katılanların Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Frekans	(%) Oran
Okuryazar Değil	4	0.6
Okuryazar	21	3.2
İlköğretim Mezunu	100	15.4
Lise ve Dengi Okul Mezunu	180	27.7
Üniversite Öğrencisi	68	10.5
Üniversite veya Yüksekokul Mezunu	230	35.4
Lisansüstü Mezunu	47	7.2
Diğer	-	-
TOPLAM	650	100

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin eğitim durumuna yönelik veriler ise şöyledir: % 0.6 okuryazar değil, % 3.2 okuryazar, % 15.4 ilköğretim mezunu, % 27.7 lise ve dengi okul mezunu, % 10.5 üniversite öğrencisi, % 35.4 üniversite veya yüksekokul mezunu ve % 7.2 lisansüstü mezunu.

Ayrıca şunun da belirtilmesinde fayda vardır; üniversite öğrencileri anket uygulamasında özellikle ayrı bir kategori haline getirilmiştir; çünkü lise mezunu ile üniversite mezunu arasında olan temsil gücü yüksek bir kesimdir.

Tablo B-5: Örnekleme Katılanların Meslek Dağılımı

Meslek/(Yaptığınız İş)	Frekans	(%) Oran
Memur	131	20.2
İşçi	40	6.2
Esnaf	59	9.1
Serbest Meslek	40	6.2
Özel Sektör Çalışanı	142	21.8
Sanayici-Tüccar	7	1.1
Öğrenci	86	13.2
Emekli	37	5.7
İşsiz	108	16.6
Diğer	-	-
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların mesleğine/yaptığı işe dönük veriler de şu şekildedir: % 20.2 memur, % 6.2 işçi, % 9.1 esnaf, % 6.2 serbest meslek, % 21.8 özel sektör çalışanı, % 1.1 sanayici-tüccar, % 13.2 öğrenci, % 5.7 emekli, % 16.6 işsiz.

Tablo B-6: Örnekleme Katılanların Sosyo-ekonomik Gelir Algısı

Sosyo-Ekonomik Gelir Grubu	Frekans	(%) Oran
Alt	41	6.3
Orta-alt	134	20.6
Orta	379	58.3
Orta-üst	91	14
Üst	5	0.8
TOPLAM	650	100

Örnekleme yer alanların kendilerini hangi sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın gördüklerine ilişkin bulgular da şu şekildedir: % 6.3 alt, % 20.6 orta-alt, % 58.3 orta, % 14 orta-üst ve % 0.8 üst. Görüldüğü üzere kendini “orta” sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın görenlerin oranı önemli bir ağırlık teşkil etmektedir. Bu soruda dikkati

çeken bir diğer nokta ise benzer mesleki statü ve gelire sahip olduğu ileri sürülebilen bireylerin “kendini hangi sosyo-ekonomik gruba yakın gördüğünün” değiştiğidir. Bir kişi kendini “ortanın altındayım” diye nitelendirmekteyken; diğer benzer konumdaki ise “ortanın üstünde görüyorum kendimi” diyebilmektedir.

Tablo B-7: Örneklem Katılanların Aylık Ortalama Toplam Gelir Durumu

Aylık Ortalama Gelir (TL)	Frekans	(%) Oran
Hiç Gelirim Yok	128	19.7
1-500	60	9.2
501-1000	106	16.3
1001-1500	96	14.8
1501-2000	100	15.4
2001-2500	83	12.8
2501-3000	36	5.5
3001-3500	14	2.2
3501-4000	12	1.8
4001 ve Üzeri	15	2.3
TOPLAM	650	100

Örneklem katılanların aylık ortalama toplam gelir durumlarına dönük veriler şu şekildedir: “Hiç gelirim yok” % 19.7, “1-500 TL” % 9.2, “501-1000 TL” % 16.3, “1001-1500 TL” 14.8, “1501-2000 TL” % 15.4, “2001-2500 TL” % 12.8, “2501-3000 TL ” % 5.5, “3001-3500 TL” % 2.2, “3501-4000TL” % 1.8 ve “4001 TL ve üzeri” % 2.3.

Tablo B-8: Örneklem Katılanların Aileleriyle Birlikte Aylık Ortalama Toplam Gelir Durumu

Ailenin Aylık Ortalama Geliri	Frekans	(%) Oran
1-500	7	1.1
501-1000	26	4.0
1001-1500	110	16.9
1501-2000	113	17.4
2001-2500	97	14.9
2501-3000	71	10.9
3001-3500	48	7.4
3501-4000	64	9.8
4001 ve Üzeri	114	17.5
TOPLAM	650	100

Örneklem katılanların ki de dahil olmak üzere aileleriyle beraber aylık ortalama toplam gelir durumlarına dönük verilerse şu şekildedir: “1-500 TL” % 1.1, “501-1000 TL” % 4.0, “1001-1500 TL” % 16.9, “1501-2000 TL” % 17.4, “2001-2500 TL” % 14.9,

“2501-3000 TL ” % 10.9, “3001-3500 TL” % 7.4, “3501-4000TL” % 9.8 ve “4001 TL ve üzeri” % 17.5.

Tablo B-9: Örnekleme Katılanların Aileleriyle Birlikte Aylık Ortalama Harcama Durumu

Ailenin Aylık Ortalama Harcaması	Frekans	(%) Oran
1-500	16	2.5
501-1000	93	14.3
1001-1500	144	22.2
1501-2000	118	18.2
2001-2500	125	19.2
2501-3000	57	8.8
3001-3500	41	6.3
3501-4000	35	5.4
4001 ve Üzeri	21	3.2
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların ki de dahil olmak üzere aileleriyle beraber aylık ortalama harcamasına dönük veriler de şu şekildedir: “1-500 TL” % 2.5, “501-1000 TL” % 14.3, “1001-1500 TL” % 22.2, “1501-2000 TL” % 18.2, “2001-2500 TL” % 19.2, “2501-3000 TL ” % 8.8, “3001-3500 TL” % 6.3, “3501-4000TL” % 5.4 ve “4001 TL ve üzeri” % 3.2.

Anketin 10. sorusunda katılımcılara Aydın’da ikamet ettikleri mahalle sorulmuştur ve buna dönük tablo çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıdadır.

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin mahallelere göre dağılımına ilişkin veriler şu şekildedir: Adnan Menderes Mahallesi % 5.8, Ata Mahallesi % 4.3, Cuma Mahallesi % 3.1, Cumhuriyet Mahallesi % 6.2, Efeler Mahallesi % 6.9, Fatih Mahallesi % 3.4, Girne Mahallesi % 7.4, Güzelhisar Mahallesi % 5.4, Hasanefendi/Ramazanpaşa Mahallesi % 3.4, Ilıcabaşı Mahallesi % 1.5, İstiklal Mahallesi % 1.5, Kemer Mahallesi % 4.0, Köprülü/Veysipaşa Mahallesi % 3.1, Kurtuluş Mahallesi % 5.4, Mesudiye Mahallesi % 3.4, Meşrutiyet Mahallesi % 5.8, Mimar Sinan Mahallesi % 6.5, Orta Mahallesi % 3.1, Osman Yozgatlı Mahallesi % 6.9, Yedi Eylül Mahallesi % 5.8, Zafer Mahallesi % 4.3 ve Zeybek Mahallesi %2.8.

Örnekleme katılanların bilgisayar kullanma seviyelerine dönük bulgular ise aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-10: Örnekleme Katılanların Bilgisayar Kullanım Durumu

Bilgisayar Kullanımı	Frekans	(%) Oran
Bilmiyorum	65	10.0
Az Biliyorum	108	16.6
Biliyorum	239	36.8
İyi Biliyorum	184	28.3
Çok İyi Biliyorum	54	8.3
TOPLAM	650	100

Örnekleme yer alanların bilgisayar kullanma düzeylerine ilişkin bulgular da şu şekildedir: “Bilmiyorum” % 10.0, “Az Biliyorum” % 16.6, “Biliyorum” % 36.8, “İyi Biliyorum” % 28.3 ve “Çok İyi Biliyorum” % 8.3.

Tablo B-11: Örnekleme Katılanların Bilgisayar Sahipliği Dağılımı

Bilgisayar Sahipliği	Frekans	(%) Oran
Var	454	69.8
Yok	196	30.2
TOPLAM	650	100

Örnekleme kümesinin “bilgisayar sahipliği” incelendiğinde; bilgisayarım var diyenlerin oranı % 69.8, bilgisayarım yok diyenlerin oranı ise % 30.2’dir.

Tablo B-12: Örnekleme Katılanların İnternet Kullanım Sıklığı

İnternet Kullanım Sıklığı	Frekans	(%) Oran
Hiç Kullanmıyorum	69	10.6
Ayda 1-5 saat	79	12.2
Haftada 1-5 saat	105	16.2
Günde 1-3 saat	251	38.6
Günde 3 saatten fazla	146	22.5
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların internet kullanım sıklığına yönelik veriler şu şekildedir: “Hiç Kullanmıyorum” % 10.6, “Ayda 1-5 saat” %12.2, “Haftada 1-5 saat” % 16.2, “Günde 1-3 saat” % 38.6 ve “Günde 3 saatten fazla” % 22.5. Bu bulgular interneti kullanımının oldukça yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu kullanım seviyesinde olan bir olgunun da pek çok etkiye sahip olduğu, birçok dönüşüme neden olduğu ileri sürülebilir.

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) 2013 yılının ilk üç ayında 16-74 yaş grubu arasına yapmış olduğu “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”na

göre de Türkiye genelinde bireylerin günde en az bir kere internete girme oranı % 39.5'tir (TÜİK, 2013: 1). Bu çalışmada da ortaya çıkan sonuç % 38.6'dır. Bu sonuçlar birbirini desteklemektedir.

Tablo B-13: Evde İnternet Bağlantısı Durumu

Evde İnternet Bağlantısı	Frekans	(%) Oran
Var	455	70.0
Yok	195	30.0
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinin “evde internet bağlantısı” durumu incelendiğinde ise evde internet bağlantısı var diyenlerin oranı % 70.0, evde internet bağlantım yok diyenlerin oranı da % 30.0'dır. Bu bulgu internetin gündelik hayatta oldukça yaygınlık kazandığını ortaya koymaktadır ki; bu doğrultuda da literatürde oldukça geniş bir tartışma bulunmaktadır. Bilgi ve teknolojinin sosyal değişimi belirlediğini iddia eden birçok yaklaşım geliştirilmiştir ve günümüzde yani bilgi çağında artık bilgi toplumunun yansımalarının görüldüğü ileri sürülmektedir. Kızılcelik'e (2002: 162-164) göre bu doğrultuda örneğin “post-endüstriyel toplum teorisi” (Bell, Lipset, Aron), “ev merkezli toplum teorisi” (Toffler, Miles) ve “postmodern teori” (Baudrillard, Lyotard, Jameson) gibi sosyolojik teorilerin bu bağlamda argümanları bulunmaktadır. “Ev-merkezli toplum teorisi”ne göre sosyal ve iş hayatı artık evde inşa edilmektedir ve bu teori enformasyon toplumunun içinde düşünülmelidir. Teknoloji, ev-temelli bir toplum inşa etmiştir. İnsanlar artık kamusal alanda ve toplum yaşamında yapıp ettiklerini evlerinde yapmaya evlerinde yapmaya başlamışlardır. Evin toplumun merkezine geçtiğini ileri süren düşünürlerden Alvin Toffler'da “*The Third Wave/Üçüncü Dalga*” adlı yapıtında; evin Üçüncü Dalga uygarlığında oldukça önemli bir konumda olacağını iddia etmektedir. Kısacası bu teoriye göre enformasyon toplumu aşamasında “ev” önem kazanmış ve insanların gündelik yaşamları değişmiştir. Gelişen bilgisayar ağları/internet sayesinde insanlar, işlerini evden halledebilmekte ya da yönetebilmekte ve birçok etkinliği evde gerçekleştirebilmektedirler. Bir bakıma “ev”; iş, eğitim, eğlence ve alışveriş merkezi haline gelmiştir.

Geldiğimiz noktada ülkemizde böyle bir döneme, aşamaya geçilmiş midir? Bu soru üzerine de birçok tartışma ve görüş bulunmaktadır. Bilgisayar ağları gibi teknolojik

yeniliklerin gün geçtikçe gündelik hayatta etkisi kendini daha çok göstermektedir ve bazı göstergelerde ev-merkezli teorinin argümanlarına haklılık kazandırmaktadır. Lakin tüm yönleriyle bu yönde bir modern sonrası aşamaya geçildiğini iddia etmek de çok keskin bir sav olarak değerlendirilebilir.

Anketin 15. sorusunda katılımcılara “İnternete nereden bağlanıyorsunuz?(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)” sorusu sorulmuştur ve buna dönük tablo çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıdadır.

Örneklem kümesinin “evden internete bağlanma” durumu incelendiğinde internete evden bağlanma oranı % 64.8’dir. “İş yerinden internete bağlanma” durumu incelendiğinde internete iş yerinden bağlanma oranı % 33.1’dir.

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) 2014 yılının ilk üç ayında 16-74 yaş grubu arasına yapmış olduğu “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”na göre de Türkiye genelinde internete iş yerinden girme oranı % 38.7’dir (TÜİK, 2014: 1). Bu çalışmada da işyerinden internete bağlanma oranı % 33.1 olarak açığa çıkmıştır. Bu veriler birbirine yakındır ve oranlar birbiriyle oldukça örtüşmektedir.

Örneklem kümesinin “cep telefonundan internete bağlanma” durumu incelendiğinde internete cep telefonundan bağlanma oranı % 34.9’dur. “İnternet kafeden internete bağlanma” durumu incelendiğinde internete kafeyi kullanarak internete bağlanma oranı % 9.8’dir.

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) 2014 yılının ilk üç ayında 16-74 yaş grubu arasına yapmış olduğu “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”na göre Türkiye genelinde internet kafeleri kullanarak internete girme oranı % 14.3’tür (TÜİK, 2014: 1). Bu bağlamda bu çalışmada ortaya çıkan sonuç ise % 9.8’dir. Bu sonuçları birbirlerine yakın ve örtüşmekte olan sonuçlar olarak değerlendirmek mümkündür.

Örneklem kümesinin “mobil internet ile internete bağlanma” durumu incelendiğinde mobil interneti kullanarak internete bağlanma oranı % 10.8’dir. “Wireless/kablosuz internet ile internete bağlanma” durumu incelendiğinde

wireless/kablosuz internet bağlantısının olduğu mekanlardan internete bağlanma oranı % 25.1'dir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2014 yılının ilk üç ayında 16-74 yaş grubu arasına yapmış olduğu "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması"na göre Türkiye genelinde internete erişim hususunda kablosuz internet bağlantılarını kullanma oranı % 23.3'tür (TÜİK, 2014: 1). Bu çalışmada da internete kablosuz internet bağlantısı/wireless ile bağlanma oranı % 25.1'dir. Bu sonuçlar da birbiriyle oldukça örtüşmektedir.

"Diğer" yanıt kategorisinde yer alanların ise internete yalnızca arkadaşlarının/tanıdıklarının evlerinden veya dükkanlarından girdikleri tespit edilmiştir; bunların oranıysa % 0.5'tir.

Sonuç olarak, ortaya çıkan bulgular bağlamında internete en çok evden bağlanıldığı açığa çıkmıştır. Daha sonra bunu cep telefonu, işyeri, wireless/kablosuz internet, mobil internet ve internet kafe takip etmektedir.

Anketin 16. sorusunda ise katılımcılara "İnterneti en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz?(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)" sorusu sorulmuştur ve buna dönük tablo çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıdadır.

Örneklem kümesinin "haberleşme/ e-posta vs." amacıyla interneti kullanma oranı % 53.5'tir. "Araştırma" amacıyla interneti kullanma oranı % 55.7'dir. "Gündemi takip etme/haberlere erişme" amacıyla interneti kullanma oranı % 58.3'tür. "Sosyal medya araçları/(Facebook, Twitter vs.)" amacıyla interneti kullanma oranı % 62.2'dir. "Bankacılık işlemleri" amacıyla interneti kullanma oranı % 30.6'dır.

Buna ilişkin TÜİK (2014) verileri ise şöyledir: 16-74 yaş grubu arasında yapılmış olan "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması"nın sonuçlarına göre internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirme oranı % 28.2 olarak açığa çıkmıştır (TÜİK 2014: 2). Bu çalışmada da internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirme oranı % 30.6 olarak ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar birbiriyle oldukça örtüşmektedir.

Örneklem kümesinin “e-devlet işlemleri” amacıyla interneti kullanma oranı % 41.2’dir. Buna ilişkin TÜİK verileri de şu şekildedir: 2012 yılı Nisan ayı ile 2013 yılı Mart ayları arasını kapsayan ve 16-74 yaş grubu arasında yapılmış olan “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”na göre Türkiye genelinde kamu kurum veya kuruluşlarıyla ile iletişimde, işlem görmede internet kullanma oranı; yani e-devleti kullanma oranı % 41.3’tür (TÜİK, 2014: 2). Bizim çalışmamızda bu oran % 41.2’dir. Bu sonuçlar tamamen birbiriyle örtüşmektedir.

Örneklem kümesinin “uzaktan eğitim” amacıyla interneti kullanma oranı % 8.2’dir. “Yabancı dil öğrenmek” amacıyla interneti kullanma oranı % 7.4’tür. “Sohbet (chat)” amacıyla interneti kullanma oranı % 20.9’dur. “Bilgi paylaşımı” amacıyla interneti kullanma oranı % 22.6’dır. “Müzik, video, fotoğraf indirmek ve paylaşmak” amacıyla interneti kullanma oranı % 43.5’tir. “İş başvurusu” amacıyla interneti kullanma oranı % 12.6’dır.

“Rezervasyon işlemleri” amacıyla interneti kullanma oranı ise % 24.5’tir. Türkiye genelinde bu oran % 23.4’tür (TÜİK, 2014:2). Yine, örneklem kümesinin “şans oyunları oynamak” amacıyla interneti kullanma oranı % 6.3’tür. “Eğlence” amacıyla interneti kullanma oranı % 20.8’tir.

Örneklem kümesinin “oyun” amacıyla interneti kullanma oranı % 28.6’dır. Türkiye genelinde bu oran % 22.5’tir (TÜİK, 2014:2). Bu çalışmada ortaya çıkan oran ile Türkiye genelinde ortaya çıkan oran kıyaslandığında; bizim çalışmamızda açığa çıkan oranın biraz daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

Örneklem kümesinin “online ürün satın almak” amacıyla interneti kullanma oranı % 27.7’dir. Türkiye geneli ise % 30.8 olarak görülmektedir (TÜİK, 2014: 2). Bu sonuçlar birbiriyle oldukça örtüşmektedir.

Örneklem kümesinde internet kullanım amaçları bağlamında ayrıca belirtilen herhangi bir husus olmamıştır ve araştırma sonucunda, internetin en çok hangi amaçlar doğrultusunda kullanıldığı sıralaması ise şu şekilde açığa çıkmıştır:

1) Sosyal medya araçları/(Facebook, Twitter vs.), 2) Gündemi takip etme/ haberlere erişme, 3) Araştırma, 4) Haberleşme/e-posta vs., 5) Müzik, video, fotoğraf

indirmek ve paylaşmak, 6) E-devlet işlemleri, 7) Bankacılık işlemleri, 8) Oyun, 9) Online ürün satın almak, 10) Rezervasyon işlemleri, 11) Bilgi paylaşımı, 12) Sohbet (chat), 13) Eğlence, 14) İş başvurusu, 15) Uzaktan Eğitim, 16) Yabancı dil öğrenmek, 17) Şans oyunları oynamak.

Çalışmada ortaya çıkan internet kullanım amaçları, TÜİK’in 2014 verileriyle karşılaştırıldığında önemli benzerlikler gösterdiği görülmektedir. “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”nın sonuçlarına göre bireylerin internet kullanım amaçları bağlamında ilk sırayı sosyal medya araçlarını kullanma; ikinci sırayı online haber, gazete vs. okuma ve gündemi takip etme; üçüncü sırayı da bilgi arama/araştırma almaktadır (TÜİK, 2014: 2). Bu çalışmada da elde edilen sonuçlar bu doğrultudadır; sonuçlar birbiriyle örtüşmektedir, aynıdır. Bu bulguların da birbirini destekler nitelikte olması oldukça anlamlıdır ve önemlidir.

İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven doğrultusundaki soruya yönelik elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-14: İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven

İnternete Güven	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	45	6.9
Güvenmiyorum	151	23.2
Kararsızım	150	23.1
Güveniyorum	247	38.0
Çok Güveniyorum	14	2.2
Fikrim Yok	43	6.6
TOPLAM	650	100

Araştırma kapsamında “internet üzerinden yapılan işlemlere güven” durumuna ilişkin veriler şu şekildedir: “Hiç güvenmiyorum” % 6.9, “Güvenmiyorum” % 23.2, “Kararsızım” % 23.1, “Güveniyorum” % 38.0, “Çok Güveniyorum” % 2.2 ve “Fikrim Yok” % 6.6 şeklindedir.

İnternet üzerinden yapılan işlemlere “güveniyorum” ve “çok güveniyorum” diyenlerin oranları toplandığında % 40.2’lik bir sonuç karşımıza çıkmaktadır. % 30.1’lik kesim buna güven duymamaktadır ve %23.1’lik bir kesim ise bu konuda “kararsız”dır. Bu sonuçlar günümüzde yoğun bir kullanıma sahip olan internete dönük güvenin hâlâ yüksek seviyelerde olmadığını göstermektedir. İnsanların bu teknolojik

aracı yoğun oranda kullanmakta olduğu; fakat bunu yaparken de ona tam olarak güvenmemekte olduğu ileri sürülebilir.

Tablo B-15: E-devletten Haberdar Olma Dağılımı

E-devlet Hakkında Herhangi Bir Bilginiz Var mı?	Frekans	(%) Oran
Evet	464	71.4
Hayır	186	28.6
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinde e-devlet (elektronik devlet) hakkında herhangi bir bilgisi ya da ondan haberdar olanların oranı % 71.4'tür. Bundan haberdar olmayanların oranı ise % 28.6'dır. Yani araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin, % 71.4'lük kesimi e-devleti kullanmaktadır ya da kullanmamış olsa bile onun hakkında bilgi sahibidir. % 28.6'lık kesim ise e-devletten haberdar, onun hakkında herhangi bir bilgi sahibi değildir.

Tablo B-16: Herhangi Bir Kamu İşlemini İnternet Üzerinden Yapma Dağılımı

Herhangi Bir Kamu İşlemini İnternet Üzerinden Yapmak	Frekans	(%) Oran
Evet	319	49.1
Hayır	331	50.9
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinde yer alan yurttaşların herhangi bir resmi işini/kamu işlemini, devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapanların oranı % 49.1'dir; internet üzerinden yapmayanların oranı ise % 50.9'dur. Bu soru “herhangi bir resmi işinizi e-devleti kullanarak yaptınız mı” ile aynı anlamda tasarlanmıştır. Fakat “herhangi bir resmi işinizi devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yaptınız mı” diye sorulması tercih edilmiştir. Çünkü anketin son şekli verilmeden önce yapılan pilot çalışmada belli bir kesimin yaptığı kamu işleminin bir elektronik devlet kullanımı olmasının farkında olmadığı gözlenmiş, tespit edilmiştir. İnternet üzerinden kamu işlemi yapanlar bazı işlemlerde link atlayarak ilgili kamu kuruluşunun web hizmetine geçmektedir ve bu hizmetlerin belli bir bölümünün kullanımı içinse e-devlet şifresine gerek yoktur. Bu da sonuçta bir kamu hizmetinin internet üzerinden verilmesidir. Kamu hizmetlerinin verilmesi bir bilgi alma, form indirme veya form doldurma gibi değişik aşamalarda olabilir.

Örneğin anketin 16. sorusu olan internetin hangi amaçlar için kullanıldığı sorusunda 268 kişi (% 41.2) e-devlet kullandığını belirtmiştir. Ama burada 319 rakamı (% 49.1) karşımıza çıkmaktadır; çünkü bazı yurttaşlar yaptıkları işlemlerin e-devlet uygulamaları içinde değerlendirilebileceğini bilmemektedir. Aradaki farkın bu şekilde açıklanabilmesi mümkün gözükmemektedir. Çünkü “turkiye.gov.tr” adresine girmeden de; belli işlemler ilgili kurumların web sayfasından veya link atlatılarak yapılabilmektedir.

Ayrıca nicel araştırma bağlamında oluşturulan örneklem kümesini oluşturan 650 kişinin 186’sı e-devletten haberdar, onun hakkında bilgi sahibi değildir ve haliyle de herhangi bir kamu işlemini e-devleti kullanarak da yapmamışlardır. Bu kesim araştırmanın çerçevesinde anketin 41. sorusuna kadarki kısmı atlayarak; cevap vermeye devam edecektir. Çünkü e-devlet uygulamaları hakkında herhangi bir bilgi sahibi olmayan, konudan haberdar bile olmayan bir kişinin bu sorulara geçerli bir şekilde yanıt vermesi mümkün değildir. 20. sorudan 41. soruya kadar ki tablolarda da “geçerli yüzde” esas olarak o soruya yanıt verenlerin dağılımını sunmaktadır; çünkü 186 kişilik (%28.6’lık) bir kesim bu sorulara yanıt vermemiştir.

3.1.2. E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Yurttaşların Yaklaşımları, Algıları

E-devlet uygulamaları denilince akla ilk olarak neyin geldiği yönündeki soruya dönük elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-17: E-devlet Uygulamaları Denilince Akla İlk Gelen Hususların Dağılımı

E-devlet uygulamaları denilince aklınıza ilk olarak ne geliyor?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır	206	31.7	44.4	44.4
Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir	34	5.2	7.3	51.7
Klasik devlet anlayışında dönüşüme yol açan uygulamalardır	18	2.8	3.9	55.6
Devlet hizmetlerinin hızlı ve şeffaf bir biçimde yurttaşlara sunulmasıdır	58	8.9	12.5	68.1
Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır	62	9.5	13.4	81.5
Devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir	32	4.9	6.9	88.4
T.C. kimlik numarasının birçok kamu işleminde kullanılmasıdır	38	5.8	8.2	96.6
Kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır	16	2.5	3.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Araştırma kapsamında örnekleme yer alanların “e-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları denilince aklına ilk olarak ne geldiğine” dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır” % 44.4, “devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir” % 7.3, “klasik devlet anlayışında dönüşüme yol açan uygulamalardır” % 3.9, “devlet hizmetlerinin hızlı ve şeffaf bir biçimde yurttaşlara sunulmasıdır” % 12.5, “devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır” %13.4, “devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir” % 6.9, “T.C. kimlik numarasının birçok kamu işleminde kullanılmasıdır” % 8.2 ve “kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır” % 3.4.

Araştırma bulgularına göre e-devlet denilince akla ilk olarak gelen seçenek ağırlıklı bir oranla “devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır”. Diğer seçeneklerin ise benzer oranlarda olduğu söylenebilir. Fakat burada dikkat çeken bir nokta e-devlet denilince akla ilk olarak ne geldiği bağlamında, “kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır” diyenlerin oranının % 3.4 olmasıdır. E-devletin ilk olarak insanlarda genellikle pozitif bir çağrışım yaptığı söylenebilir. Daha sonra ankette ilerlenince ve detaylı bir şekilde konu irdelenince ancak olumsuz yöndeki tecrübe ve eğilimler dile getirilmektedir.

Tablo B-18: E-devlet Şifresi Sahipliği Dağılımı

E-devlet şifreniz var mı?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birlikli Yüzde
Evet	230	35.4	49.6	49.6
Hayır	234	36.0	50.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Bu soruda ise e-devlet uygulamalarında pek çok işlemin yapılabilmesine olanak tanıyan e-devlet şifresine sahip olup olunmadığı sorgulanmıştır. Örnekleme dahil edilenlerin e-devlet şifresine sahip olma geçerli yüzde oranı % 49.6, e-devlet şifresine sahip olmama oranı ise 50.4’tür. Anket uygulaması esnasında e-devlet şifresine sahip olanların içinde; e-devlet şifresini belli bir süre kullanmayıp süre aşımına (3 ay) uğrayan birçok kişi olduğu da dikkat çekmiştir. En az bir kere bile e-devlet şifresi almış insanlar, burada e-devlet şifrem var kategorisi içinde değerlendirilmiştir.

Tablo B-19: E-devlet Uygulamalarını Kullanım Sıklığı

E-devlet Uygulamalarını Kullanma Sıklığı	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Her gün	9	1.4	1.9	1.9
Haftada birkaç defa	38	5.8	8.2	10.1
Ayda birkaç defa	82	12.6	17.7	27.8
Nadiren	190	29.2	40.9	68.8
Kullanmıyorum	145	22.3	31.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Araştırmamız açısından e-devlet uygulamalarının ne sıklıkta kullanıldığı önemli bir konudur; o yüzden bu durumda sorgulanmıştır. B-19 kodlu tablodan görüldüğü gibi örnekleme yer alan katılımcıların, “e-devlet (elektronik-devlet) uygulamalarını ne sıklıkta kullandığına” dönük geçerli yüzde oranları ise şu şekildedir: “Her gün kullanıyorum” % 1.9, “Haftada birkaç defa kullanıyorum” % 8.2, Ayda birkaç defa kullanıyorum” % 17.7, “Nadiren kullanıyorum” % 40.9 ve “Kullanmıyorum”.

Bu bulgulara göre e-devletin ihtiyaç durumunda, belli bir resmi işi kullanmada yararlanılan bir uygulama olduğu söylenebilir. Çünkü ağırlıklı olarak her gün lazım olan bir husus değildir. Her gün kullananlarında çoğunun mesleği gereği bunu her gün kullanıldığı ileri sürülebilir. Örneğin, günümüzde ülkemizde bir muhasebecinin e-devleti kullanmadan iş yapma biçimini sürdürmesi olanaksızdır. Burada dikkati çeken bir diğer nokta ise “kullanmıyorum” diyenlerin oranının % 31.3 olmasıdır. Bu oranın bu şekilde ortaya çıkmasının nedeni e-devletten yalnızca haberdar olan kesimdir. Bu kesim yalnızca e-devlet hakkında bilgi sahibidir ama bu uygulamayı hiç kullanmamıştır.

Anketin 23. sorusunda katılımcılara “E-devlet uygulamalarını kullandıysanız; hangi kamu kurum veya kuruluşunun işlemlerinde kullandınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)” sorusu sorulmuştur ve buna dönük tablo çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıdadır.

Örneklem kümesinin “Milli Eğitim Bakanlığı”nın e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 21.1, kullanmama oranı ise % 78.9’dur. “Sağlık Bakanlığı”nın e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 26.5, kullanmama oranı ise % 73.5’tir. “Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü”nün e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 18.1, kullanmama oranı ise % 81.9’dur. “Maliye Bakanlığı”nın e-devlet hizmetlerini

kullanma oranı % 12.3, kullanmama oranı ise % 87.7'dir. "Adalet Bakanlığı"nın e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 13.1, kullanmama oranı ise % 86.9'dur. "Emniyet Genel Müdürlüğü"nün e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 8.8, kullanmama oranı ise % 91.2'dir. "Sosyal Güvenlik Kurumu"nun e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 41.8, kullanmama oranı ise % 58.2'dir. "Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü"nün e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 10.6, kullanmama oranı ise % 89.4'tür ve "diğer" olarak belirttiği kurumların e-devlet hizmetlerini kullanma oranı % 9.3, kullanmama oranı % 90.7'dir. Diğer kategorisinde belirtilen kurumlar ise sırasıyla şöyledir: "Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı ve Türkiye İş Kurumu (İŞKUR).

Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamaları en çok Sosyal Güvenlik Kurumu'nun (SGK) işlemlerinde kullanılmıştır. Oldukça belirgin şekilde e-devletin en çok kullanıldığı kurum olan SGK; anketin 44. sorusunda da ülkemizin en güven duyulan kurumu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir ve önemlidir. Böylece teknolojik olanakların kamu işlemlerinde çağa uygun ve başarılı bir biçimde kullanılmasının; "güven"i de etkilemekte olduğu ileri sürülebilir. Bu durum araştırılmaya, tartışmaya açıktır.

Bununla birlikte, araştırma sonuçlarına göre e-devlet uygulamalarının en çok kullanıldığı kurumlar Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan sonra; Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü ve Emniyet Genel Müdürlüğü'dür.

Araştırmada sorgulanması gerekli ve zorunlu olan diğer bir alan ise e-devlet uygulamalarına ilişkin algılar olmuştur. Anketin 24. sorusunda katılımcılara "E-devlet üzerine olan aşağıdaki yargılara katılıp katılmadığı" sorulmuştur ve buna dönük tablo çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıdadır.

Örnekleme dahil edilenlerin "e-devlet uygulamaları ülkemizde başarılı şekilde uygulanıyor" yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: "Kesinlikle Katılmıyorum" % 4.7, "Katılmıyorum" % 28.4, "Kararsızım" % 37.3, "Katılıyorum"

%27.8 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 1.7. Bu bulgular ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının başarı durumunun orta seviyede olduğunu ortaya koymaktadır.

Örnekleme yer alanların “e-devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri takip ediyorum” sorusuna yönelik yanıtlarsa şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 11.4, “Katılmıyorum” % 38.1, “Kararsızım” % 14.0, “Katılıyorum” %28.9 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 7.5. Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri takip edenlerin oranı % 36.4 iken, bunu takip etmeyenlerin oranı % 49.5’tir. Bu bağlamda “kararsız”ların oranı ise % 14.0’tür. Bu sonuçlar e-devlet kullanımının % 50’ye yakın olmasına rağmen, e-devlet uygulamalarına dönük gelişmelerin yurttaşlar tarafından takip edilmesinin biraz daha düşük düzeyde olduğunu göstermektedir.

Örnekleme dahil edilenlerin “kurumların, e-devlet uygulamaları için yeterli teknolojik altyapısı ve bilgi düzeyi vardır ” yargısına yönelik geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.3, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 8.8, “Katılmıyorum” % 30.6, Kararsızım % 38.1, Katılıyorum % 20.0 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 1.1. Bu bulgular ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının yeterli teknolojik altyapıya ve bilgi düzeyine sahip olmadığını yansıtmaktadır.

Örnekleme dahil olanların “e-devlet uygulamalarının, ‘kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine’ zarar verebileceğini düşünüyorum ” yargısına yönelik verdikleri yanıtlar ise şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 4.3, “Katılmıyorum” % 31.5, “Kararsızım” % 26.9, “Katılıyorum” % 27.8 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 9.5. Bu sonuçlara göre e-devlet uygulamalarının “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini söyleyenler (%37.3) ile bunun tersi yönünde eğilimde olanların (% 35.8) oranı hemen hemen aynı düzeydedir. Bununla birlikte, bu soruya benzer bir soru olan anketteki 40. soruda da benzer sonuçlar alınmıştır. Böylece elde edilen verilerin bir nevi paralellik gösterip göstermediği de test edilmiştir.

Örnekleme yer alanların “e-devlet uygulamalarının ‘devlet-yurttaş’ ilişkisini zayıflattığını düşünüyorum” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.1, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 13.4, “Katılmıyorum” % 47.8, Kararsızım % 20.0, Katılıyorum % 14.2 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 3.4. Bu

bulgular, e-devlet aracılığıyla “devlet-yurttaş” ilişkisinin ağırlıklı olarak zayıflamadığını yansıtmaktadır. Bununla beraber, bu soruya benzer bir soru olan anketteki 52. soruda da benzer sonuçlar alınması; bu durumu desteklemiştir. 52. soruda dikkatten kaçmaması gereken husus ise bu soruyu ankete katılan tüm katılımcıların yanıtlamış olmasıdır.

Örnekleme dahil olanların “e-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi vardır” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.1, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 1.7, “Katılmıyorum” % 8.4, “Kararsızım” % 11.9, “Katılıyorum” % 57.5 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 19.4. Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarının maliyetlerde düşürücü bir etki yaptığı yönündeki eğilimin oldukça yüksek derecede olduğu göze çarpmaktadır.

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamalarının yurttaşlar tarafından yeterince bilinmediğini düşünüyorum” yargısına yönelik geçerli yüzde oranlarıysa şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 2.6, “Katılmıyorum” % 4.1, Kararsızım % 7.1, Katılıyorum % 51.3 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 34.9. Bu bulgular, araştırmanın belli bölümlerinde de olduğu gibi e-devletin farkındalığının artırılması, kullanımının teşvikinin artırılması için gerekli çabaların, çalışmaların gösterilmesi gerektiği yönündeki eğilimi yansıtmaktadır.

Örnekleme dahil olanların “e-devlet uygulamalarının ülkemizde daha geliştirilip, etkinliğinin artırılması için desteğe ihtiyacı olduğunu düşünüyorum ” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 2.2, “Katılmıyorum” % 2.6, “Kararsızım” % 7.5, “Katılıyorum” % 51.1 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 36.6. Araştırma sonucu elde edilen bu verilere göre e-devletin ülkemizde daha geliştirilmesi ve etkinliğini artırılması adeta bir zorunluluktur. E-devlet uygulamalarının derinliğinin, işlem yapma kapasitesinin ve yaygınlığının artırılması isteği göz ardı edilmemelidir.

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamalarından memnunum” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.6 “Kesinlikle Katılmıyorum” % 2.2, “Katılmıyorum” % 10.1, “Kararsızım” % 40.9, “Katılıyorum” % 35.8 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 10.3. Bu bulgular ağırlıklı olarak e-devlete yönelik bir memnuniyetin olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca anketteki 24. soru grubunun

içindeki “e-devlet uygulamalarından memnun değilim” sorusunun bulguları ile bu sorunun bulguları birbirlerine ters düşmemektedir.

Araştırmaya katılanların “eğer imkânım ve zamanım olsa, e-devlet uygulamaları yerine; kamu işlemlerinde devlet dairesine giderek yüz yüze görüşmeyi tercih ederim” yargısına yönelik geçerli yüzde oranları ise şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 19.0, “Katılmıyorum” % 33.8, “Kararsızım” % 15.1, “Katılıyorum” % 24.1 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 8.0. Bu bulgular, yurttaşların resmi işlemlerini ağırlıklı olarak e-devlet aracılığıyla yapmak istediğini göstermektedir; ama kamu kuruluşuna gidip yüz yüze işlem yapmayı tercih edenlerin oranının da küçümsenecek boyutta olmadığı göz ardı edilmemelidir. Ayrıca anketteki 24. soru grubunun içindeki “imkânım ve zamanım da olsa; kamu işlemlerini e-devlet uygulamaları aracılığıyla yapmayı tercih ederim” sorusunun sonuçları ile bu sorunun sonuçları birbirine yakın boyuttadır.

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamaları, yurttaşlar için para tasarrufu sağlıyor” yargısına yönelik yanıtları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.1, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 1.7, “Katılmıyorum” % 8.2, “Kararsızım” % 13.0, “Katılıyorum” % 63.5 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 12.5. Bu bulgular, e-devletin yurttaşlar tarafından para tasarrufu sağlayan bir uygulama olarak görüldüğünü açığa çıkarmaktadır.

Katılımcıların “e-devlet uygulamaları 7 gün 24 saat hizmet verebiliyor” yargısına dönük geçerli yüzde oranları ise şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.6, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 1.7, “Katılmıyorum” % 10.2, “Kararsızım” % 35.3, “Katılıyorum” % 41.6 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 10.6. Araştırma sonucu ortaya çıkan bu veriler e-devletin yurttaşlar tarafından çoğunlukla 7 gün 24 saat hizmet verebilen bir uygulama olarak görüldüğünü göstermektedir. Burada dikkati çeken bir diğer noktaysa bu sorudaki “kararsız” kategorisinin yüksek oranıdır.

“E-devlet uygulamaları bürokrasiyi azaltıyor” yargısına yönelik cevaplar şöyledir: “Cevap Yok” % 1.3, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 1.3, “Katılmıyorum” % 11.0, “Kararsızım” % 24.4, “Katılıyorum” % 48.1 ve “Kesinlikle katılıyorum” % 14.0. Bu bulgular e-devletin bürokrasinin azaltılmasına yardımcı olan bir uygulama olduğunu yansıtmaktadır.

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamaları rüşvet ve kayırmacılığı azaltıyor” yargısına dönük geçerli yüzde oranlarıysa şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.4, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 3.7, “Katılmıyorum” % 8.0, Kararsızım % 18.3, Katılıyorum % 52.8 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 16.8. Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarının rüşvet ve kayırmacılığın azaltılmasına yardımcı olan bir uygulama olarak görüldüğünü açığa çıkartmaktadır. Bununla birlikte, bu soruya benzer bir soru olan anketteki 32. soruda da benzer sonuçlar alınmış olması da önemlidir; her iki sorunun bulguları birbiriyle örtüşmektedir.

“E-devlet uygulamaları şeffaf bir siyasi yönetim olmasına yardımcı oluyor” yargısına yönelik yanıtlar şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.3, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 8.2, “Katılmıyorum” % 15.7, “Kararsızım” % 38.1, “Katılıyorum” % 30.6 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 6.0. Bu bulgular, e-devlet uygulamalarının şeffaf bir siyasi yönetimin oluşmasına yardımcı olma bağlamında eğilim gösterenlerin oranı ancak % 36.6’dır. Bunun tersi eğiliminde olanların oranı % 23.9 ve “kararsız”ların oranı da % 38.1’dir. Bu veriler e-devletin şeffaf bir yönetim anlayışının gelişmesine ancak belli oranda bir katkı sağladığını göstermektedir. Bununla birlikte, bu soruya benzer bir soru olan anketteki 30. soruda da benzer sonuçlar alınmıştır.

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamaları ile yurttaşların beklentilerine dönük olarak daha etkin hizmet sunuluyor” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.6, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 4.7, “Katılmıyorum” % 20.3, “Kararsızım” % 34.5, “Katılıyorum” % 34.3 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 5.6. Araştırma bulgularına göre e-devlet ile yurttaşların beklentilerine yönelik daha etkin hizmet sunulmakta olduğu kanısı % 39.9’dur. E-devlet ile birlikte yurttaşların beklentilerine yönelik daha etkin hizmet sunulmamakta olduğu kanısı ise % 25.0’tir ve “kararsızların” oranı da % 34.5’tir. Bu sonuç; e-devlet ile beraber yurttaş beklentilerine dönük belli adımların atıldığını ama bunun daha da ilerletilmesinin ve genişletilmesinin gerektiğini göstermektedir.

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamaları az iş gücü ile daha çok iş yapılmasına katkıda bulunuyor ” yargısına dönük geçerli yüzde oranlarıysa şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.6, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 0.9, “Katılmıyorum” % 5.6, “Kararsızım” % 13.1, “Katılıyorum” % 60.6 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 19.2.

Bu bulgular, e-devlet uygulamalarının az iş gücü ile daha çok iş yapılmasına katkı sağladığını açığa çıkarmaktadır.

Örnekleme yer alanların “imkânım ve zamanım da olsa; kamu işlemlerini e-devlet uygulamaları aracılığıyla yapmayı tercih ederim ” yargısına yönelik geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Kesinlikle Katılmıyorum” % 4.3, “Katılmıyorum” % 15.1, “Kararsızım” % 23.1, “Katılıyorum” % 38.6 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 19.0. Bu bulgular, kamu işlemlerini e-devlet aracılığıyla yapmanın genelde tercih edildiğini ortaya koymaktadır. Lakin, kamu işlemlerini eski alışkanlıkların etkisiyle veya daha güvenilir, sağlam bulma nedeniyle kamu kurumuna giderek yüz yüze yapmayı tercih edenlerin varlığı da dikkatten kaçmamalıdır.

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamalarından memnun değilim” yargısına dönük geçerli yüzde oranları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.9, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 13.6, “Katılmıyorum” % 40.5, “Kararsızım” % 33.4, “Katılıyorum” % 9.7 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 1.9. Araştırma bulguları, ağırlıklı olarak e-devlete dönük bir memnuniyetin olduğunu ortaya koymaktadır.

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamaları, kamuda çalışan sayısını azaltacağından ötürü desteklemiyorum ” yargısına yönelik geçerli yüzde oranları ise şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.4, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 17.0, “Katılmıyorum” % 31.7, “Kararsızım” % 31.3, “Katılıyorum” % 13.4 ve “Kesinlikle Katılıyorum” % 6.2. Araştırma bulgulara göre ancak % 19.6’lık bir kesim e-devleti; kamuda çalışan sayısını azaltacağından dolayı desteklememektedir. % 48.7’lik geniş bir kesim ise buna ters bir eğilim içindedir ve “kararsız”ların oranı da 31.3’tür.

Tüm bunların neticesinde e-devlete dönük bir memnuniyetin olduğu söylenebilir. Fakat e-devletin eksik kalan yönlerinin, sıkıntılarının çözülmesi ve sistemin daha da geliştirilip toplum çapında yaygınlığının artırılması taleplerinin göz ardı edilmemesi gerekliliği de ortadadır.

E-devlet uygulamalarının “devlete olan güvene” etkisi bağlamındaki soruya dönük elde edilen bulgular da aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo B-20: E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güvene” Etkisi

E-devlet uygulamalarının “devlete olan güvene” etkisi	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Hiç Olmadı	39	6.0	8.4	8.4
Olmadı	205	31.5	44.2	52.6
Kararsızım	83	12.8	17.9	70.5
Oldu	75	11.5	16.2	86.7
Çok Oldu	21	3.2	4.5	91.2
Fikrim Yok	39	6.0	8.4	99.6
Cevap Yok	2	0.3	0.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Örnekleme katılanların, e-devlet uygulamalarının “devlete olan güvenlerine” bir etkisinin olup olmadığına ilişkin veriler şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.4, “Hiç Olmadı” % 8.4, “Olmadı” % 44.2, “Kararsızım” % 17.9, “Oldu” % 16.2, “Çok Oldu” % 4.5 ve “Fikrim Yok” %8.4. Bu bulgular “güven” olgusunun hâlâ önemli bir problem olduğunu göstermektedir. E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi toplamda % 20.7 olarak açığa çıkmıştır ve bu bağlamda hissedilir oranda bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

Tablo B-21: E-devletin Yurttaşlara Dönük Hizmetlerinin Yeterli Seviyede Bulunma Durumu

E-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini yeterli seviyede buluyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Hiç yeterli bulmuyorum	32	4.9	6.9	6.9
Yeterli bulmuyorum	195	30.0	42.0	48.9
Kararsızım	70	10.8	15.1	64.0
Yeterli Buluyorum	86	13.2	18.5	82.6
Kesinlikle yeterli buluyorum	9	1.4	1.9	84.5
Fikrim yok	70	10.8	15.1	99.6
Cevap Yok	2	0.3	0.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin “e-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini yeterli seviyede bulup bulmadığına” dönük veriler de şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.4, “Hiç Yeterli Bulmuyorum” % 6.9, “Yeterli Bulmuyorum” % 42.0, “Kararsızım” % 15.1, “Yeterli Buluyorum” % 18.5, “Kesinlikle Yeterli Buluyorum” % 1.9 ve “Fikrim Yok” % 15.1.

Daha önceki bazı sorularda e-devlete dönük memnuniyeti yansıtan sonuçlar elde edilmişti. Burada ise e-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük hizmetlerinin pek yeterli seviyede olmadığı sonucu açığa çıkmıştır. Bu birbirine ters düşen bir durum gibi gözükse de; bundan çıkarılabilecek sonuç, e-devletin varlığından duyulan rahatsızlık değildir. E-devlet uygulamalarının hizmet yelpazesinin darlığından duyulan memnuniyetsizliktir. E-devletin, daha fazla ve kapsamlı işlem yapabilme kapasitesine ulaşması istenmektedir.

Araştırmada e-devletle birlikte yurttaşların devlete dönük bakış açılarında bir değişim olup olmadığı da ölçülmüştür. Örnekleme katılanların, ankette yanıt verdiği bu soru açık uçlu bir sorudur ve açıklamaları da “evet” ve “hayır” kategorisi içinde ele alınmıştır.

Tablo B-22: “E-devlet ile Birlikte Devlete Bakış Açım Değişti” Bağlamındaki Vurgulamalar

E-devlet ile birlikte devlete bakış açım değişti	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
27. Soruya Cevap Veren fakat “Evet” Yanıtı Vermeyen Küme	241	37.1	51.9	51.9
Zamandan, emekten, paradan tasarruf edilmesi ve 7/24 hizmet alınabilmesi; yurttaş memnuniyetini artırma bağlamında pozitif etki yapmıştır.	61	9.4	13.1	65.0
Devlete olan güveni artıran bu uygulamalar, devletin itibarına, saygınlığına katkı sağlamış ve devletin “hantal” algılanışını azaltmada rol oynamıştır.	43	6.6	9.3	74.4
“Devlet yurttaşın ayağına gelmiştir”. Kamu çalışanıyla muhatap olmadan, kuyrukta beklemeden işlem yapılabilmesi ve devlet idaresinin daha duyarlı, demokratik bir hal alması bakış açılarını olumlu yönde etkilemiştir.	33	5.1	7.1	81.5
Adam kayırmacılığı azaltmaya ve rüşvetin önüne geçilmesine yardımcı olan e-devlet, devlete dönük bakış açısını pozitif yönde etkilemiştir.	36	5.5	7.8	89.2
“E-devlet”, kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltmaya, şeffaflığı da artırmaya katkı sağlayan; çağın gereklerine uygun bir sistemdir.	50	7.7	10.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

E-devlet ile birlikte devlete dönük bakış açım değişti diyenlerin açıklamaları sonucunda beş grup ortaya çıkmıştır. Bunlardan birincisine göre, “zamandan, emekten, paradan tasarruf edilmesi ve 7/24 hizmet alınabilmesi; yurttaş memnuniyetini artırma bağlamında pozitif etki yapmıştır”. Bu doğrultuda da “ e-devlet” devlete dönük bakış açısında etki oluşturabilmiştir.

İkincisine göre, “devlete olan güveni artıran bu uygulamalar, devletin itibarına, saygınlığına katkı sağlamış ve devletin “hantal” algılanışını azaltmada rol oynamıştır”. Burada dikkati çeken nokta, devletin yurttaş tarafından hantal algılanışdır. Bu hantallığın azalmasında da e-devlet bir seçenek olarak görülmektedir. Ayrıca e-devletin güvene ve saygınlığa da katkı yaptığı ortaya konmuştur.

Üçüncüsüne göre, “devlet yurttaşın ayağına gelmiştir. Kamu çalışanıyla muhatap olmadan, kuyrukta beklemeden işlem yapılabilmesi ve devlet idaresinin daha duyarlı, demokratik bir hal alması bakış açılarını olumlu yönde etkilemiştir”. Burada devletin daha duyarlı ve demokratik bir hal almasının vurgulanması; e-devletin devlete yönelik bakış açısını etkilediğinin bir göstergesidir. Ayrıca “devlet yurttaşın ayağına geldi” anlayışı aslında temel bir dönüşümün işaretidir. Yurttaş devlet için vardır anlayışından, devlet yurttaş için vardır; onun hizmetindedir anlayışı burada vurgulanmıştır. Bu oldukça dikkate değer bir sosyolojik bulgudur.

Dördüncüsüne göre, “adam kayırmacılığı azaltmaya ve rüşvetin önüne geçilmesine yardımcı olan e-devlet, devlete dönük bakış açısını pozitif yönde etkilemiştir”. Adam kayırmacılığın ve rüşvetin azaltılmasına katkı sağladığının belirtilmesi; e-devlet bağlamında pozitif bir algıdır.

Beşincisine göre ise “e-devlet”, kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltmaya, şeffaflığı da artırmaya katkı sağlayan; çağın gereklerine uygun bir sistemdir”. E-devletin bu çerçevede değerlendirilmesi, onun devlete yönelik bakış açılarını etkilediğinin bir göstergesidir.

Tablo B-23: “E-devlet ile Birlikte Devlete Bakış Açım Değişmedi” Bağlamındaki Vurgulamalar

E-devlet ile birlikte devlete bakış açım değişmedi	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
27. Soruya Cevap Veren fakat “Hayır” Yanıtı Vermeyen Küme	225	34.6	48.5	48.5
Devlete olan bakış açım aynı, değişen bir şey yok	32	4.9	6.9	55.4
E-devleti yalnızca duydum ama hiç kullanmadım; o yüzden bakış açıma etki edecek bir durum yok	46	7.1	9.9	65.3
Devlete güvenmem; o yüzden devlete dönük bakış açımı hiçbir şey değiştirmez	30	4.6	6.5	71.8
Bürokratik ve kayırmacı zihniyet değişmedikçe, “devlet aynı devlet” olur; sadece adına bir “e” eklenir. Salt mevcut işlemlerin “elektronik” ortama aktarılmasıyla değişim olmaz	28	4.3	6.0	77.8
E-devletin devlete dönük bakış açısını etkileyebilmesi için toplum çapındaki kullanımının yaygınlaşması ve teknik bazı eksikliklerin giderilip, işlem yapma kapasitesinin artırılması gereklidir	40	6.2	8.6	86.4
Devlet dairesine/kamu kuruluşuna gidip işlemleri yüz yüze yapmayı daha güvenilir, sağlam bulduğum için; e-devlet bakış açımı değiştirmedim	22	3.4	4.7	91.2
“E-devlet”, yurttaşın memnuniyetini artırmak için değil de devletin kontrolünü artırmak için geliştirilmiş bir sistemdir ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusunda tedirginlik yaratmaktadır	21	3.2	4.5	95.7
Devletin yurttasha yaklaşımı değişmemiştir ve yurttaş hâlâ pasif konumdadır. E-devlet, devletin temel işleyişinde önemli değişikliklere yol açmamıştır	20	3.1	4.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

E-devlet ile birlikte devlete dönük bakış açım değişmedi diyenlerin açıklamaları sonucunda da sekiz grup ortaya çıkmıştır. Bunlardan birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlete olan bakış açım aynı, değişen bir şey yok”. Bu eğilimde olanlara göre devlete dönük bakış açısının değişmesi olanaklı gözükmemektedir; çünkü devlette bir değişiklik, farklılık görmemektedirler.

İkinci grupta yer alanların vurgulaması ise şöyledir: “E-devleti yalnızca duydum ama hiç kullanmadım; o yüzden bakış açıma etki edecek bir durum yok”. Bu grupta yer alanlar ise e-devlet hakkında yalnızca bilgi sahibidirler ve hiç kullanmamışlardır. Dolayısıyla e-devletin, devlete dönük bakış açısının değişimine dönük herhangi bir etkisi olmamıştır.

Üçüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlete güvenmem; o yüzden devlete dönük bakış açımı hiçbir şey değiştirmez”. Buradaki bulgu, devlete yönelik yaklaşımın oldukça negatif yönde olduğunu açığa çıkartmaktadır. Çünkü hiçbir gelişmenin devlete dönük bakış açısını değiştirmeyeceği ve devlete güven duyulmadığı belirtilmiştir. E-devlet de bunlardan biridir ve devlete dönük bakış açısının dönüşümüne herhangi bir etkisi olamaz.

Dördüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Bürokratik ve kayırmacı zihniyet değişmedikçe, “devlet aynı devlet” olur; sadece adına bir “e” eklenir. Salt mevcut işlemlerin “elektronik” ortama aktarılmasıyla değişim olmaz”. Burada devletin temel niteliklerinde bir değişim olmadığı, elektronik bir uygulamanın; devlette yapısal bir değişime yo açmayacağı vurgulanmaktadır. “Devlet yine aynı devlet” söylemi, araştırma esnasında karşılaşılan bir söylemdir ve devletin yapısında bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

Beşinci grupta yer alanların vurgulaması da şu şekildedir: “E-devletin devlete dönük bakış açısını etkileyebilmesi için toplum çapındaki kullanımının yaygınlaşması ve teknik bazı eksikliklerin giderilip, işlem yapma kapasitesinin artırılması gereklidir”. Bu bulguya göre de e-devlet uygulamalarındaki bazı eksiklikler ve toplum çapındaki yaygınlık seviyesinin düşüklüğü, devlete dönük bakış açısının değişmemesine yol açmaktadır. Bu sıkıntıların aşılması ile e-devletin devlete dönük bakış açılarının değişimine yol açabileceği ileri sürülebilir.

Altıncı grupta yer alanların vurgulaması ise şöyledir: “Devlet dairesine/kamu kuruluşuna gidip işlemleri yüz yüze yapmayı daha güvenilir, sağlam bulduğum için; e-devlet bakış açımı değiştirmedir”. Burada ise resmi işlemleri kamu kuruluşuna gidip yüz yüze yapma tercihi nedeniyle e-devletin pek kullanılmadığı belirtilmiştir. Böylece az kullanılan bir uygulamanın da devlete dönük yaklaşımı etkileyemeyeceği belirtilmiştir.

Yedinci grupta yer alanların vurgulaması şu şekildedir: “E-devlet”, yurttaşın memnuniyetini artırmak için değil de devletin kontrolünü artırmak için geliştirilmiş bir sistemdir ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusunda tedirginlik yaratmaktadır”. Burada ise e-devlete dönük oldukça olumsuz bir yaklaşım söz konusudur. Devletin

kontrolünü artırmak için ortaya konulmuş bir sistem olarak nitelenen e-devlete dönük güven de düşük düzeyde kalmaktadır.

Sekizinci grupta yer alanların vurgulaması ise şöyledir: “Devletin yurttaş yaklaşımı değişmemiştir ve yurttaş hâlâ pasif konumdadır. E-devlet, devletin temel işleyişinde önemli değişikliklere yol açmamıştır”. Yurttaşın devlet karşısında hâlâ pasif kaldığı yönündeki algı araştırmada tespit edilen önemli bulgulardan biridir. Çünkü yurttaşın eskiden beri devlet karşısında pasif konumda olduğu eğilimi kendini göstermektedir ve çağımızdaki yenilikler, gelişimler hâlâ bunu tam anlamıyla değiştirebilmiş değildir. E-devlet de bunlardan biridir ve devletin dönüşümüne dönük ciddi bir etki yapamamıştır.

Bugüne kadar e-devlet uygulamalarını kullanarak kamu kurumlarına herhangi bir şikâyet iletenlere, talepte bulunanlara dönük elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-24: “Bugüne Kadar E-devleti Kullanarak Kamu Kurumlarına Herhangi Bir Şikâyet İletme Durumu

Bugüne kadar e-devleti kullanarak kamu kurumlarına herhangi bir şikâyetinizi ilettiniz mi?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Evet	65	10.0	14.0	14.0
Hayır	399	61.4	86.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Örneklem kümesinin “bugüne kadar e-devleti kullanarak kamu kurumlarına herhangi bir şikâyeti iletmeme” oranı % 14.0’tür.

Tablo B-25: “Bugüne Kadar E-devleti Kullanarak Kamu Kurumlarından Herhangi Bir Talepte Bulunma Durumu

Bugüne kadar e-devleti kullanarak kamu kurumlarından herhangi bir talebiniz oldu mu?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Evet	155	23.8	33.4	33.4
Hayır	309	47.5	66.6	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Örneklem kümesinin e-devleti kullanarak kamu kurumlarından herhangi bir talepte bulunma oranı % 33.4'tür.

Tablo B-26: "E-devletin 'Şeffaf' Bir Yönetim Anlayışına Katkı Sağlama Durumu

E-devletin "şeffaf" bir yönetim anlayışına katkı sağladığını düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	22	3.4	4.7	5.6
Düşünmüyorum	107	16.5	23.1	28.7
Kararsızım	111	17.1	23.9	52.6
Düşünüyorum	143	22.0	30.8	83.4
Kesinlikle düşünüyorum	16	2.5	3.4	86.8
Fikrim yok	61	9.4	13.2	100
Cevap Yok	4	0.6	0.9	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

"E-devletin 'şeffaf' bir yönetim anlayışına katkı sağlaması bağlamındaki görüşler şu şekilde sıralanmıştır: "Cevap Yok" % 0.9, "Kesinlikle Düşünmüyorum" % 4.7, "Düşünmüyorum" % 23.1, "Kararsızım" % 23.9, "Düşünüyorum" % 30.8, "Kesinlikle Düşünüyorum" % 3.4 ve "Fikrim Yok" % 13.2. Araştırma bulgularına göre e-devletin şeffaf bir yönetim anlayışına katkı sağladığını düşünenlerin oranı % 34.2 iken, bunu düşünmeyenlerin oranı % 27.8'dir ve "kararsız"ların oranı ise % 23.9'dur. Bu doğrultuda e-devletin ancak belli bir oranda şeffaf bir yönetim anlayışına katkı sağladığının düşünüldüğü söylenebilir.

"Şeffaflık" kavramına devlet açısından bakıldığında; siyasi, idari, mali bakımdan, devletin faaliyetlerine ilişkin bilginin yurttaşlar tarafından elde edilebilmesi ve devletin hedeflerini izlemek için gerekli olan bilgiyi düzenli, anlaşılabilir, tutarlı ve güvenilir bir şekilde sunması anlamına gelmektedir. Ayrıca devlet faaliyetlerinin şeffaflığı ve yurttaşın karar alma süreçlerine katılımı, devletin almış olduğu kararların yurttaşlar tarafından anlaşılmasını kolaylaştıran bir unsurdur. Devlet faaliyetlerinin yurttaşlar tarafından anlaşılması ise bu faaliyetlerin yurttaşlar açısından meşruiyetini ve etkinliğini artırmaktadır (Döner, 2010: 20,61). Şeffaflığın demokratik yönetimi geliştirip güçlendirdiği göz önüne alındığında; önemi daha da artmaktadır. Bu doğrultuda katılımcılara e-devletin şeffaf ve demokratik bir yönetim anlayışına katkı sağlayıp sağlamadığı sorulmuştur.

Tablo B-27: “E-devletin Demokratik Bir Yönetimin Gelişmesine Katkı Sağlama Durumu

E-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığını düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	30	4.6	6.5	6.5
Düşünmüyorum	121	18.6	26.1	32.5
Kararsızım	90	13.8	19.4	51.9
Düşünüyorum	147	22.6	31.7	83.6
Kesinlikle düşünüyorum	20	3.1	4.3	87.9
Fikrim yok	56	8.6	12.1	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

“E-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağlaması” bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Kesinlikle Düşünmüyorum” % 6.5, “Düşünmüyorum” % 26.1, “Kararsızım” % 19.4, “Düşünüyorum” % 31.7, “Kesinlikle Düşünüyorum” % 4.3 ve “Fikrim Yok” % 12.1. Araştırma bulgularına göre e-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığını düşünenlerin oranı toplamda (düşünüyorum ve kesinlikle düşünüyorum) % 36.0 iken, bunu düşünmeyenlerin oranı toplamda (düşünmüyorum ve kesinlikle düşünmüyorum) % 32.6’dır ve “kararsız”ların oranı ise % 19.4’tür. Bu doğrultuda e-devletin demokratik bir yönetime katkı sağladığını düşünenler kadar düşünmeyenlerinde olduğu ortadadır.

E-devletin kayırmacılığı önlemede etkili olup olmadığı hususu araştırmanın pek çok aşamasında karşımıza çıkan, geri bildirim aldığımız önemli konulardan biridir. Buna dönük elde edilen bulgular da şu şekildedir:

Tablo B-28: “E-devletin ‘Kayırmacılığı’ Önlemedeki Etkisi

E-devletin “kayırmacılığı” önlemede etkili olduğunu düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	30	4.6	6.5	6.5
Düşünmüyorum	76	11.7	16.4	22.8
Kararsızım	61	9.4	13.2	36
Düşünüyorum	218	33.5	47.0	83
Kesinlikle düşünüyorum	56	8.6	12.0	95.0
Fikrim yok	23	3.5	5.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Yukarıdaki tabloda (Tablo: B-28) e-devletin ‘kayırmacılığı’ önlemede etkili olma doğrultusundaki bulgular şu şekildedir: “Kesinlikle Düşünmüyorum” % 6.5, “Düşünmüyorum” % 16.4, “Kararsızım” % 13.2, “Düşünüyorum” % 47.0, “Kesinlikle Düşünüyorum” % 12.0 ve “Fikrim Yok” % 5.0. Bulgular, ağırlıklı olarak (% 59) e-devletin “kayırmacılığı” önlemede etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

“Kayırmacılık” bağlamında çalışmanın değişik aşamalarında da vurgulamalar ile karşılaşılmıştır. E-devletin “adam kayırmacılığın” önüne geçilmesinde fayda sağladığı ve bunun da devlete dönük bakış açısını pozitif yönde etkilediği dile getirilmiştir.

Tablo B-29: “E-devletin, Verilen Kamu Hizmetlerinin ‘Kalitesini’ Artırma Durumu

E-devletin; verilen kamu hizmetlerinin “kalitesini” artırdığını düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	15	2.3	3.2	3.2
Düşünmüyorum	59	9.1	12.7	15.9
Kararsızım	104	16.0	22.4	38.3
Düşünüyorum	223	34.3	48.1	86.4
Kesinlikle düşünüyorum	34	5.2	7.3	93.7
Fikrim yok	29	4.5	6.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

E-devlet uygulamalarının kayırmacılığı önlemede pozitif etki yaptığı yönündeki eğilimin; “e-devletin, verilen kamu hizmetlerinin ‘kalitesini’ artırması” bağlamında da devam ettiği gözüküyor. Bu konudaki bulgular da şöyledir: “Kesinlikle Düşünmüyorum” % 3.2, “Düşünmüyorum” % 12.7, “Kararsızım” % 22.4, “Düşünüyorum” % 48.1, “Kesinlikle Düşünüyorum” % 7.3 ve “Fikrim Yok” % 6.3. Araştırma bulguları, ağırlıklı olarak e-devlet uygulamalarının verilen kamu hizmetlerinin kalitesini artırıcı yönde rol oynadığını göstermektedir. Kalitenin hızla olan ilişkisi sorgulandığında da aşağıdaki tablodaki bulgular karşımıza çıkıyor.

Tablo B-30: “E-devletin, Verilen Kamu Hizmetlerinin ‘Hızını’ Artırma Durumu

E-devletin; verilen kamu hizmetlerinin “hızını” artırdığını düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	7	1.1	1.5	1.5
Düşünmüyorum	28	4.3	6.0	7.5
Kararsızım	48	7.4	10.4	17.9
Düşünüyorum	276	42.5	59.5	77.4
Kesinlikle düşünüyorum	90	13.8	19.4	96.8
Fikrim yok	15	2.3	3.2	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

“E-devletin, verilen kamu hizmetlerinin ‘hızını’ artırması” bağlamındaki verilere baktığımızda ise şu sonuçlar karşımıza çıkmıştır: “Kesinlikle Düşünmüyorum” % 1.5, “Düşünmüyorum” % 6.0, “Kararsızım” % 10.4, “Düşünüyorum” % 59.5, “Kesinlikle Düşünüyorum” % 19.4 ve “Fikrim Yok” % 3.2. Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarının verilen kamu hizmetlerinin hızını artırdığını düşünenlerin (% 78.9) çoğunlukta olduğunu gösteriyor. Bu yöndeki memnuniyetin üst düzeyde olduğu ileri sürülebilir.

E-devletin, kamu hizmetlerine ulaşmaya etkisinin ölçüldüğü sorunun verileri de aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-31: “E-devletin, Kamu Hizmetlerine Ulaşmaya Etkisi

E-devlet, sizin kamu hizmetlerine ulaşmanızı ne yönde etkiledi?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Çok kolaylaştırdı	43	6.6	9.3	9.3
Kolaylaştırdı	243	37.4	52.4	61.7
Fark eden bir şey olmadı	169	26.0	36.4	98.1
Kötü oldu	5	0.8	1.1	99.2
Daha kötü oldu	4	0.6	0.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Örnekleme katılanların “e-devletin kamu hizmetlerine ulaşmayı ne yönde etkilediğine” yönelik veriler şu şekildedir: “Çok Kolaylaştırdı” % 9.3, “Kolaylaştırdı” % 52.4, “Fark Eden Bir Şey Olmadı” % 36.4, “Kötü Oldu” % 1.1 ve “Daha Kötü Oldu” % 0.8. Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerine ulaşmayı önemli ölçüde kolaylaştırdığını açığa çıkarmaktadır. Buradaki önemli nokta ise e-devletin kamu hizmetlerine ulaşımı kötü etkilediğine dönük eğilimin yok denecek kadar

az olmasıdır. Bu e-devlet uygulamalarının varlığından duyulan memnuniyeti yansıtmaktadır. Yalnız, “fark eden bir şey olmadı” diyen önemli bir kesimin de bulunduğu gözden kaçmamalıdır.

E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkilerinin nasıl bulunduğuna dönük bulgulara aşağıda sunulmuştur. E-devlet uygulamalarının yurttaşlar tarafından genel olarak nasıl bulunduğu ölçüldüğü bu soru çalışmamız açısından da genel bir resmin verilmesi, durum tespitinin kabaca gösterilmesi yönünden de dikkate değerdir.

Tablo B-32: “E-devlet Uygulamalarının Yurttaşlara Dönük Etkileri

E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkilerini nasıl buluyorsunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Devletin yurttaşa yaklaşımı yine aynı	184	28.3	39.7	39.7
Olumsuz buluyorum	30	4.6	6.4	46.1
Olumlu buluyorum	236	36.3	50.9	97.0
Diğer	8	1.2	1.7	98.7
Cevap Yok	6	0.9	1.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Örnekleme katılanların “e-devletin yurttaşlara dönük etkilerini nasıl bulduğuna” yönelik soruya verdikleri yanıtlar şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.3, “Devletin Yurttaşa Yaklaşımı Yine Aynı” % 39.7, “Olumsuz Buluyorum” % 6.4, “Olumlu Buluyorum” % 50.9 ve “Diğer” % 1.7. Bu bulgular sonucunda dikkati çeken en önemli nokta, e-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkilerinin olumsuz bulunma derecesinin oldukça düşük olmasıdır. E-devletin yurttaşlara dönük etkileri ağırlıklı olarak olumlu bulunmaktadır ya da değişen bir halin olmadığı düşünülmektedir. “Diğer” kategorisinde ise “devletin sorumluluğu yurttaşa yüklemesi” ve “birçok yurttaşın bu uygulamadan habersiz olduğu” düşünceleri aktarılmıştır.

E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkileri bağlamında ayrıca daha önce yukarıda sorulan sorulardan elde edilen bulgular da bir göstergedir. Örneğin, kayırmacılığın engellenmesi, şeffaf ve demokratik bir yönetimin gelişimine katkı, verilen kamu hizmetlerin hızı ve kalitesi bağlamındaki verilerde bu doğrultuda birer göstergedir.

“Ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu için ilk akla gelen düşünce”ye dönük elde edilen bulgular ise şöyledir:

Tablo B-33: “Ülkemizdeki E-devlet Hizmetlerinin Durumu İçin İlk Akla Gelen Düşünce”

Aşağıdakilerden hangisi ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu için düşüncenizi en iyi anlatıyor?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanışlı değil	19	2.9	4.1	4.1
Gelişmiş ülkelerin gerisinde	137	21.1	29.5	33.6
Güvenli bulmuyorum	40	6.2	8.6	42.2
Oldukça kullanışlı	51	7.8	11.0	53.2
Zaman ve para tasarrufu sağlıyor	137	21.1	29.5	82.7
Şeffaflık ve hesap verebilirliği artırıyor	28	4.3	6.0	88.7
Fikrim yok	52	8.0	11.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu için ilk akla gelen düşünce bağlamındaki veriler de şu şekildedir: “Kullanışlı Değil” % 4.1, “Gelişmiş Ülkelerin Gerisinde” % 29.5, “Güvenli Bulmuyorum” % 8.6, “Oldukça Kullanışlı” % 11.0, “Zaman ve Para Tasarrufu Sağlıyor” % 29.5, “Şeffaflık ve Hesap Verebilirliği Artırıyor” % 6.0 ve “Fikrim Yok” % 11.3. Araştırma bulgularına göre e-devlet hizmetlerinin durumunu en iyi anlatan seçeneklerden biri ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının gelişmiş ülkelerin gerisinde bulunması; bir diğeri ise e-devletin zaman ve para tasarrufu sağlayan bir uygulama olarak değerlendirilmesidir. Ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu doğrultusundaki olumlu ve olumsuz yaklaşımlar hemen hemen aynı düzeydedir.

Tablo B-34: “Yurttaş Taleplerinin Karşılanmasında “E-devletin” Günümüzün Önemli Uygulamalarından Biri Olma Durumu”

Yurttaş taleplerinin karşılanmasında “e-devlet” günümüzün önemli uygulamalarından birisi midir?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	12	1.8	2.6	2.6
Katılmıyorum	75	11.5	16.2	18.8
Kararsızım	93	14.3	20.0	38.8
Katılıyorum	202	31.1	43.5	82.3
Kesinlikle Katılıyorum	47	7.2	10.2	92.5
Fikrim yok	33	5.1	7.1	99.6
Cevap Yok	2	0.3	0.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Yurttaş taleplerinin karşılanmasında e-devlet uygulamalarının günümüzün önemli uygulamalarından biri olup olmadığı bağlamındaki araştırma bulguları da şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.4, “Kesinlikle Katılmıyorum” % 2.6, “Katılmıyorum” % 16.2, “Kararsızım” % 20.0, “Katılıyorum” % 43.5, “Kesinlikle Katılıyorum” % 10.2 ve “Fikrim Yok” % 7.1. Araştırma bulgularına göre e-devletin yurttaş taleplerinin karşılanmasındaki önemli uygulamalardan biri olduğu fikri ağır basmaktadır.

Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemlerinde “bilgi edinme hakkını” kullanmasına dönük elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-35: “Yurttaşların E-devlet Aracılığıyla Belli Kamu İşlemleri Doğrultusunda ‘Bilgi Edinme Hakkını’ Kullanma Durumu”

Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemleri doğrultusunda “bilgi edinme hakkını” kullanmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Olumsuz buluyorum	21	3.2	4.5	4.5
Kararsızım	59	9.1	12.8	17.3
Olumlu buluyorum	283	43.5	61.0	78.3
Çok olumlu buluyorum	52	8.0	11.2	89.5
Fikrim yok	47	7.2	10.1	99.6
Cevap Yok	2	0.3	0.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

“Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemleri doğrultusunda ‘bilgi edinme hakkını’ kullanması” bağlamındaki görüşleri ise şu şekildedir: “Cevap Yok” %

0.4, “Olumsuz Buluyorum” % 4.5, “Kararsızım” % 12.8, “Olumlu Buluyorum” % 61.0, “Çok Olumlu Buluyorum” % 11.2 ve “Fikrim Yok” % 10.1. Araştırma bulguları, yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemleri doğrultusunda “bilgi edinme hakkının” kullanmasını oldukça olumlu bulduğunu açığa çıkartmaktadır.

Teknolojik gelişmeler, modern devletlere, bir yandan bireylerin hayatlarına daha fazla ve kolay müdahale edebilme olanağı verirken; diğer yandan da bireylerin kamusal konulardaki bilgi edinme taleplerinde artışa yol açmıştır. Bu durum klasik devlet anlayışında bir dönüşüme sebep olmuştur. İkinci Dünya Savaşı sonrası ve özellikle de son on yılda kapalı ve gizli devlet anlayışından; şeffaf ve katılımcı devlet anlayışına doğru devletlerin hukuki ve siyasi yapılarında değişimler gözlemlenmektedir. Son yıllarda gittikçe artan bir biçimde şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, iyi yönetim gibi kavramlar toplumların ve devletlerin gündeminde yer almaktadır. Bu çerçevede Türkiye’de bu gelişmelerin dışında değildir. Nitekim bu gelişmeler doğrultusunda, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan bilgi edinme hakkının kullanımına ilişkin esas ve usulleri düzenleyen 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” yürürlüğe konulmuştur (Döner, 2010: V).

“Bilgi Edinme Hakkı” bağlamında, 24 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe giren “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”na göre kurum ve kuruluşların, istisnalar dışında her türlü bilgi ya da belgeyi başvuranların kullanımına sunmakla, bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmakla ve gerekli yönetsel ve teknik tedbirleri almakla hükümlü oldukları kayıt altına alınmıştır. Bu kanun ile birlikte kurum ve kuruluşlarda üretilen bilgi ve belgelerin kamusal kullanıma açılması zorunluluk haline dönüşmüştür. Kamu kuruluşlarının sahip oldukları bilgi kaynaklarını kısa süre içinde kullanıma sunabilmesi ise bir takım altyapı çalışmalarının tamamlanmasını gerektirmektedir (Odabaş ve Polat, 2008: 7).

Bilgi edinme hakkı, hem ülkemizdeki hem de dünyadaki gelişimi bakımından yeni sayılabilecek bir kavram ve haktır. Yirmi yıl öncesine kadar devletin elindeki bilgi ve belgelere ulaşılabilmesine izin veren yasal düzenlemeye sahip ülke sayısı on iken; son on yıl içerisinde bu hak çok kısa sürede yayılmıştır. Bunun nedeni de, hem insan haklarının evrenselliği hem de kavramın içerdiği hakkın taşıdığı önemdir. “Bilgi edinme hakkı”, gerçek ve tüzel kişilerin, kural olarak her konuda, bütün kamu kurum ve

kuruluşlarının kayıtlarında yer alan her türlü bilgi veya belgenin onaylı bir kopyasını, kopyasının verilmesinin mümkün olmadığı hallerde, aslını inceleme olanağını, bilgi edinme başvurusu yaparak elde etme hakkıdır (Azer, 2010: 61-63).

Tablo B-36: “E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğini ve Gizliliğini” Tehlikeye Atma Durumu”

E-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini” tehlikeye attığını düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle düşünmüyorum	22	3.4	4.7	4.7
Düşünmüyorum	140	21.5	30.2	34.9
Kararsızım	104	16.0	22.4	57.3
Düşünüyorum	126	19.4	27.1	84.4
Kesinlikle Düşünüyorum	36	5.5	7.8	92.2
Fikrim yok	36	5.5	7.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

“E-devletin ‘kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini’ tehlikeye atıp atmadığı yolundaki soruya verilen cevaplar da şu şekildedir: “Kesinlikle Düşünmüyorum” % 4.7, “Düşünmüyorum” % 30.2, “Kararsızım” % 22.4, “Düşünüyorum” % 27.1, “Kesinlikle Düşünüyorum” % 7.8 ve “Fikrim Yok” % 7.8. Araştırma bulguları, e-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini” tehlikeye attığını düşünenler (ki toplamda % 34.9) ile bunu düşünmeyenlerin (ki toplamda % 34.9) oranının aynı düzeyde olduğunu göstermektedir. Yine de bu çerçevede her üç kişiden birinin bu kaygıyı taşıması gözden kaçırılmamalıdır.

Anketin 20. sorusundan 41. sorusuna kadar ki tablolarda “geçerli yüzde” esas alınarak; o soruya yanıt verenlerin dağılımı sunulmuştur. 41. sorudan itibaren sorulan sorular ise tüm anket uygulamasına katılanlara açıktır.

3.1.3. “Devlet”, “Yurttaşlık”, “Güven” ve “Katılım” Konularına İlişkin Yaklaşımlar

Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının önemliliği bağlamındaki soruya dönük elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-37: “Devlet İşlemlerinin İnternet Üzerinden Yapılmasının Önemliliği”

Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılması sizce önemli mi?	Frekans	(%) Oran
Önemsiz	47	7.2
Az önemli	87	13.4
Kararsızım	84	13.0
Önemli	305	46.9
Çok önemli	61	9.4
Fikrim yok	60	9.2
Cevap Yok	6	0.9
TOPLAM	650	100

Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının önemi” sorgulandığında aldığımız yanıtlar şu şekilde dağılmaktadır: “Cevap Yok” % 0.9, “Önemsiz” % 7.2, “Az Önemli” % 13.4, “Kararsızım” % 13.0, “Önemli” % 46.9, “Çok Önemli” % 9.4 ve “Fikrim Yok” % 9.2. Araştırma bulguları, devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının çoğunlukla (% 56.3) önemli olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Kamu işlemlerini e-devlet üzerinden yapmak yaygınlaştıkça, bu işlemlere karşı güven duyup duymama durumu da önemli bir tartışma konusu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu doğrultudaki, “devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” sorusuna dönük elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-38: “Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven”

Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güveniyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	42	6.5
Güvenmiyorum	122	18.8
Kararsızım	250	38.5
Güveniyorum	209	32.1
Çok güveniyorum	23	3.5
Cevap Yok	4	0.6
TOPLAM	650	100

Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven duyup duymama konusundaki tutumlar şöyledir: “Cevap Yok” % 0.6, “Hiç Güvenmiyorum” % 6.5, “Güvenmiyorum” % 18.8, “Kararsızım” % 38.5, “Güveniyorum” % 32.1 ve “Çok Güveniyorum” % 3.5. Araştırma bulgularına göre, devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere yani e-devlet işlemlerine duyulan güven toplamda % 35.6 oranındadır. Bu bağlamdaki güven duymama eğilimine sahip kesimin oranı ise

toplamda % 25.3'tür. Burada dikkati çeken bir diğer nokta ise “kararsız”ların %38.5'lik yüksek oranıdır.

Tablo B-39: “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamuoyuna Duyurulmasının Yeterliliği”

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamuoyuna duyurulmasını yeterli buluyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Çok yetersiz	126	19.4
Yetersiz	329	50.6
Kararsızım	73	11.2
Yeterli	62	9.5
Çok yeterli	7	1.1
Fikrim yok	48	7.4
Cevap Yok	5	0.8
TOPLAM	650	100

“Türkiye’de e-devlet uygulamalarının yeteri kadar kamuoyuna duyuruluyor mu” sorusuna yönelik bulgular da şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.8, “Çok Yetersiz” % 19.4, “Yetersiz” % 50.6, “Kararsızım” % 11.2, “Yeterli” % 9.5, “Çok Yeterli” % 1.1 ve “Fikrim Yok” % 7.4. Bulgular, Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamuoyuna duyurulmasının yetersiz düzeyde olduğunu açıkça göstermektedir. Araştırmanın diğer birçok noktasında da e-devletin daha çok tanıtılması, yaygınlaştırılması ve kullanımının teşviki bağlamında vurgulamalarla karşılaşmıştır. Bu durum bu soruda kendini açıkça ortaya koymuştur.

Ülkemizde e-devlet uygulamalarına dönük güven-güvensizlik, memnuniyet-memnuniyetsizlik vs. konuları tartışılırken, incelenirken; kurum ve kuruluşlara da güven duyulup duyulmadığı (anketin 44. sorusu) sorulmuştur. Birtakım kurum ve kuruluşlara karşı toplumsal güven düzeyleri ve durumuna ilişkin tablolar aşağıdadır.

Tablo B-40: “Cumhurbaşkanlığına Dönük Güven Durumu”

Cumhurbaşkanlığı	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	98	15.1
Güvenmiyorum	142	21.8
Kararsızım	107	16.5
Güveniyorum	258	39.7
Çok Güveniyorum	45	6.9
TOPLAM	650	100

Cumhurbaşkanlığına dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Hiç Güvenmiyorum” % 15.1, “Güvenmiyorum” % 21.8, “Kararsızım” % 16.5, “Güveniyorum” % 39.7 ve “Çok Güveniyorum” % 6.9.

Tablo B-41: “TBMM’ye Dönük Güven Durumu”

Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	80	12.3
Güvenmiyorum	161	24.8
Kararsızım	153	23.6
Güveniyorum	231	35.5
Çok Güveniyorum	23	3.5
Cevap Yok	2	0.3
TOPLAM	650	100

TBMM’ye dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.3, “Hiç Güvenmiyorum” % 12.3, “Güvenmiyorum” % 24.8, “Kararsızım” % 23.6, “Güveniyorum” % 35.5 ve “Çok Güveniyorum” % 3.5.

Tablo B-42: “Başbakanlığa Dönük Güven Durumu”

Başbakanlık	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	152	23.4
Güvenmiyorum	162	24.9
Kararsızım	122	18.8
Güveniyorum	178	27.4
Çok Güveniyorum	34	5.2
Cevap Yok	2	0.3
TOPLAM	650	100

Başbakanlığa yönelik güven duymaya ilişkin verilen cevapların dağılımı şöyledir: “Cevap Yok” % 0.3, “Hiç Güvenmiyorum” % 23.4, “Güvenmiyorum” % 24.9, “Kararsızım” % 18.8, “Güveniyorum” % 27.4 ve “Çok Güveniyorum” % 5.2.

Tablo B-43: “TSK’ya Dönük Güven Durumu”

Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK)	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	50	7.7
Güvenmiyorum	108	16.7
Kararsızım	130	20.0
Güveniyorum	290	44.6
Çok Güveniyorum	64	9.8
Cevap Yok	8	1.2
TOPLAM	650	100

TSK’ya dönük güven düzeyi bulguları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 1.2, “Hiç Güvenmiyorum” % 7.7, “Güvenmiyorum” % 16.7, “Kararsızım” % 20.0, “Güveniyorum” % 44.6 ve “Çok Güveniyorum” % 9.8. Yargı’ya yönelik güven düzeyine gelince veriler şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.8, “Hiç Güvenmiyorum” %

15.4, “Güvenmiyorum” % 25.5, “Kararsızım” % 20.3, “Güveniyorum” % 35.8 ve “Çok Güveniyorum” % 2.2.

Tablo B-44: “Yargıya Dönük Güven Durumu”

Yargı/Adalet	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	100	15.4
Güvenmiyorum	166	25.5
Kararsızım	132	20.3
Güveniyorum	233	35.8
Çok Güveniyorum	14	2.2
Cevap Yok	5	0.8
TOPLAM	650	100

Yargı’ya yönelik güven düzeyine gelince veriler şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.8, “Hiç Güvenmiyorum” % 15.4, “Güvenmiyorum” % 25.5, “Kararsızım” % 20.3, “Güveniyorum” % 35.8 ve “Çok Güveniyorum” % 2.2.

Tablo B-45: “Üniversitelere Dönük Güven Durumu”

Üniversiteler	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	38	5.8
Güvenmiyorum	107	16.5
Kararsızım	160	24.6
Güveniyorum	273	42.0
Çok Güveniyorum	70	10.8
Cevap Yok	2	0.3
TOPLAM	650	100

Üniversitelere dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.3, “Hiç Güvenmiyorum” % 5.8, “Güvenmiyorum” % 16.5, “Kararsızım” % 24.6, “Güveniyorum” % 42.0 ve “Çok Güveniyorum” % 10.8.

Tablo B-46: “Siyasal Partilere Dönük Güven Durumu”

Siyasal Partiler	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	131	20.2
Güvenmiyorum	271	41.6
Kararsızım	130	20.0
Güveniyorum	109	16.8
Çok Güveniyorum	9	1.4
TOPLAM	650	100

Siyasal Partilere yönelik güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Hiç Güvenmiyorum” % 20.2, “Güvenmiyorum” % 41.6, “Kararsızım” % 20.0, “Güveniyorum” % 16.8 ve “Çok Güveniyorum” % 1.4.

Tablo B-47: “Emniyet Teşkilatına Dönük Güven Durumu”

Emniyet Teşkilatı	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	111	17.1
Güvenmiyorum	153	23.5
Kararsızım	113	17.4
Güveniyorum	232	35.7
Çok Güveniyorum	35	5.4
Cevap Yok	6	0.9
TOPLAM	650	100

Emniyet Teşkilatı’na dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.9, “Hiç Güvenmiyorum” % 17.1, “Güvenmiyorum” % 23.5, “Kararsızım” % 17.4, “Güveniyorum” % 35.7 ve “Çok Güveniyorum” % 5.4.

Tablo B-48: “Medyaya Dönük Güven Durumu”

Medya/Basın-Yayın	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	172	26.5
Güvenmiyorum	240	36.9
Kararsızım	152	23.4
Güveniyorum	79	12.2
Çok Güveniyorum	2	0.3
Cevap Yok	5	0.8
TOPLAM	650	100

Medyaya yönelik güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.8, “Hiç Güvenmiyorum” % 26.5, “Güvenmiyorum” % 36.9, “Kararsızım” % 23.4, “Güveniyorum” % 12.2 ve “Çok Güveniyorum” % 0.3.

Tablo B-49: “Belediyelere Dönük Güven Durumu”

Belediyeler/Yerel Yönetimler	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	75	11.5
Güvenmiyorum	134	20.6
Kararsızım	195	30.0
Güveniyorum	222	34.2
Çok Güveniyorum	21	3.2
Cevap Yok	3	0.5
TOPLAM	650	100

Belediyelere dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.5, “Hiç Güvenmiyorum” % 11.5, “Güvenmiyorum” % 20.6, “Kararsızım” % 30.0, “Güveniyorum” % 34.2 ve “Çok Güveniyorum” % 3.2.

Tablo B-50: “Sivil Toplum Kuruluşlarına Dönük Güven Durumu”

Sivil Toplum Kuruluşları	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	29	4.5
Güvenmiyorum	78	12.0
Kararsızım	222	34.0
Güveniyorum	265	40.8
Çok Güveniyorum	53	8.2
Cevap Yok	3	0.5
TOPLAM	650	100

Sivil toplum kuruluşlarına dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.5, “Hiç Güvenmiyorum” % 4.5, “Güvenmiyorum” % 12.0, “Kararsızım” % 34.0, “Güveniyorum” % 40.8 ve “Çok Güveniyorum” % 8.2.

Tablo B-51: “Sendikalara Dönük Güven Durumu”

Sendikalar	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	39	6.0
Güvenmiyorum	154	23.7
Kararsızım	215	33.1
Güveniyorum	219	33.7
Çok Güveniyorum	19	2.9
Cevap Yok	4	0.6
TOPLAM	650	100

Sendikalara yönelik güven bağlamındaki bulgular şöyledir: “Cevap Yok” % 0.6, “Hiç Güvenmiyorum” % 6.0, “Güvenmiyorum” % 23.7, “Kararsızım” % 33.1, “Güveniyorum” % 33.7 ve “Çok Güveniyorum” % 2.9.

Tablo B-52: “SGK’ya Dönük Güven Durumu”

Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	26	4.0
Güvenmiyorum	71	10.9
Kararsızım	132	20.3
Güveniyorum	375	57.7
Çok Güveniyorum	46	7.1
TOPLAM	650	100

SGK'ya dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Hiç Güvenmiyorum” % 4.0, “Güvenmiyorum” % 10.9, “Kararsızım” % 20.3, “Güveniyorum” % 57.7 ve “Çok Güveniyorum” % 7.1.

Tablo B-53: “Diyanet İşleri Başkanlığı’na Dönük Güven Durumu”

Diyanet İşleri Başkanlığı	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	98	15.1
Güvenmiyorum	111	17.1
Kararsızım	143	22.0
Güveniyorum	243	37.4
Çok Güveniyorum	51	7.8
Cevap Yok	4	0.6
TOPLAM	650	100

Diyanet İşleri Başkanlığı’na dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.6, “Hiç Güvenmiyorum” % 15.1, “Güvenmiyorum” % 17.1, “Kararsızım” % 22.0, “Güveniyorum” % 37.4 ve “Çok Güveniyorum” % 7.8.

Tablo B-54: “Milli Eğitim Bakanlığı’na Dönük Güven Durumu”

Milli Eğitim Bakanlığı	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	135	20.8
Güvenmiyorum	145	22.3
Kararsızım	140	21.5
Güveniyorum	211	32.5
Çok Güveniyorum	19	2.9
TOPLAM	650	100

Milli Eğitim Bakanlığı’na dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Hiç Güvenmiyorum” % 20.8, “Güvenmiyorum” % 22.3, “Kararsızım” % 21.5, “Güveniyorum” % 32.5 ve “Çok Güveniyorum” % 2.9.

Tablo B-55: “Sağlık Bakanlığı’na Dönük Güven Durumu”

Sağlık Bakanlığı	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	56	8.6
Güvenmiyorum	82	12.6
Kararsızım	113	17.4
Güveniyorum	352	54.2
Çok Güveniyorum	45	6.9
Cevap Yok	2	0.3
TOPLAM	650	100

Sağlık Bakanlığı’na yönelik güven bağlamındaki bulguları şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.3, “Hiç Güvenmiyorum” % 8.6, “Güvenmiyorum” % 12.6, “Kararsızım” % 17.4, “Güveniyorum” % 54.2 ve “Çok Güveniyorum” % 6.9.

Tablo B-56: “Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne Dönük Güven Durumu”

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	35	5.4
Güvenmiyorum	88	13.5
Kararsızım	212	32.6
Güveniyorum	290	44.6
Çok Güveniyorum	20	3.1
Cevap Yok	5	0.8
TOPLAM	650	100

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğü’ne dönük güven bağlamındaki bulgular şu şekildedir: “Cevap Yok” % 0.8, “Hiç Güvenmiyorum” % 5.4, “Güvenmiyorum” % 13.5, “Kararsızım” % 32.6, “Güveniyorum” % 44.6 ve “Çok Güveniyorum” % 3.1.

Tablo B-57: “ ‘Diğer’ Kategorisinde Belirtilen Kurumlara Dönük Güven Durumu”

Diğer	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	33	5.1
Güvenmiyorum	19	2.9
Kararsızım	-	-
Güveniyorum	16	2.5
Çok Güveniyorum	2	0.3
Cevap Yok	580	89.2
TOPLAM	650	100

“Diğer” kategorisindeki güven bağlamındaki bulgular ise şu şekildedir: “Cevap Yok” % 89.2, “Hiç Güvenmiyorum” % 5.1, “Güvenmiyorum” % 2.9, “Güveniyorum” % 2.5 ve “Çok Güveniyorum” % 0.3. “Diğer” kategorisinde belirtilen kurumlardan “ASELSAN” ve “Türk Kızılayı” ağırlıklı olarak güven duyulan kurumlar olarak ayrıca belirtilmiştir. “ÖSYM” ve “YÖK” ise ağırlıklı olarak güven duyulmayan kurumlar olarak belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda “kurumlara dönük güven” oranları değerlendirilmiş ve “en çok güvenilen kurumlar sıralaması” şu şekilde ortaya çıkmıştır:

1) SGK, 2) Sağlık Bakanlığı, 3) Üniversiteler, 4) TSK, 5) Sivil Toplum Kuruluşları, 6) Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 7) Cumhurbaşkanlığı,

8) Diyanet İşleri Başkanlığı, 9) Emniyet Teşkilatı, 10) TBMM, 11) Belediyeler, 12) Sendikalar, 13) Yargı, 14) Milli Eğitim Bakanlığı, 15) Başbakanlık, 16) Siyasal Partiler, 17) Medya/Basın-Yayın.

Araştırma sonucunda, en güvenilen ilk üç kurum; “Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)”, “Sağlık Bakanlığı” ve “Üniversiteler” olarak ortaya çıkmıştır. Sıralamanın son üç sırasında ise “Başbakanlık”, “Siyasal Partiler” ve “Medya/Basın-Yayın” yer almaktadır.

Kadir Has Üniversitesi tarafından 2013 Aralık ile 2014 Ocak aylarında gerçekleştirilen “Türkiye Sosyal-Siyasal Eğilimler” araştırmasında çıkan sonuçlara göre Türkiye’de genel olarak tüm kurumlara duyulan güvende azalma olduğu ortaya konulmaktadır. Bununla beraber, en güvenilen kurumlar arasında TSK, Cumhurbaşkanlığı ve Emniyet Teşkilatı yer almaktayken; medya ise en az güvenilen kurum olarak açığa çıkmıştır (Radikal, 2014: 1,2). Araştırma şirketleri de kurumlara dönük güven bağlamında birçok çalışma yapmaktadır. Örneğin, bunlardan kurumların çeşitlendirilmesine en önem veren ve en güncel verilere sahip araştırma şirketlerinden olan İKSARA’nın (İksara Veri Analiz ve Araştırma) Kasım 2014’de yaptığı araştırmaya göre en güvenilen kurumlar bağlamında ilk üçte Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve Sağlık Bakanlığı bulunmaktadır (internethaber.com, 2014: 1). Burada SGK’nın da yer alması oldukça dikkat çekicidir; çünkü güven boyutu ölçülen kurumların çeşitlendirilmesi yapıldığında daha farklı sonuçlar çıkabileceğine bu bir örnek olarak gösterilebilir.

Bu çalışmada da güven boyutu ölçülen kurumlar oldukça çeşitlendirilmiştir ve araştırma sonucunda da en güvenilen kurum olarak SGK açığa çıkmıştır. Bu iki çalışmanın bulgularının birbirini desteklemesi bu bağlamda çok önemlidir ve değerlidir. Aynı zamanda Sağlık Bakanlığı’nın üst sıralarda olması ve medya, siyasal partiler ve de yargının alt sıralarda olması da diğer araştırmalarla örtüşen bulgulardır.

“Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” bağlamındaki soruya dönük elde edilen bulgular ise aşağıda sunulmuştur. E-devlet uygulamalarının devlet işlemlerini gerçekleştirmede ne oranda kullanıldığının tespiti önemli bir noktadır.

Tablo B-58: “Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirme Şekli”

Son beş yılı göz önüne aldığımızda, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hangi seçenek size uygun?	Frekans	(%) Oran
E-devlet uygulamaları	101	15.5
Devlet dairesine gidip işlemleri yüz yüze yapmak	361	55.5
Her ikisi	181	27.8
Diğer	7	1.2
TOPLAM	650	100

Buna göre, son beş yıl süresince devlet işlemlerinin hangi yolla yapıldığı yönündeki bulgular da şu şekilde açığa çıkmıştır: “E-devlet Uygulamaları” % 15.5, “Devlet Dairesine Gidip İşlemleri Yüz Yüze Yapmak” % 55.5, “Her İkisi” % 27.8 ve “Diğer” % 1.2. Araştırma bulgularına göre yurttaşların son beş yıl göze alındığında devlet işlemlerini gerçekleştirmede ağırlıklı olarak devlet dairesine gidip işlemleri yüz yüze yapmayı tercih ettiği görülmektedir. Lakin önemli bir oranda e-devlet kullanımının da olduğu göz ardı edilmemelidir. Yani e-devleti ve her ikisini de kullanıyorum diyenlerin oranı % 43.3’tür. Bir bakıma yurttaşın yarıya yakını devlet işlemlerini gerçekleştirmede e-devletten yararlanmaktadır. “Diğer” kategorisindekiler ise hiç kamu işlemi yapmayanlardır; bu bireyler kamu işlemlerini ebeveynlerine ya da yakınlarına yaptırmaktadırlar.

“Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” sorusuna dönük elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

Tablo B-59: “Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Bir Yurttaş Olarak Kendini Devlet Karşısında Hissetme Şekli”

Son beş yılı göz önüne aldığımızda, bir “yurttaş” olarak kendinizi “devlet” karşısında nasıl hissediyorsunuz?	Frekans	(%) Oran
Bir değişiklik olmadı	269	41.4
Daha güçlü hissediyorum	127	19.5
Daha güçsüz hissediyorum	183	28.2
Fikrim yok	64	9.8
Diğer	7	1.1
TOPLAM	650	100

Araştırmada yer alan katılımcıların “son beş yıl göz önüne alındığında, bir ‘yurttaş’ olarak kendisini ‘devlet’ karşısında nasıl hissettiğine” yönelik verdiği cevaplar şu şekildedir: “Bir Değişiklik Olmadı” % 41.4, “Daha Güçlü Hissediyorum” % 19.5, “Daha Güçsüz Hissediyorum” % 28.2, “Fikrim Yok” % 9.8 ve “Diğer” % 1.1. Araştırma bulgularına göre yurttaşların son beş yıl göze alındığında kendilerini devlet karşısında daha güçlü hissetme oranı düşük seviyededir; kendini daha güçsüz hissetme oranı ise daha yüksektir. Ayrıca bu bağlamda herhangi bir değişiklik olmadığını düşünenlerin oranı en yüksek seviyede bulunmaktadır. “Diğer” kategorisindekiler ise devletin baskısını hâlâ hissettiklerini ve yurttaşların kontrol altında, pasif konumda olduklarını belirtmişlerdir.

Tüm bu sosyolojik bulgular neticesinde yurttaşların devlet karşısında hâlâ kendilerini güçsüz hissettikleri ileri sürülebilir. Yani yurttaşın devlet için var olduğu anlayışından, klasik yurttaş-devlet ilişkisinden önemli bir sapma olmadığı eğilimi ortaya çıkmaktadır. Bu nokta, yurttaş-devlet ilişkisi çerçevesinde çok önemlidir. Bu bağlam üzerine literatürde birçok tartışma ve araştırma süregelmektedir.

“Son 12 ay içerisinde, internet aracılığıyla herhangi bir siyasal faaliyette ya da katılımı bulunma” sorusuna (anketin 47. sorusu) ilişkin tablolar çalışmanın ekler kısmında, veriler ise aşağıda sunulmuştur.

“Son 12 ay içerisinde, internet aracılığıyla herhangi bir siyasal faaliyet ya da katılımı bulunma” oranı % 32.5’tir; herhangi bir siyasal faaliyet ya da katılımı bulunmayanların oranı ise % 67.5’tir. Bu siyasal faaliyet ve katılımların neler olduğu ve sıklık dereceleri aşağıda belirtilmiştir. Burada dikkati çeken en önemli nokta; sosyal medya (Facebook, Twitter vs.) aracılığıyla fikir beyan edenlerin bu bağlamda en yüksek oranda olmasıdır.

Örnekleme dahil edilenlerin “imza kampanyasına katılma” oranı % 10.8’dir, “internetteki forumlara katılma” oranı % 10.8’dir, “sosyal medya (Facebook, Twitter vs.) aracılığıyla fikir beyan etme” oranı % 26.2’dir ve “diğer” kategorisinde ise herhangi bir görüş belirtilmemiştir. Bu soruda birden fazla seçenek belirtilebildiğinden ötürü yukarıdaki toplamın; “son 12 ay içerisinde, internet aracılığıyla herhangi bir siyasal

faaliyet ya da katılımda bulunma” oranı olan % 32.5’tan fazla olduğu gözden kaçmamalıdır.

Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme durumuna yönelik elde edilen bulgular ise şöyledir:

Tablo B-60: “Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenme Durumu”

Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Evet	356	54.8
Hayır	191	29.4
Fikrim Yok	103	15.8
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinde, teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünenlerin oranı % 54.8’dir; gözetlenmediğini düşünenlerin oranı % 29.4’tür ve bu konu hakkında herhangi bir fikri olmayanların oranı ise % 15.8’dir. Bu bulgular teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme hissiyatının yüksek durumda olduğunu göstermektedir.

Bu bağlamda literatürde de pek çok yaklaşım, tartışma bulunmaktadır. “Gözetim” olgusu günümüzün irdelenen konularından biridir. Gözetim günümüze özgü yeni bir uygulama değildir. Fakat teknolojik araçların gelişimi ile daha ön plana çıkmıştır. Günümüzde sınır tanımaz bir hızla tırmanış gösteren enformasyon teknolojilerinin gelişim trendine bağlı olarak, gerek özel gerekse kamusal alanlar içinde kalan tüm gündelik yaşam ve toplumsal ilişkiler bu süreçten etkilenmiştir. İleri düzeyde gelişen bilişim teknolojilerinin etkilediği ve sosyolojik açıdan da merkezi özelliği olan “gözetim” kavramının günümüzdeki boyutlarının incelenmesi elzemdir.

Gözetleme sorunsalı sosyolojinin ilgi alanında bir konu olarak görülmektedir, çünkü gözetleme toplumun düzenlenmesini etkilemektedir. Gözetlemenin “diğer yüzü” onun toplumsal ve ekonomik ayrımları desteklemesinden, tercihleri kanallı etmesinden ve istekleri yönetmesinden ve hatta, en önemlisi, kısıtlama ve kontrol etmesinden ortaya çıkmaktadır. Bunlarla beraber, gözetlemeyi sosyolojik olarak incelemenin temel sebeplerinden biri; onun günümüz toplumunu anlamada anahtar bir konu olmasıdır. “Postmodern”, küreselleşmiş” veya “bilgi toplumu” gibi terimler günümüzün temel

toplumsal değişimlerine ışık tutmak için ortaya konurken, “gözetlenen toplum” kavramı da bu değişimlerden kaynaklanan ve onlara etki eden önemli toplumsal süreçlere işaret etmektedir (Lyon; 2006: 16,17).

Gözetleme eyleminin kendi başına bir değeri yoktur. Gözetleme, sistemin egemenliğinin bir aracıdır. Sistem kendisini ne sadece baskı araçlarıyla ne de gözetleme mekanizmalarıyla koruyabilir. En önemlisi, sistemin kitleleri kazanma gücü, ideolojik hegemonyasıdır. İnsanlar, gözetlenmeye ikna edilirler, hatta gönüllü olarak gözetlenmek isterler. Gözetleme eyleminde huzur ve güven vardır. “Big Brother” sürekli olarak insanları tehlikelerden korumaya çalışmaktadır. İnsanların Big Brother’a hava gibi su gibi ihtiyacı vardır. İşte sistemin de asıl gücü buradadır. Aynı zamanda Panoptikon’un da mantığı budur. Sistem insanların içine işlemiştir. İnsanlar aslında kendi kendilerini gözetlemektedir. Gözetim toplumu, herkesin birer “Big Brother” olduğu bir toplumdur. Birçok bakış açısına göre gözetim konusunda en çarpıcı ve etraflı analiz de Michel Foucault’dan gelmiştir. Foucault gözetimi yalnızca örgütler açısından değil, toplumun genelinde daha geniş bir disiplin bağlamında ele almıştır. Foucault’dan sonra gözetim sosyal teoride merkezi bir öneme sahip olmuştur. Foucault’a göre modern toplumun kendisi disipliner bir toplumdur ve bu toplumda iktidar teknikleri ve stratejileri daima var olmuştur. Bunlar başlangıçta ordular, hapishaneler ve fabrikalar gibi belli kurumlar içinde gelişmeler bile etkileri sosyal hayatın dokusuna nüfuz etmiştir (Lyon; 1997: 44). Foucault, modern toplumda gözetimi anlatmak için, Bentham’ın “Panopticon” hapisanesi metaforunu kullanmıştır. Foucault’a göre görünürlük bir tuzaktır. Panopticon’da mahkum, görülmekte ama görememektedir. Bir bilginin nesnesidir fakat bir iletişimin öznesi olamamaktadır. Panopticon’un büyük etkisi de buradan kaynaklanmaktadır; tutukluda iktidarın otomatik işleyişini sağlayan bilinçli ve sürekli bir görünülebilirlik hali yaratılmaktadır. Panopticon, çok farklı arzulardan hareketle, türdeş iktidar etkileri imal eden bir makinedir. Gerçek bir tabi olma durumu, hayali ilişkiden mekanik olarak doğmaktadır. Öyle ki, mahkûmu iyi davranmaya, deliyi sakın olmaya, işçiyi çalışmaya yönlendirmek ya da zorlamak için güç kullanmaya gerek kalmamaktadır. Gözetim mekanizmaları vasıtasıyla, insanların tutumları üzerinde daha etkin olunmakta ve daha fazla nüfuz olanağı sağlanmaktadır. İktidarın bütün ilerlemelerin üzerinde bir bilgi artışı yer almaktadır ve bu iktidarın icra edildiği tüm yüzeylerin üzerindeki bilinecek nesneler keşfedilmektedir (Bozkurt; 2008:

2).Foucault'un da son derece çarpıcı bir şekilde ortaya koyduğu, “bir ya da daha çok kişinin iletişim veya eyleminin sistematik olarak araştırılması ya da izlenmesi” olan gözetim kavramı son yıllarda, İnternet gibi enformasyon teknolojilerinin gelişim sürecine paralel olarak özel bir önem kazanmıştır. Bu vasıta ile toplanan kişisel enformasyonun miktarı sürekli artmıştır. Enformasyon teknolojileri, potansiyel olarak olağanüstü kalabalık bir kitleyi, gözetimciler için, görünmeksizin veya bilinmeksizin izlenebilir hale getirmiştir. Ayrıca geçmişin teknolojilerinden farklı olarak enformasyon teknolojileri bilgiyi depolayabilmektedirler. Yeni teknolojiler Bentham'ın Panopticon tasavvurunun potansiyel bir enstrümanı haline gelmiştir. Enformasyon sızmaları da günümüzde aşırı boyutlara ulaşmıştır. Kamusal alan ile özel alan arasındaki hat zayıflamıştır. Bu görüşlerden hareketle Gary T. Marx, gözetim toplumu kavramını ortaya atmıştır. Ona göre gözetim toplumu, bilgisayar teknolojisiyle, bütünsel denetimin önündeki engellerin yıkıldığı bir durumu ifade etmektedir. Yeni teknolojiler, gözetim potansiyelini sürekli artırmaktadır. İçinde yaşanan gözetim toplumunda artık tüm bireylerin gizliliği tehdit altındadır (Bozkurt; 2008: 3).

J. Bentham'ın panapticon modeli ile çağımızın Panopticon'u arasında en önemli fark ise Bentham'ın modelinde suçluların ve akıl hastalarının gözetim altına alınması iken; internet ve diğer tekno-iktidar aygıtları vasıtasıyla kurulan modelde tüm toplumun gözetim altına alınmış olmasıdır. Bu bağlamda, günümüzdeki “gözetim” boyutu artık “panopticon”u ya da “gözetim toplumu”nu aşmış durumdadır. Daha önceden George Orwell'in “1984” adlı romanında belirtilen gelişmelerin bile ötesine geçilmiş durumdadır. İnternet, uydu-bilgisayar korelasyonu gibi bu hızla gelişen bilişim teknolojileri vasıtası ile bireylerin banka hesap hareketlerinden, hastalıklarına dek pek çok hareketi, durumu izlenebilir hale gelmiştir. Gözetim ile bireyin özel hayatı/mahremiyeti arasında adeta bir dikotomi meydana gelmiştir.

Netice itibarıyla, gelişen bilişim teknolojilerden hayatı en çok etkileyenlerinden birisi olan internet konusunda en çok dikkat edilmesi gereken husus, onu kullanırken bireylerin sürekli olarak bir “elektronik iz” bıraktığıdır. E-devlet uygulamaları da kamuoyu tarafından ağırlıklı olarak olumlu karşılanmasına rağmen; devletin, yurttaşların pek çok bilgisini dijital ortamlarda sakladığı bilgilerle gözetlemesi olanağı tedirginlik yaratabilmektedir.

Dolgun’a (2005: 227-229) göre internet ile birlikte, devlet-yurttaş ve devlet-kurumlar arası ilişkilerde yeni bir dönem başlamıştır. Enformasyon teknolojileri ile toplumsal yaşamın tüm alanlarında ortaya çıkan dönüşüm, yönetsel bir sistem olan devletin rolünde, kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinde çağa adapte olmayı gerektirmektedir. Bu bağlamda yurttaşlar ile özel-tüzel kişilerin, teknoloji sayesinde kamu hizmetlerine kesintisiz ve hızlı biçimde ulaşmaları ve yönetime görece şekilde katılmaları için devlet giderek sanal bir ortama taşınmaktadır. E-devlet olarak adlandırılan bu işleyiş içinde, kamu kuruluşları, yurttaşlar ve özel-tüzel kuruluşlar; devlet ile olan bağlantılarında erişim araçları olarak pc, kiosk, akıllı kart, dijital TV ve mobil telefonu kullanacaklardır. E-devlet ise yurttaşlar ve kuruluşlar ile olan iletişimde portal ve çağrı merkezi gibi ara yüzlere başvuracaktır. Ayrıca vatandaş kimlik numarası ya da sicil numarası gibi uygulamalarla da, her vatandaş bir profil olarak tanımlayan ve gören ağ teknolojisi sayesinde, yurttaş devlet portalında sunulan hizmetlere ulaşılacaktır. E-devlet yaklaşımının temelinde, belli bir veri tabanının devletin kurumları/birimleri tarafından paylaşılması ve bu veri tabanına her girişte mevcut verilerin güncellenmesi söz konusudur. Bu uygulamaların ise bilgisayar eşleştirmeleri yoluyla gözetime dönük altyapısal olanakları sağlayacak biçimde, devletin veri toplama, depolama ve işleme kapasitelerini de maksimum düzeye çıkarması anlamına gelmesi gözden kaçmamalıdır.

Ayrıca “gözetim” yapısı gereği, kamuoyundan gizli gerçekleştirildiğinden; basına ve araştırma kaynaklarına yansıyan bilgilerin, bütüne oranla, küçük bir bölüm olduğu düşünülmektedir. Sadece kamuoyuna yansıyan bilgilerin bile e-devlet ve internet ile gerçekleştirilen gözetimin, bireysel mahremiyetler için ne büyük riskler taşıdığını ispat etmeye yeterlidir. Bireysel mahremiyetler tarihin hiçbir döneminde bugünkü kadar tehlikede olmamıştır.

Araştırmamızda, teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme durumunu sorguladıktan sonra; bunun ne sıklıkta ve hangi konularda hissedildiğini de “gözetlendiğini düşünenler” üzerinde ayrıca sorguladık.

Tablo B-61: “Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenme Durumunun Sıklığı”

Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyorsanız; ne sıklıkta bunu hissediyorsunuz?	Frekans	(%) Oran
Bu Soruya Yanıt Vermemesi Gereken Küme	294	45.2
Her Zaman	82	12.6
Sıklıkla	82	12.6
Bazen	141	21.8
Nadiren	51	7.8
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinde, “teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünenlerin, bunu ne sıklıkta hissettiğine” dair verilerin oranı şöyledir: “Her Zaman” % 12.6, “Sıklıkla” % 12.6, “Bazen” % 21.8 ve “Nadiren” % 7.8.

Tablo B-62: “Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlenmenin Hangi Konularda Hissedildiği”

Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyorsanız; hangi konularda gözetlendiğinizi hissediyorsunuz?	Frekans	(%) Oran
Bu Soruya Yanıt Vermemesi Gereken Küme	294	45.2
Telefon konuşmaları	52	8.0
İnternet kullanımı; sosyal medya hesabı, e-mail ve bilgisayarların IP adresleri	53	8.2
Kameralar/mobeseler	37	5.7
Banka hareketleri, T.C. Kimlik numarasının pek çok yere verilmesi, otomobillerdeki izleme çipleri ve GBT (Genel Bilgi Taraması)	23	3.4
Fiziki takip	16	2.5
Siyasal konular ve okuduğum gazete/dergi	37	5.7
Kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği ve özel hayat/mahremiyet	39	6.0
Teknolojik gelişmelerdeki hızlı ilerlemenin gözetleme/takip imkânını da artırması tedirginlik yaratıyor ve “gözetim toplumu” haline gelme endişesini tırmandırıyor	40	6.2
Yurttaşların fişlendiğinden endişe ediyorum	32	4.9
Gözetlenme hissiyatım sınırlı düzeyde, yoğun bir biçimde gözetleme yapıldığını düşünmüyorum; belli stratejik konumdaki insanlarda bu risk fazladır diye düşünüyorum	27	4.2
TOPLAM	650	100

“Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünenlerin, hangi konularda bunu hissettiğine” dair verilerin oranı da şöyledir: “Telefon konuşmaları” % 8.0, “İnternet kullanımı; sosyal medya hesabı, e-mail ve bilgisayarların IP adresleri (Internet Protocol Address)” % 8.2, “Kameralar/mobeseler” % 5.7 , “Banka hareketleri, T.C. Kimlik numarasının pek çok yere verilmesi, otomobillerdeki izleme çipleri ve GBT (Genel Bilgi Taraması)” % 3.4, “Fiziki takip” % 2.5, “Siyasal konular ve okuduğum gazete/dergi” % 5.7, “Kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği ve özel

hayat/mahremiyet” % 6.0, “Teknolojik gelişmelerdeki hızlı ilerlemenin gözetleme/takip imkânını da artırması tedirginlik yaratıyor ve “gözetim toplumu” haline gelme endişesini tırmandırıyor” % 6.2, “Yurttaşların fişlendiğinden endişe ediyorum” % 4.9 ve “Gözetlenme hissiyatım sınırlı düzeyde, yoğun bir biçimde gözetleme yapıldığını düşünmüyorum; belli stratejik konumdaki insanlarda bu risk fazladır diye düşünüyorum” % 4.2. Bu bulgulara göre yurttaşların pek çok konuda gözetlendiğini hissetmekte olduğu ortadadır. Bu durum aslında gözetim ve denetimin ne boyutlara geldiğini ve insanlar tarafından nasıl algılandığını gözler önüne sermektedir. Bu doğrultuda kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği, mahremiyet gibi konuların daha çok gündemde kalıp, tartışılacağı ileri sürülebilir.

Teknolojik gelişmelerin gözetleme olanağını artırması ve adeta “gözetim toplumu” haline gelindiği noktasındaki endişelerin yurttaşlar tarafından belirtilmesi çok önemli sosyolojik bulgulardır. Bu durum, teknolojik gelişmelerin yararı kadar zararı olduğunu da açığa çıkarmaktadır. Bunun birçok yurttaş tarafından da hissedilmesi, önemli bir göstergedir.

Ayrıca, 2012 yılında Türkiye çapında yapılan Türkiye Değerler Araştırmasına göre, telefonların dinlenmesi ve e-postaların okunmasından endişe duyanların oranı % 52’dir (internethaber.com, 2012: 5). Bu çalışmada da “telefon konuşmaları” ve “e-postaların” takibinden endişe etme oranının yüksek düzeyde çıkması dikkatten kaçmamalıdır.

Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımına dönük elde edilen bulgular da şu şekildedir:

Tablo B-63: “Mobese Kameraları vs. Sistemlerin Kullanımı”

Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımını nasıl karşılıyorsunuz?	Frekans	(%) Oran
Kendimi güvende hissediyorum	155	23.8
Kendimi gözetleniyor hissediyorum	64	9.8
Yararlı buluyorum	289	44.5
Çok yaygın kullanılmasını özel hayata/mahremiyete müdahale olarak değerlendiriyorum	97	14.9
Fikrim yok	36	5.5
Diğer	9	1.5
TOPLAM	650	100

Örneklem kümesinde, “Mobese (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu) kameraları vs. sistemlerin kullanımının nasıl karşılandığına” dair verilerin oranı ise şöyledir: “Kendimi güvende hissediyorum” % 23.8, “Kendimi gözetleniyor hissediyorum” % 9.8, “Yararlı buluyorum” % 44.5, “Çok yaygın kullanılmasını özel hayata/mahremiyete müdahale olarak değerlendiriyorum” % 14.9, “Fikrim yok” % 5.5 ve “Diğer” % 1.5. Burada en dikkat çekici nokta araştırmanın pek çok aşamasında gözetim, denetim ve kişisel verilerin güvenliği bağlamında eleştirel yönde pek çok geri bildirim alınmışken; bu soruda Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanılması bağlamında ağırlıklı olarak yararlı ve olumlu yönde bulgular ortaya çıkmıştır. “Diğer” kategorisinde ise Mobese kameralarının her yere konmaması gerektiği, çünkü bunun rahatsız edici olduğu eğilimi açığa çıkmıştır.

Burada söz konusu güvenlik olunca belli haklardan ödün verme eğiliminin ortaya çıkması tespit edilmiştir. Güvenliğe katkı sağlayan uygulamaların, pratik faydaları da görülünce; Mobese kameralarına dönük olumlu bir eğilim öne çıkmıştır.

Bu doğrultuda gösterilebilecek en uygun örneklerden birisi ABD’de yaşanan “11 Eylül 2001 olayı/saldırısı”dır. Söz konusu saldırı sonrasındaki ortamı, terörle mücadele ve daha da ileri giderek savaş durumu olarak kabul eden ABD yönetimi, bu saldırıların “özgürlük ve güvenlik dengelerini etkileyebileceğini” ve “savaş durumlarında sivil hakların farklı biçimlerde değerlendirilebileceğini” ileri sürmüştür. Aynı zamanda ABD yönetimi daha önce görülmemiş ölçülerde geniş kısıtlamalara şahit olunacağı imasında bulunmak yoluyla, telefonların dinlenmesi ve göçmenlikle ilgili yasaların gözden geçirilmesi gibi yaptırımlardan bahsetmiş ve anayasada yapılacak sınırlamaların sinyallerini vermiştir. Bu etkenlerin neticesinde ABD tarafından, bir yandan merkezi denetime yönelik olarak Enformasyon Bilinçlendirme Ofisi (Information Awareness Office) kurularak “Tam Gözetim Programı” adlı yazılım sistemiyle dünya üzerindeki herkesin iletişim ve eylemleri elektronik ortamda mercek altına alınmaya başlanmıştır. Böylece, 11 Eylül Saldırıları ile ciddi bir güven sarsılması yaşayan ve toplumsal bir paranoya ortamı içine girerek yarınından endişe duyan bireylerin arttığı bir dünyada; gözetlenmenin kendine has güven duygusu ve heyecanı, en çok iktidarların işine yaramıştır. Mahremiyetler pelerinini kaldırarak her şeyi şeffaf kılan gözetim pratikleri, artık toplumun ve bireylerin güvenlik nedeniyle (ve hatta kendi rızalarıyla) izlenmeleri

anlamını kazanmaktadır. İktidarların da tüm zamanlarda en büyük hayali, bireyleri denetimleri altındaki belli mekanlara gönüllü olarak hapsederek gözetim altında tutmak ve devletin müdahale alanını bireylerin özel yaşamları aleyhine genişletmektir. Nihai aşamada ise bireylerin huzur ve güven arayışı içinde kendi rızaları ile gözetlenmeyi arzu ettikleri bir ortamda panoptik devlet anlayışı da fiiliyata geçirilmiş durumdadır. Bu paralelde, bireylere ait bilgilerin devlet kurumları, istihbarat servisleri ve büyük şirketlerin bilgi bankalarında işlenmesi ve gözetim pratiklerine hazır olarak saklanması hız kazanırken; bireysel özgürlükler ile bireylerin en doğal ve yasal hakları olan mahremiyetler alanı da ortadan kalkmaya başlamıştır (Dolgun; 2005: 2,3).

11 Eylül 2001 olayında ve toplumdaki bazı suç hadiselerinde görüldüğü gibi söz konusu “güvenlik” olunca bireysel özgürlüklerden, özel hayattan veya mahremiyetten ödünler verilmesine “rıza” gösterilebilmektedir. Literatürde de bu bağlamda pek çok tartışma, yaklaşım bulunmaktadır.

E-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına/yabancılaşmasına neden olup olmadığına dönük elde edilen bulgular ise şöyledir:

Tablo B-64: “E-devlet Uygulamalarının Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Olma Durumu”

E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?	Frekans	(%) Oran
Kesinlikle olmuyor	76	11.7
Olmuyor	224	34.5
Kararsızım	109	16.8
Oluyor	81	12.4
Kesinlikle oluyor	30	4.6
Fikrim yok	130	20.0
TOPLAM	650	100

E-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olup olmadığını (e-devlet uygulamalarından dolayı yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığı giderek azalacağından ötürü, devletten uzaklaşmanın olup olmadığı) sorguladığımızda şu sonuçlar karşımıza çıkmıştır: “Kesinlikle Olmuyor” % 11.7, “Olmuyor” % 34.5, “Kararsızım” 16.8, “Oluyor” % 12.4, “Kesinlikle Oluyor” % 4.6 ve “Fikrim Yok” % 20.0. Bulgulara göre e-devletin yurttaşların devletten uzaklaşmasına neden olduğunu düşünen kesim toplamda % 17; bunun tersini düşünenler ise toplamda

% 46.2 oranındadır. Bu soruda yurttaşın devlet dairesine gitmeyip, yüz yüze işlem yapmamasının bir etkisinin olup olmadığı ölçülmüştür. Bulgulara göre de e-devletin yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmayan bir uygulama olduğu ileri sürülebilir.

E-devlet uygulamalarının yurttaş-devlet ilişkisini nasıl etkilediği sorusuna dönük elde edilen bulgular da şu şekildedir:

Tablo B-65: “E-devlet Uygulamalarının Yurttaş-Devlet İlişkisine Etkisi”

E-devlet uygulamaları “yurttaş ile devlet” arasındaki ilişkiyi nasıl etkiledi?	Frekans	(%) Oran
“E-devlet”, ülkemizde henüz istenen seviyede değil. Yalnızca belli işlemlerde kolaylık sağlayan bir uygulama. Ciddi, dönüştürücü bir etkisi bulunmamaktadır	63	9.7
Fikrim yok, “e-devlet”i ilk defa duydum	82	12.6
“Devlet yine aynı devlet”; fark eden bir şey olmadı. Devlet = devlet, yurttaş = yurttaş	93	14.3
Devlet dairesine gidip bizzat işlem yapmayı engellediğinden ötürü devlete karşı uzaklaşmayı artırdı	56	8.6
E-devletle birlikte devlet yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırdı ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusundaki endişe de daha arttı. O yüzden yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz etkiledi	43	6.6
Kamu işlemlerinin hızlı biçimde gerçekleştirilmesine katkı sağlayan, iş yükünü hafifleten, zamandan, emekten ve paradan tasarruf sağlayan, yurttaşları kamu çalışanı ile muhatap olmadan kuyruktan, sıradan kurtaran bu uygulamalar; “yurttaş-devlet” ilişkisini pozitif yönde etkiledi	46	7.1
E-devlet uygulamalarının kullanımı yurttaşlar arasında önemli oranda “yaygınlaştıkça”, teknik sıkıntılar çözüme kavuşturulup işlem yapma hacmi genişletilince ve gelişmiş ülkeler düzeyine ulaşınca ancak olumlu yönde etkilenme olacaktır	52	8.0
Bilgisayar okuryazarlığı yüksek olan nesil alttan geldikçe, e-devletin kullanım oranı ve yaygınlığı artacaktır. Böylece yurttaşın da devlete karşı eskiye nazaran daha aktif bir konum almasına katkı sağlanacaktır	58	9.0
E-devlet, devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan uygulamalardır; devletin “hantal” imajını dönüştürmeye ve adam kayırmacılığı engellemeye yardımcı olmaktadır	17	2.6
Bilişim teknolojisindeki gelişmeler devlet idaresini de etkilemektedir ve çağa uygun sistemlerin kullanılması güveni, şeffaflığı, yurttaş memnuniyetini artırmaktadır	24	3.7
E-devlet uygulamaları artık hayatın bir parçası, vazgeçilmezi oldu. E-devlet sayesinde devlet daha “ulaşılabilir” oldu; yurttaşın sesini duyurma şansı, olanağı arttı	17	2.6
Yurttaş-devlet ilişkisinde yine devlet belirleyici olan taraf; e-devletle de aslında devlet belli sorumluluk ve yükü yurttaşla bıraktı. Netice itibarıyla e-devlet, yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz olarak etkiledi	25	3.8
E-devlet uygulamaları yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığını giderek azaltacağından ötürü yurttaşları devletten uzaklaştırabilir fakat aynı zamanda önemli kolaylıklarda sağlayan bir uygulamadır; bu çerçevede hem olumlu hem de olumsuz etkileri vardır	63	9.7
Cevap Yok	11	1.7
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların, ankette yanıt verdiği bu soru açık uçlu bir sorudur ve “e-devlet uygulamaları ile ‘yurttaş ile devlet’ arasındaki ilişkinin nasıl etkilendiği” bağlamında on üç grup ortaya çıkmıştır. Bunlardan birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet”, ülkemizde henüz istenen seviyede değil. Yalnızca belli işlemlerde kolaylık sağlayan bir uygulama. Ciddi, dönüştürücü bir etkisi bulunmamaktadır”. Bu eğilimde olanlara göre e-devlet henüz emekleme aşamasında olan bir uygulamadır. “Yurttaş-devlet” ilişkisi gibi çok yönlü bir ilişki üzerinde bir etkisinin olabilmesi için sistemin daha çok gelişmesi ve toplum çapında da yaygınlaşması gerekmektedir.

İkinci grupta yer alanların vurgulaması ise şöyledir: “Fikrim yok, “e-devlet”i ilk defa duydum”. Burada ise e-devleti ilk defa bu araştırma vasıtasıyla duyan bir kesimin varlığı söz konusudur. Bu yüzden konu hakkında da görüş belirtmemişlerdir.

Üçüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlet yine aynı devlet”; fark eden bir şey olmadı. Devlet = devlet, yurttaş = yurttaş”. Bu eğilimde olanların ağırlıklı olarak devlete dönük olumsuz yaklaşımları bulunduğu ileri sürülebilir. Yurttaşın pasif konumda olmasından yakınan bu gruba göre e-devletin de yurttaş-devlet ilişkisini dönüştürecek bir etkisi yoktur.

Dördüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlet dairesine gidip bizzat işlem yapmayı engellediğinden ötürü devlete karşı uzaklaşmayı artırdı”. Bu eğilimde olanlara göre e-devlet yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olduğu için “yurttaş-devlet” ilişkisine katkı sağlayamamaktadır. Bilakis yurttaşın devletten uzaklaşmasına yol açtığı için “yurttaş-devlet” ilişkisine zararı olmaktadır.

Beşinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devletle birlikte devlet yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırdı ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusundaki endişe de daha arttı. O yüzden yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz etkiledi”. Burada “yurttaş-devlet” ilişkisinin olumsuz yönde etkilendiği ortaya çıkmaktadır. E-devlet, devletin yurttaşlar üzerindeki kontrolünü, gözetimini daha da artırmasına yardımcı olan bir uygulama olarak görülmektedir.

Altıncı grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Kamu işlemlerinin hızlı biçimde gerçekleştirilmesine katkı sağlayan, iş yükünü hafifleten, zamandan, emekten ve paradan tasarruf sağlayan, yurttaşları kamu çalışanı ile muhatap olmadan kuyruktan, sıradan kurtaran bu uygulamalar; “yurttaş-devlet” ilişkisini pozitif yönde etkiledi”. Burada ise e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumlu yönde etki yaptığı açığa çıkmaktadır. Yurttaş memnuniyetinin hız ve tasarruf nedeniyle artmasından dolayı bu ilişki pozitif yönde etkilenmiştir.

Yedinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet uygulamalarının kullanımı yurttaşlar arasında önemli oranda “yaygınlaştıkça”, teknik sıkıntılar çözüme kavuşturulup işlem yapma hacmi genişletilince ve gelişmiş ülkeler düzeyine ulaşıncı ancak olumlu yönde etkilenme olacaktır”. Bu eğilime sahip olanlara göre e-devlet belli bir mesafe almıştır; fakat bu yeterli düzeyde değildir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde bir etkisinin olabilmesi için; teknik sıkıntıların çözülmesi ve toplum çapında yaygınlaşması gereklidir.

Sekizinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Bilgisayar okuryazarlığı yüksek olan nesil alttan geldikçe, e-devletin kullanım oranı ve yaygınlığı artacaktır. Böylece yurttaşın da devlete karşı eskiye nazaran daha aktif bir konum almasına katkı sağlanacaktır”. Burada e-devletin etkilerinin ileriki yıllarda daha çok görüleceği öngörülmektedir. Bilgisayar okuryazarlık düzeyinin yüksek olması, bilişim teknolojilerinden yararlanmayı doğrudan etkileyen bir faktördür. Bu sebepten ötürü bilgisayar okuryazarlık oranı yüksek olduğunda e-devletin kullanılma oranı da buna paralel olarak artacaktır. Böylece e-devlet uygulamaları “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde daha etkili olabilecektir. Ayrıca bunun yurttaşı daha aktif bir konuma getirebileceği de ileri sürülmektedir.

Dokuzuncu grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet, devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan uygulamalardır; devletin “hantal” imajını dönüştürmeye ve adam kayırmacılığı engellemeye yardımcı olmaktadır”. Bu eğilim içinde olanlara göre e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üstünde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Devletin “hantal” imajının azalması, itibarının artması ve adam kayırmacılığın azalması; yurttaş nezdinde devlete dönük bakışı olumlu olarak etkilemektedir.

Onuncu grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Bilişim teknolojisindeki gelişmeler devlet idaresini de etkilemektedir ve çağa uygun sistemlerin kullanılması güveni, şeffaflığı, yurttaş memnuniyetini artırmaktadır”. Burada çağın yakalanması gerekliliği vurgulanmaktadır. Çağın gereği olarak bilişim teknolojilerden devlet idaresinde de yararlanmak memnuniyeti etkileyen bir unsurdur.

On birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet uygulamaları artık hayatın bir parçası, vazgeçilmezi oldu. E-devlet sayesinde devlet daha “ulaşılabilir” oldu; yurttaşın sesini duyurma şansı, olanağı arttı”. Burada e-devletin yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye pozitif yönde katkılar yaptığı ortaya çıkmaktadır. E-devletin artık hayatın bir vazgeçilmezi olduğunu düşünenlerin bulunması; e-devlet uygulamalarının artık belli bir kesim tarafından tamamen benimsendiğinin bir işaretidir. E-devlet sayesinde yurttaşın devlete ulaşabilmesinin kolaylaştığının ifade edilmesi de önemli bir sosyolojik bulgudur. Yurttaşların devletin daha ulaşılabilir olduğunu düşünmesi ve düşüncelerini iletme olanaklarının arttığını belirtmesi; oldukça dikkate değer geri bildirimlerdir.

On ikinci grupta yer alanlara göre; “yurttaş-devlet ilişkisinde yine devlet belirleyici olan taraftır; e-devletle de aslında devlet belli sorumluluk ve yükü yurttaş bırakmıştır”. Netice itibariyle e-devlet, yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz olarak etkiledi”. Burada ise e-devletin yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye negatif yönde etki yaptığı ortaya konmaktadır. Devletin yine belirleyici taraf olarak belirtilmesi, eskiden bugüne değişen bir durumun olmadığını göstermektedir ve e-devletle de bunda bir değişim olmadığını gibi; devletin belli sorumlulukları da bu uygulamalar aracılığıyla yurttaşlara yüklemiş olduğu iddia edilmektedir.

On üçüncü grupta yer alanlara göre ise; “e-devlet uygulamaları yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığını giderek azaltacağından ötürü yurttaşları devletten uzaklaştırabilir fakat aynı zamanda önemli kolaylıklarda sağlayan bir uygulamadır; bu çerçevede hem olumlu hem de olumsuz etkileri vardır”. Burada e-devlet uygulamalarının “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde hem olumlu hem de olumsuz yönde etkilerinin olduğu ortaya konmaktadır. Yalnızca olumlu ya da yalnızca olumsuz etkileri vardır demek isabetli olmayacaktır. E-devlet uygulamaları yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığını giderek azaltacağından ötürü yurttaşın devletten uzaklaşmasına yol

açabilir ve bu doğrultuda da “yurttaş-devlet” ilişkisi bundan olumsuz olarak etkilenebilir. Fakat buna karşın e-devlet pek çok hususta kolaylıklar sağlayan bir uygulamadır ve bu durum yurttaş memnuniyetini artırmaktadır. Böylece “yurttaş-devlet” ilişkisi de bundan pozitif yönde etkilenmektedir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi bağlamındaki etkileri çok yönlüdür.

Ayrıca örnekleme dahil edilenlerin % 1.7’lik bir kesimi ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Tüm bu değerlendirmelerin sonucunda e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine hemen hemen aynı düzeyde olmak üzere olumlu ve olumsuz yönlerde etkide bulunduğu görülmektedir. Olumlu yönlerde; devletin daha ulaşılabilir hale gelmesi ve pek çok kolaylık sağlayan e-devlet uygulamalarının artık hayatın bir vazgeçilmezi olması vurgulanmaları dikkat çekmektedir. Böylece yurttaşlıkta eskiye nazaran belli bir dönüşüm olduğu ve devlete karşı artık pasif olmadığı görüşleri ileri sürülmektedir. E-devlet, yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını artıran bir uygulamadır. Olumsuz yönlerde ise bunların aksine devletin hâlâ yurttaş üzerindeki kontrolünün devam ettiği vurgulanmaktadır. Hatta e-devlet uygulamaları gibi bilişim teknolojileri enstrümanları ile bu kontrol daha artmış ve kolaylaşmıştır. Kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği ve gizliliği, mahremiyet gibi hususlar hiç olmadığı kadar tehlike altına girmiştir. Ayrıca e-devlet uygulamaları toplum çapında yaygın değildir ve bu sistemleri kullanabilmek için bilgisayar okuryazarlığına sahip olmak gereklidir. Bu uygulamalar “dijital eşitsizlik” olgusunu gözler önüne sermektedir. Bunun yanında e-devlet uygulamalarının yurttaşın devlete karşı uzaklaşmasına neden olabileceği de vurgulanan hususlar arasındadır.

Tüm bu bulgular, mevcut durumun tespiti açısından çok önemli ve özgün olduğunu düşündüğümüz bulgulardır. E-devletin yurttaşlıkla ilişkisinin, yurttaşın e-devlete ve devlete yaklaşımının sosyolojik boyutunun ortaya çıkarılabilmesi için bu bağlamdaki verilerin elde edilmesinin gerekliliği ortadadır. Ayrıca yurttaşlıkta, devlette bir dönüşüm var mıdır; e-devlet uygulamalarının bunlar üzerinde bir rolü var mıdır? Bu bağlamdaki sorulara da yanıt verilebilmesi için araştırmaların artırılması gerekmektedir.

Anketin sonunda ekleme veya açıklama getirilen hususlar (anketin 54. sorusu) bağlamında ortaya çıkan bulgular aşağıda sunulmuştur, bu doğrultudaki tablo ise çalışmanın ekler kısmındadır.

Örnekleme katılanların, ankette yanıt verdiği bu soru açık uçlu bir sorudur ve anketin sonunda “eklemek veya açıklama getirmek istediği hususlar” bağlamında dokuz grup ortaya çıkmıştır. Bunlardan birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “İlerleyen yıllarda e-devlet uygulamalarındaki eksikliklerin ve teknik sıkıntıların giderilmesi doğrultusundaki çalışmalar artırılmalıdır. E-devlet yeterince tanıtılmamaktadır. E-devlet kullanımı yaygınlaştıkça ancak etkisini esas olarak gösterecektir”. Burada e-devlet uygulamasının varlığından duyulan bir rahatsızlık söz konusu değildir. Ancak bu uygulamanın belli eksiklikleri mevcuttur ve bunların çözülüp toplum çapında yaygınlaşması elzemdir. Asıl bundan sonra e-devletin ne boyutta etkiye, dönüşüme yol açabileceği görülebilecektir.

İkinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet, özellikle yaşı ilerlemiş yurttaşların bilgisayar okuryazarlığı düşük olması nedeniyle yaygın kullanılan bir uygulama değil. “Bilgisayar okuryazarlığı”nın artırılması doğrultusunda çalışmalar artırılmalıdır”. Bu eğilimde olanlara göre önce “dijital eşitsizlik” problemi mümkün olduğunca ortadan kaldırılmalıdır. Bu doğrultuda bilgisayar okuryazarlığını artırma doğrultusunda kurslar, eğitimler düzenlenmelidir.

Üçüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet kullanımıyla ilgili olarak “güvenlik” kaygılarının giderilmesi için tedbirlerin çoğaltılması gereklidir”. Burada “güvenlik” kaygısının e-devletin kullanımının yaygınlaşmasında bir engel olabileceği belirtilmektedir. İnternet üzerinden kamu işlemi yapmanın güvenli olması noktasında yurttaşların ikna edilebilmesi gereklidir. Eğer bu sağlanırsa e-devletin kullanımı oldukça teşvik edilmiş olacaktır.

Dördüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Eski alışkanlıkların etkisiyle; kamu işlemlerini, bizzat kamu kuruluşuna gidip yüz yüze yapma biçiminin henüz çok değişmediğini düşünüyorum”. Burada hâlâ eski usul kamu işlemi yapmanın devam ettiği ve e-devlet ile ciddi bir etkilenme olmadığı ileri sürülmektedir.

Beşinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet şifresinin belli bir süre kullanmayınca ya da kaybedince, tekrar alınmasında ücret ödenmesi; olumsuz bir uygulamadır”. Bu eğilimde olanlar, ülkemizdeki e-devlet şifresi uygulamasında uygulanan ücretlendirme durumunu eleştirmektedirler. Ülkemizde e-devlet portalına üç ay girilmezse şifre otomatik olarak iptal olmaktadır ve yeniden şifre almak içinse yine ücret ödenmektedir. Bu bağlamda, kullanımında teşviki doğrultusunda ücret alınmaması beklenmektedir.

Altıncı grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet gibi uygulamalar yaşama geçirilse de; yurttaş devlet karşısında hâlâ pasif konumdadır. E-devlet, yurttaş-devlet bağıını ciddi şekilde etkileyebilecek bir olgu değildir”. Bu yaklaşımda olanlara göre e-devlet yurttaşın devlet ile olan ilişkisinde keskin bir etki yapmamıştır. Yalnızca teknik anlamda kamu işlemlerinin yapılmasında kolaylık sağlamaktadır. Yoksa devlet ile yurttaş arasındaki ilişkide, pozisyonda radikal bir dönüşüme yol açmamıştır.

Yedinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet uygulamaları, devlet dairesine gidip kamu çalışanlarıyla muhatap olmamı ve uzun süre kuyrukta beklememi engelleyen çağa uygun bir uygulamadır”. Bu eğilimde olanlara göre çağımızda artık zaman çok daha önemlidir ve kamu işlemlerini kısa süre içerisinde yapabilmek zamandan, emekten tasarruf sağlamak büyük bir nimettir. Bu eğilimde olanlar e-devlet uygulamalarının artık vazgeçilmez olduğunu, eskiyi hiç aramadıklarını da belirtmektedirler.

Sekizinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet ‘adam kayırmacılığın’ önüne geçilmesinde fayda sağlayabilir”. Burada ise e-devletin adam kayırmacılığın engellenmesinde önemli bir seçenek olduğu vurgusu vardır. Belli kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılabilmesi ile araya adam koyarak işlemleri hızlandırma girişimleri de buna paralel olarak azalacaktır.

Dokuzuncu grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlete güvenmem, o yüzden e-devlet uygulamalarını da güvenilir bulmam”. Araştırma gerçekleştirilirken karşılaşılan önemli bulgulardan biri de “devlete hiçbir zaman güvenmeyen” bir kesimin varlığıdır. Haliyle bu kesim e-devlet uygulamalarına karşı da negatif bir eğilim içindedir ve ona güven duymamaktadır. Toplumun farklı kesimlerinden alınabilen bu görüş;

hangi gelişme ve değişme olursa olsun devlet ile yurttaş arasındaki bağın, ilişkinin herhangi bir dönüşüme uğramayacağıdır. Ayrıca örnekleme dahil edilenlerin % 14.3'lük bir kesimi ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Görüldüğü üzere anket uygulaması aracılığıyla konu bağlamında yurttaşlar tarafından pek çok görüş, düşünce alınmıştır. Bütün bu elde edilen veriler “e-devlet yurttaşlık ilişkisinin” çözümlenmesine ve mevcut durumun tespitine katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte, mevcut durumun analiz edilmesine, değerlendirmesine daha çok katkı sağlamak ve araştırma çerçevesindeki “karşılaştırma” imkanını artırmak amacıyla da bir sonraki kısımda konu bağlamında önemli gördüğümüz belli sorular arasında oluşturduğumuz çapraz tablolara yer verilecektir.

3.2. Anket Uygulaması Bağlamındaki “Çapraz Tablolar”:

Araştırma çerçevesinde “karşılaştırma” imkanını daha artıran çapraz tablolar aşağıda sunulmuştur. Bunlar da mevcut durumun anlaşılmasına ve çözümlenmesine önemli katkılar sağlamıştır.

3.2.1. Herhangi bir resmi işinizi devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma/(e-devleti kullanarak işlem yapma) bağlamındaki çapraz tablolar (1-15 arası) :

Tablo C-1 “Cinsiyet - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
CİNSİYET	Erkek	Frekans (%) Oran	171 % 53.1	151 % 46.9	322 % 100
	Kadın	Frekans (%) Oran	148 % 45.1	180 % 54.9	328 % 100
Toplam		Frekans (%) Oran	319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Bulgulara göre kadın ve erkeğin; herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranı, yani e-devleti kullanma oranı hemen hemen aynı düzeydedir.

Tablo C-2 “Yaş - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
YAŞ	18-24 arası	Frekans (%) Oran	67 % 38.1	109 % 61.9	176 % 100
	25-32 arası	Frekans (%) Oran	120 % 58.5	85 % 41.5	205 % 100
	33-40 arası	Frekans (%) Oran	68 % 59.6	46 % 40.4	114 % 100
	41-48 arası	Frekans (%) Oran	35 % 51.5	33 % 48.5	68 % 100
	49-56 arası	Frekans (%) Oran	18 % 32.1	38 % 67.9	56 % 100
	57-64 arası	Frekans (%) Oran	11 % 42.3	15 % 57.7	26 % 100
	65 ve üzeri	Frekans (%) Oran	0 % 0	5 % 100	5 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranının 25-40 yaş arasında daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır. 18 ile 65 yaş arası tüm yaş kategorilerinde e-devlet uygulamalarının kullanıldığı sonucu da göz ardı edilmemelidir.

Tablo C-3 “Eğitim durumu - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
EĞİTİM DURUMU	Okur-Yazar değil	Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 100	4 % 100
	Okur-Yazar	Frekans (%) Oran	1 % 4.8	20 % 95.2	21 % 100
	İlköğretim Mezunu	Frekans (%) Oran	19 % 19	81 % 81	100 % 100
	Lise ve Dengi Okulu Mezunu	Frekans (%) Oran	84 % 46.7	96 % 53.3	180 % 100
	Üniversite Öğrencisi	Frekans (%) Oran	30 % 44.1	38 % 55.9	68 % 100
	Üniversite veya Yüksekokul Mezunu	Frekans (%) Oran	148 % 64.3	82 % 35.7	230 % 100
	Lisansüstü Mezunu	Frekans (%) Oran	37 % 78.7	10 % 21.3	47 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Araştırma bulgularına göre, eğitim durumu/seviyesi arttıkça herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranının, yani e-devleti kullanmanın önemli ölçüde arttığı görülmektedir. Yalnız üniversite öğrencilerin de bu durumda biraz azalma olduğu dikkati çekmektedir. Bunun sebebinin yaş ve eğitimi gereği yapmaları gereken işlemlerin, işlerin sınırlı olması olduğu söylenebilir. Örneğin lise mezunu birinin bir işte çalışması veya ev geçindirmesi vs. durumlarından ötürü kamu işlemleri ile muhatap olma düzeyi yükseliyor. Üniversite öğrencilerinin de e-devlet ile ilgili işlem yapabileceği alanlar oluşturulursa; bu noktada artış olacağı öngörülebilir. Çünkü bilgisayar okuryazarlığının yüksek olduğunu varsayabileceğimiz bu kesim; bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yeniliklere daha hızlı şekilde uyum göstererek, bu tip uygulamaları kullanabilmektedir.

Tablo C-4 “Meslek/Yapılan İş - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
MESLEK/ YAPILAN İŞ	Memur	Frekans (%) Oran	88 % 67.2	43 % 32.8	131 % 100
	İşçi	Frekans (%) Oran	22 % 55	18 % 45	40 % 100
	Esnaf	Frekans (%) Oran	21 % 35.6	38 % 64.4	59 % 100
	Serbest Meslek	Frekans (%) Oran	17 % 42.5	23 % 57.5	40 % 100
	Özel Sektör Çalışanı	Frekans (%) Oran	89 % 62.7	53 % 37.3	142 % 100
	Sanayici-Tüccar	Frekans (%) Oran	4 % 57.1	3 % 42.9	7 % 100
	Öğrenci	Frekans (%) Oran	38 % 44.2	48 % 55.8	86 % 100
	Emekli	Frekans (%) Oran	17 % 45.9	20 % 54.1	37 % 100
	İşsiz	Frekans (%) Oran	23 % 21.3	85 % 78.7	108 % 100
	Toplam	Frekans (%) Oran	319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Memur ve özel sektör çalışanlarında; herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranı, yani e-devleti kullanma oranı diğer gruplara daha yüksek düzeydedir.

Ayrıca, burada dikkati çeken bir noktada saha çalışması yapılırken belli meslek gruplarının e-devlet uygulamasını kullanmak zorunda olduğudur. Diğer gruplarda e-devleti kullanmada kişisel tercih söz konusu olabilmektedir. Örneğin; muhasebeciler, kamu kuruluşlarında belli bölümlerde çalışan memurlar, kamuda çalışan öğretmenler belli işlemleri yalnızca e-devlet vasıtasıyla yapabilmektedir. Bu doğrultuda, belirli meslek grupları ile e-devlet uygulamalarının kullanımı arasında doğrudan bir bağlantı olduğu söylenebilir.

Tablo C-5 “Kendisini hangi sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın görme - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
Kendinizi Hangi Sosyo-Ekonomik Gelir Grubuna Yakın Görüyorsunuz?	Alt	Frekans (%) Oran	11 % 26.8	30 % 73.2	41 % 100
	Orta-Alt	Frekans (%) Oran	61 % 45.5	73 % 54.5	134 % 100
	Orta	Frekans (%) Oran	177 % 46.7	202 % 53.3	379 % 100
	Orta-Üst	Frekans (%) Oran	69 % 75.8	22 % 24.2	91 % 100
	Üst	Frekans (%) Oran	1 % 20	4 % 80	5 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Araştırma bulguları kendilerini “ortanın-üstü” sosyo-ekonomik seviyeye yakın görenlerde e-devlet kullanımının yüksek düzeyde olduğunu ortaya çıkarmıştır. Lakin kendini herhangi bir sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın görmek ile e-devlet uygulamalarını kullanım arasında ancak sınırlı bir seviyede bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Tablo C-6 “Aylık ortalama toplam gelir- Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
Aylık Ortalama Toplam Geliriniz?	Hiç Gelirim Yok	Frekans (%) Oran	33 % 25.8	95 % 74.2	128 % 100
	1-500 TL	Frekans (%) Oran	25 % 41.7	35 % 58.3	60 % 100
	501-1000 TL	Frekans (%) Oran	47 % 44.3	59 % 55.7	106 % 100
	1001-1500 TL	Frekans (%) Oran	53 % 55.2	43 % 44.8	96 % 100
	1501-2000 TL	Frekans (%) Oran	57 % 57	43 % 43	100 % 100
	2001-2500 TL	Frekans (%) Oran	49 % 59	34 % 41	83 % 100
	2501-3000 TL	Frekans (%) Oran	26 % 72.2	10 % 27.8	36 % 100
	3001-3500	Frekans (%) Oran	11 % 78.6	3 % 21.4	14 % 100
	3501-4000	Frekans (%) Oran	7 % 58.3	5 % 41.7	12 % 100
	4001 TL ve Üzeri	Frekans (%) Oran	11 % 73.3	4 % 26.7	15 % 100
	Toplam	Frekans (%) Oran	319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Araştırma bulguları, ağırlıklı olarak aylık ortalama gelir seviyesi arttıkça; herhangi bir kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yani e-devleti kullanarak yapma oranının arttığını ortaya koymaktadır. Gelir ile e-devlet uygulamalarını kullanma arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo C-7 “Bilgisayar kullanma seviyesi - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
BİLGİSAYAR KULLANMA SEVİYESİ	Bilmiyorum	Frekans (%) Oran	1 % 1.5	64 % 98.5	65 % 100
	Az Biliyorum	Frekans (%) Oran	36 % 33.3	72 % 66.7	108 % 100
	Biliyorum	Frekans (%) Oran	111 % 46.4	128 % 53.6	239 % 100
	İyi Biliyorum	Frekans (%) Oran	132 % 71.7	52 % 28.3	184 % 100
	Çok İyi Biliyorum	Frekans (%) Oran	39 % 72.2	15 % 27.8	54 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Bilgisayar kullanma seviyesi, becerisi arttıkça herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranı; yani e-devleti kullanma oranının arttığı görülmektedir. Bilgisayar kullanma derecesini “iyi” ya da “çok iyi” düzeyde diye belirten kesimde, e-devlet uygulamalarının kullanım seviyesinin de oldukça yüksek düzeyde olması dikkate değerdir. Böylece aradaki ilişkinin kuvvetli düzeyde olduğu ileri sürülebilir.

Tablo C-8 “İnterneti kullanma sıklığı - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
İNTERNETİN NE SIKLIKTA KULLANILDIĞI	Hiç Kullanmıyorum	Frekans (%) Oran	0 % 0	69 % 100	69 % 100
	Ayda 1-5 Saat	Frekans (%) Oran	31 % 39.2	48 % 60.8	79 % 100
	Haftada 1-5 Saat	Frekans (%) Oran	42 % 40	63 % 60	105 % 100
	Günde 1-3 Saat	Frekans (%) Oran	151 % 60.2	100 % 39.8	251 % 100
	Günde 3 Saatten Fazla	Frekans (%) Oran	95 % 65.1	51 % 34.9	146 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

İnternet kullanım sıklığı arttıkça, herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranı; yani e-devleti kullanma oranının belli miktarda arttığı görülmektedir. Lakin buradaki artış bir diğerinden ciddi şekilde bir farkı göstermemektedir. İnternet kullanma alışkanlığına sahip olan bireylerin e-devlet gibi online uygulamaları da tercih etme eğiliminde olması buradan çıkartılabilecek diğer bir sonuç olarak da belirtilebilir.

Tablo C-9 “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

			Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN İŞLEMLERE GÜVEN	Hiç Güvenmiyorum	Frekans (%) Oran	13 % 28.9	32 % 71.1	45 % 100
	Güvenmiyorum	Frekans (%) Oran	67 % 44.4	84 % 55.6	151 % 100
	Kararsızım	Frekans (%) Oran	69 % 46	81 % 54	150 % 100
	Güveniyorum	Frekans (%) Oran	158 % 64	89 % 36	247 % 100
	Çok Güveniyorum	Frekans (%) Oran	12 % 85.7	2 % 14.3	14 % 100
	Fikrim Yok	Frekans (%) Oran	0 % 0	43 % 100	43 % 100
Toplam			319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Bulgulara göre internet üzerinden yapılan işlemlere güven düzeyi düşük olanlarda bile; devlet dairesine gitmeden internet üzerinden herhangi bir işlem yapmak, belirli oranda da olsa dikkati çekmektedir. Güven düzeyinde artışa paralel olarak ise e-devlet kullanımı ya da herhangi bir kamu işlemini devlet dairesine gitmeden yapmanın oranının da arttığı tespit edilmiştir. Bu bulgular “güven” konusunun ne derecede önemli olduğunu ortaya koymaktadır. “Güven” konusu bu çalışmanın birçok aşamasında, yerinde karşımıza çıkan bir durumdur. İnternet ve de e-devlet bağlamında “güven” konusundaki bazı tedirginlikler; kullanımı direkt etkilemektedir. Bu doğrultuda “güven” konusundaki sıkıntıların çözümü ile internet ve e-devlet kullanım seviyelerinin daha da artacağı ileri sürülebilir.

Tablo C-10 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini yeterli seviyede bulma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devletin Yurttaşlara Dönük Hizmetlerini Yeterli Seviyede Buluyor musunuz?							Toplam
		Cevap Yok	Hiç Yeterli Bulmuyorum	Yeterli Bulmuyorum	Kararsızım	Yeterli Buluyorum	Kesinlikle Yeterli Bulmuyorum	Fikrim Yok	
E-Devlet Kullanımı	“Evet” Frekans (%) Oran	1 % 0.3	18 % 5.6	146 % 45.8	48 % 15	78 % 24.5	9 % 2.8	19 % 6	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	1 % 0.7	14 % 9.7	49 % 33.8	22 % 15.2	8 % 5.5	0 % 0	51 %35.2	145 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	2 % 0.4	32 % 6.9	195 % 42	70 % 15.1	86 % 18.5	9 % 1.9	70 %15.1	464 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir resmi işinde e-devleti kullananların; e-devletin yurttaşlara yönelik hizmetlerini yeterli bulma düzeyinin %27.3 oranında olduğunu göstermektedir. Bu doğrultudaki yeterli bulmama düzeyi ise %51.4 oranındadır. E-devlet uygulamasını hiç kullanmamış olanlarda (e-devletten yalnızca haberdar olanlar) ise ancak %5.5 oranında bir yeterli bulma doğrultusunda eğilim gerçekleşmiştir; bunun da büyük ihtimalle e-devleti hiç kullanmamış olsalar da ona dönük imaj ya da algılarından kaynaklanan bir durumdan kaynaklandığı ileri sürülebilir. Bu sonuçlar e-devletin ağırlıklı olarak henüz yeterli seviyede olmadığını göstermektedir. E-devlet uygulamalarını yeterli bulma oranının artması içinde e-devletin geliştirilmesi gerektiği ileri sürülebilir; çünkü bu uygulamayı kullananların belli bir kısmı da şu an haliyle bile bundan memnundur. Ülkemizde e-devlet uygulamalarının hayata geçirilişinde ve yaygınlaşmasında pek fazla zaman geçmemiştir; bu bağlamda ileri yıllardaki gelişmelere ve çabalara göre e-devletin yeterlilik düzeyi değişmeye açıktır.

Tablo C-11 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma - E-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığını düşünme” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devletin Demokratik Bir Yönetimin Gelişmesine Katkı Sağladığını Düşünüyor musunuz?						Toplam
		Kesinlikle Düşünmüyorum	Düşünmüyorum	Kararsızım	Düşünüyorum	Kesinlikle Düşünüyorum	Fikrim Yok	
E-Devlet Kullanımı	“Evet” Frekans (%) Oran	17 % 5.3	78 % 24.5	59 % 18.5	122 % 38.2	18 % 5.6	25 % 7.8	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	13 % 9	43 % 29.7	31 % 21.4	25 % 17.2	2 % 1.4	31 % 21.4	145 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	30 % 6.5	121 % 26.1	90 % 19.4	147 % 31.7	20 % 4.3	56 % 12.1	464 % 100

Araştırma bulgularına göre herhangi bir kamu işlemini e-devlet üzerinden yapanların, e-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığı yönünde tutum sergileyenlerin oranı % 43.8’dir. Bu doğrultuda bir katkı sağlamadığını düşünenlerin oranı ise % 29.8’dir. % 26.3’lük bir kesim ise kararsızdır ya da bu konu üzerine bir fikri yoktur. Bu e-devleti kullananların e-devlete dönük gerçekleştirdiği pozitif bir eğilimdir ve ağırlıklı olarak onun demokratik bir gelişime katkı sağlayabilen bir araç olduğu yönünde bir tutum olarak değerlendirilebilir. E-devlet uygulamalarını kullanmayanlarda durum ise böyle değildir. Bu e-devleti kullananlar ile kullanmayanlar arasında nasıl bir yaklaşım farkı geliştiğinin bir göstergesidir. E-devleti kullanmayanlara göre, e-devletin demokratik bir yönetimin gelişimine katkısı olur yönündeki eğilim ancak % 18.6’dır. Bu doğrultuda bir katkısı olmaz diyenlerin oranı % 38.7’dir ve % 42.8’lik ciddi bir orana sahip kesim ise kararsızdır veya bu konu üzerinde bir fikri bulunmamaktadır.

Tablo C-12 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devletin kamu hizmetlerine ulaşmaya etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet, Sizin Kamu Hizmetlerine Ulaşmanızı Ne Yönde Etkiledi?					Toplam
		Çok Kolaylaştırdı	Kolaylaştırdı	Fark Eden Bir Şey Olmadı	Kötü Oldu	Daha Kötü Oldu	
E-Devlet Kullanımı	“Evet” Frekans (%) Oran	43 % 13.5	212 % 66.5	63 % 19.7	0 % 0	1 % 0.3	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	0 % 0	31 % 21.4	106 % 73.1	5 % 3.4	3 % 2.1	145 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	43 % 9.3	243 % 52.4	169 % 36.4	5 % 1.1	4 % 0.9	464 % 100

Araştırma sonuçları, herhangi bir kamu işlemini e-devlet üzerinden yapanların; kamu hizmetlerine ulaşmada bu uygulamaları ağırlıklı olarak olumlu bulmaktadır. Bu konuda kolaylaştırıcı, pozitif etkilere yol açtığı eğilimindedirler. E-devlet uygulamalarını kullanarak herhangi bir resmi işini yapanların % 80’i e-devlet ile birlikte kamu hizmetlerine ulaşımın daha kolaylaştığını vurgulamışlardır. Bunun tersini söyleyenler ise yok denecek kadar az orandadır ve % 19.7’lik bir kısım da fark eden bir şeyin olmadığı düşüncesindedir. E-devlet uygulamalarını kullanmayıp, yalnızca konudan haberdar olanların ise e-devlete dönük algısının, yani e-devlet imajının az da olsa olumlu olduğu söylenebilir. Çünkü e-devleti hiç kullanmadıkları halde % 21.4’lük bir kesim konuya olumlu bir yaklaşımda bulunmuş ve ancak % 5.5’lik bir kesim buna olumsuz bir yaklaşımda bulunmuştur. % 73.1’lik kesim ise hiç kullanmadıkları bir uygulama hakkında değişen bir şeyin olmadığı noktasında birleşmiştir.

Tüm bunlar e-devletin büyük bir ağırlıkla kamu hizmetlerine ulaşımı konusunda çok faydalı olduğunu göstermektedir. Fakat araştırma sonuçlarına göre esas çıkartılabilecek neticelerden birisi de bu pozitif ele alımın daha da geliştirilmesi gerektiği yönündedir. Hâlâ konu doğrultusundaki sosyal, siyasal ve teknik problemlerin varlığı da vurgulanmaktadır ve bunun üstesinden gelinebilmesi için gerekli çalışmaların gerçekleştirilmesinin elzem olduğunun belirtilmesi de göz ardı edilmemelidir.

Tablo C-13 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkileri” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamalarının Yurttaşlara Dönük Etkilerini Nasıl Buluyorsunuz?					Toplam
		Cevap Yok	Devletin Yurttaş Yaklaşımı Yine Aynı	Olumsuz Buluyorum	Olumlu Buluyorum	Diğer	
Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yaptınız mı?	“Evet” Frekans (%) Oran	1 % 0.3	95 % 29.8	18 % 5.6	202 % 63.3	3 % 0.9	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	5 % 3.4	89 % 61.4	12 % 8.3	34 % 23.4	5 % 3.4	145 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	6 % 1.3	184 % 39.7	30 % 6.5	236 % 50.9	8 % 1.7	464 % 100

Araştırma bulguları, e-devletin yurttaşlara dönük etkilerinin bu uygulamayı kullananlarca % 63.3 oranında olumlu bulunduğunu açığa çıkarmaktadır. E-devlet uygulamalarını kullananların ancak % 5.6’sı bu uygulamaların yurttaşlara dönük etkilerini olumsuz olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlar e-devleti kullananların bu süreci olumlu bulduğunu göstermektedir ve bu uygulamaların toplum çapında yaygınlığının ve teknik olarak da gelişiminin de artmasıyla pozitif algılanma oranının artacağı öngörülebilir. E-devleti kullananların % 29.8’lik bir kesimi ise işleyişin aynı, değişen bir şeyin olmadığını belirtmektedirler.

E-devlet uygulamalarını kullanmayanların ise % 61.4’lük gibi büyük bir kısmı işleyişin aynı, değişen bir şeyin olmadığını belirtmişlerdir. Çünkü bu grup kamu işlemlerini devlet dairesine giderek yüz yüze gerçekleştirdiğinden; değişen bir şey ile karşılaşmamaktadır. Ancak bu grup, e-devlet uygulamalarını kullanmamış olsalar bile % 23.4’lük bir kesimi e-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini olumlu olarak nitelendirmişlerdir. Bu, e-devleti çevrelerince kullananlardan aldıkları geri bildirimlerden kaynaklanıyor olabildiği gibi, e-devlet gibi bilişim teknolojileri enstrümanlarının imajının pozitif olduğu yönünde de değerlendirilebilir. E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkileri bağlamında “diğer” kategorisinde ise “devletin belli sorumlulukları yurttaşla yüklediği” ve “birçok yurttaşın bu uygulamadan habersiz olduğu” noktalarında vurgulamalar bulunmaktadır.

Tüm bunlar toplum genelinde belli oranda yaygınlaşmaya başlayan e-devlet için olumlu olarak değerlendirilebilir. İlerideki gelişmelerle beraber devlet ve yurttaş üzerindeki etkisi de buna paralel olarak gelişecektir. Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarını kullanmayanların bile e-devletin yurttaşlara dönük etkilerini olumsuz olarak nitelendiren kesimin oranı sadece % 8.3'tür.

Tablo C-14 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Ülkemizdeki E-devlet Hizmetlerinin Durumu İçin Düşünceniz?	“Kullanışlı Değil” Frekans (%) Oran	10 % 3.1	9 % 6.2	19 % 4.1
	“Gelişmiş Ülkelerin Gerisinde” Frekans (%) Oran	103 % 32.3	34 % 23.4	137 % 29.5
	“Güvenli Bulmuyorum” Frekans (%) Oran	21 % 6.6	19 % 13.1	40 % 8.6
	“Oldukça Kullanışlı” Frekans (%) Oran	45 % 14.1	6 % 4.1	51 % 11
	“Zaman ve Para Tasarrufu Sağlıyor” Frekans (%) Oran	106 % 33.2	31 % 21.4	137 % 29.5
	“Şeffaflık ve Hesap Verebilirliği Artırıyor” Frekans (%) Oran	21 % 6.6	7 % 4.8	28 % 6
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	13 % 4.1	39 % 26.9	52 % 11.2
Toplam Frekans (%) Oran		319 % 100	145 % 100	464 % 100

Araştırma bulgularına göre burada, e-devlet uygulamalarını kullananlarda en öne çıkan durum % 33.2’lik bir kesimin e-devletin zaman ve para tasarrufu sağladığını belirtmesi ve % 32.3’lük bir kesimin de e-devletin ülkemizdeki durumunun hâlâ gelişmiş ülkelerin gerisinde bulunduğunu belirtmesidir. Bu sonuç araştırmanın diğer ölçülen bazı noktalarında da göze çarpan bir sonuçtur. Ülkemizde e-devlet uygulamalarına dönük (özellikle de bu uygulamaları kullananlarca) olumlu bir yaklaşımın ağır bastığı ileri sürülebilir. Ama bu durum yeterli seviyede bulunmamakta ve onun geliştirilmesi, yaygınlaştırılması için çalışmaların yapılması gerektiği belirtilmektedir. Ancak bu şekilde devlet-yurttaş ilişkisi üzerindeki etkisinin, rolünün artacağı ileri sürülmektedir.

E-devletin ülkemizdeki durumunu, e-devleti kullananların % 14.1'i oldukça kullanışlı, % 3.1'i kullanışlı değil, % 6.6'sı şeffaflık ve hesap verebilirliği artırıcı ve yine % 6.6'sı da güvenli değil olarak değerlendirmektedir. Bu bulgular kullanışlı ve olumlu yöndeki değerlendirmelerin diğerlerine göre ağır basmakta olduğunu göstermektedir. Fakat teknik olarak kullanışlı olmadığı, hâlâ teknik sıkıntı ve ağırlıkların yaşandığı; bununla birlikte güven konusundaki endişelerinde varlığı göz ardı edilmemesi gereken hususlardır.

E-devlet uygulamalarını kullanmayanların ise % 4.1'i ülkemizdeki e-devleti kullanışlı olarak bulmaktadır. % 6.2'si kullanışlı değil, % 23.4'ü gelişmiş ülkelerin gerisinde, % 13.1'i güvenli değil, % 21.4'ü zaman ve para tasarrufu sağlıyor ve % 4.8'i şeffaflık ve hesap verebilirliği artırıyor şeklinde nitelendirmelerde bulunmuştur. E-devlet uygulamalarını kullanmayanların % 26.9'u ise bir fikir beyan etmemiştir; e-devleti kullananlarda fikir beyan etmeme oranıysa yalnızca % 4.1'dir.

Bu sonuçlar, e-devlet uygulamalarını kullananların, onu kullanmayanlara göre ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumunu daha iyi bulduğunu ortaya koymaktadır. Bu e-devlet uygulamalarını kullananların duyduğu memnuniyeti yansıtan bir durumdur; lakin bunun yanında e-devlet uygulamalarına dönük eleştiriler, eksiklikler de gözden kaçmamalıdır.

Tablo C-15 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Yurttaş taleplerinin karşılanmasında e-devletin günümüzün önemli uygulamalarından biri olması” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Yurttaş Taleplerinin Karşılanmasında “E-devlet” Günümüzün Önemli Uygulamalarından Birisi midir?	“Cevap Yok” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	0 % 0	2 % 0.4
	“Kesinlikle Katılmıyorum” Frekans (%) Oran	7 % 2.2	5 % 3.4	12 % 2.6
	“Katılmıyorum” Frekans (%) Oran	47 % 14.7	28 % 19.3	75 % 16.2
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	47 % 14.7	46 % 31.7	93 % 20
	“Katılıyorum” Frekans (%) Oran	162 % 50.8	40 % 27.6	202 % 43.5
	“Kesinlikle Katılıyorum” Frekans (%) Oran	43 % 13.5	4 % 2.8	47 % 10.1
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	11 % 3.4	22 % 15.2	33 % 7.1
Toplam Frekans (%) Oran		319 % 100	145 % 100	464 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir kamu işlemini e-devlet aracılığıyla yapanların “e-devleti” yurttaş taleplerinin karşılanmasında günümüzün önemli bir uygulaması olarak gördüğünü açığa çıkartmaktadır. % 64.3’lük bir kesim kamu işlemlerini e-devlet aracılığıyla yapmayı günümüzün önemli bir uygulaması olarak nitelendirmektedir. Buna karşın sadece %16.9’lık bir kısım bunu günümüzün önemli uygulamalarından biri olarak görmemektedir ve % 18.1’lik kesim ise konu hakkında bir fikri olmadığını veya kararsız kaldığını açıklamıştır.

Herhangi bir resmi işini e-devleti kullanarak yapmayan grupta ise e-devletin yurttaş taleplerinin karşılanmasında günümüzün önemli uygulamalarından biri olduğu yönündeki oransa % 30.4’tür. Bu oran az gibi gözükse de, e-devleti hiç kullanmamış kesimin bile konuya belli oranda da olsa olumlu yaklaştığının; bilişim teknolojilerindeki yeniliklere açık olunduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarını kullanmayanların ancak % 22.7’sinin e-devletin yurttaş taleplerinin karşılanmasında günümüzün önemli bir uygulaması olamayacağı eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur. % 46.9’luk ciddi orandaki kesim ise konu

hakkında “kararsız” bir eğilim sergilemiştir ya da herhangi bir fikri olmadığını belirtmiştir.

Bu bulgulara göre e-devlet uygulamalarının özellikle de bu uygulamaları kullananlar tarafından, “yurttaş taleplerinin karşılanmasında günümüzün önemli bir uygulaması” olarak bulunduğu açığa çıkmaktadır.

3.2.2. “Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” bağlamındaki çapraz tablolar (16-19 arası) :

“Güven” duygusunda bir inanç ve bağlılık söz konusudur. Güven, biçimsel olsun ya da olmasın toplumsal ilişkilerin temelindeki bir duygu, bir ilkedir. Güven, insanların ve kurumların ortak birtakım amaçlar doğrultusunda bir araya gelip işbirliği yaşımlarını, dayanışma içerisinde bulunmalarını, çevrelerince desteklenip varlıklarını devam ettirmelerini sağlayan bir bağdır. Güvenmek edimi ise duygusal ve mantıksal boyutlara sahip bir süreçtir. Güvenin sağlanmasında ve sürdürülmesinde taraflar arasındaki karşılıklı iletişim ve etkiler büyük bir önem taşımaktadır. Güven duyup duymamak, etkileşim sırasında yaşanan duygu ve düşünce alışverişinin ardından ortaya çıkmaktadır. Güvenilen tarafın duruşu, tavrı ve eylemlerine ilişkin güvenen tarafın düşünceleriyle duygusal izlenimlerinin birbiriyle tutarlı ve olumlu olması, güven hissinin doğuşuyla ya da sürdürülmesiyle sonuçlanacaktır. Kurumsal ilişkilerde de durum bundan farklı değildir. Kamu kurumları ile yurttaşlar arasında da tutarlı, olumlu ilişki olursa güven bundan pozitif olarak etkilenir. Bu doğrultuda kurumların hizmetleri, eylemleri ve orada görevli personelin hizmet sunumu, yaklaşımı, davranışları ve eylemleri önemli bir rol oynamaktadır. Bu, yurttaşların devlet idaresine güvenini belirleyen ölçütlerden biridir. Bunun dışında; bu hizmetlerin yurttaşların beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu da son derece önemlidir. O yüzden kamu kurumlarının kamu yararını gözeterek işlerini doğru yapması, yurttaşların güvenini doğrudan etkilemektedir (Yıldırım, 2010: 1-13). Bu bakımdan e-devletin de yurttaşların devlet idaresine olan güvenini etkileyip etkilemediğinin araştırılması elzemdir.

Devlet idaresine/kamu yönetimine güven, herhangi bir örgüte ya da bireye karşı duyulan güvenden çok daha önemli ve hassas bir konudur. Kamu yönetimi yalnızca kamu yararına hizmet için vardır. Kamu yararı ise toplumsal ve siyasal gerçekliklerle

bağlantılı bir kavramdır. Toplumsal gereksinimlerin karşılanması kadar devletin ve yurttaşların çıkarlarının korunması kamu yararının konusunu oluşturmaktadır. Bu yüzden bir kamu kurumuna ve onun faaliyetlerine karşı yurttaşlarda belirecek bir kuşku ve inanç kaybı; herhangi bir kuruluşa veya bireye karşı duyulan güvensizliğe göre çok daha ağır ve derin sonuçlar doğurabilmektedir. O yüzden, kamu yönetiminin sorumlu, etkin bir görünüme ve işleve sahip olması; yurttaşların güven duymalarının esasıdır. Bu duygu, kamu kurumlarının halkın gözünde yetkin, inanılır ve dürüst bir kimliğe ya da imaja sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Bu noktada, işlerin doğru yapılmasının üzerinde durulmaktadır. Kurumsal düzeydeki bu güveni destekleyen, pekiştiren öge ise kamu kurumlarının halka dönük iletişimi, duyarlılığıdır. Bu doğrultuda, kamu kurumları ile yurttaşlar arasındaki etkileşimi güçlendirecek yöntemlerin devreye sokulması çok önemlidir (Yıldırım, 2010: 13,14).

Tablo C-16 “Cinsiyet – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Cevap Yok	Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kararsızım	Güveniyorum	Çok Güveniyorum	
Cinsiyet	“Erkek” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	27 % 8.4	61 % 18.8	112 % 34.8	109 % 33.9	11 % 3.4	322 % 100
	“Kadın” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	15 % 4.6	61 % 18.8	138 % 42.1	100 % 30.5	12 % 3.7	328 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	4 % 0.6	42 % 6.5	122 % 18.8	250 % 38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	650 % 100

Araştırma bulgularına göre ağırlıklı olarak, devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven düzeyinin yüksek olduğu ileri sürülebilir. Bununla birlikte, “cinsiyet” faktörü ile “devlet hizmetlerine dönük olarak internet üzerinden yapılan işlemlere güven” arasında dikkate değer bir farkın olmadığı da tespit edilmiştir. Erkeklerin toplamda % 27.2’si, kadınların da % 23.4’ü devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemekteyken; erkeklerin % 37.3’ü, kadınların da % 34.2’si devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmektedir. Ayrıca bu konuda, kararsızların çokluğu da dikkati çeken bir diğer noktadır. Bu oran erkeklerde % 34.8, kadınlardaysa % 42.1’dir.

Tablo C-17 “Yaş – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Cevap Yok	Hiç Güven-miyorum	Güven-miyorum	Kararsızım	Güveni-yorum	Çok Güveniyo-rum	
Y A Ş	“18-24 Arası” Frekans (%) Oran	1 % 0.6	9 % 5.1	31 % 17.6	86 % 48.9	46 % 26.1	3 % 1.7	176 % 100
	“25-32 Arası” Frekans (%) Oran	2 % 1	14 % 6.8	33 % 16.1	71 % 34.6	75 % 36.6	10 % 4.9	205 % 100
	“33-40 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	6 % 5.3	22 % 19.3	36 % 31.6	43 % 37.7	7 % 6.1	114 % 100
	“41-48 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	6 % 8.8	12 % 17.6	22 % 32.4	27 % 39.7	1 % 1.5	68 % 100
	“49-56 Arası” Frekans (%) Oran	1 % 1.8	6 % 10.7	15 % 26.8	23 % 41.1	10 % 17.9	1 % 1.8	56 % 100
	“57-64 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	1 % 3.8	9 % 34.6	9 % 34.6	6 % 23.1	1 % 3.8	26 % 100
	“65 ve Üzeri” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	0 % 0	3 % 60	2 % 40	0 % 0	5 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	4 % 0.6	42 % 6.5	122 % 18.8	250 % 38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	650 % 100

Bulgulara göre genel anlamda yaş ilerledikçe e-devlet üzerinden yapılan işlemlere olan güveninde azaldığı görülmektedir. Özellikle, 18 ile 48 yaş arasında, devlet hizmetlerine yönelik internet üzerinden yapılan işlemlere olan güven; bu aralığın dışındaki yüksek yaş grubuna göre daha yüksektir. Bulgularımız, yaşı yüksek olan kesimin e-devlet uygulamaları gibi girişimlere temkinli yaklaştığını ortaya koymaktadır. Örneğin bu doğrultuda 57-64 yaş arası kategori % 34.6’lık bir oran ile e-devlet işlemlerine güvenmediğini vurgulamıştır.

Burada dikkati çeken bir diğer noktaysa “kararsızım” oranındaki yüksekliktir. Hâlâ internet üzerinden yapılan kamu işlemlerine karşı mesafeli bir eğilimin olduğu ileri sürülebilir. Bu uygulamayı kullanan pek çok yurttaş e-devletin faydalarını görmekteyken bile; söz konusu “güven” olunca yine de bu olguya tamamen güven duyma eğiliminde olmadığı görünmektedir.

Tablo C-18 “Eğitim durumu – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Cevap Yok	Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kararsızım	Güveniyorum	Çok Güveniyorum	
Eğitim Durumu	“Okur-Yazar Değil” Frekans (%) Oran	0 % 0	1 % 25	0 % 0	3 % 75	0 % 0	0 % 0	4 % 100
	“Okur-Yazar” Frekans (%) Oran	0 % 0	2 % 9.5	3 % 14.3	12 % 57.1	4 % 19	0 % 0	21 % 100
	“İlköğretim Mezunu” Frekans (%) Oran	0 % 0	14 % 14	21 % 21	46 % 46	19 % 19	0 % 0	100 % 100
	“Lise ve Dengi Meslek Okulu Mezunu” Frekans (%) Oran	1 % 0.6	10 % 5.6	36 % 20	69 % 38.3	59 % 32.8	5 % 2.8	180 % 100
	“Üniversite Öğrencisi” Frekans (%) Oran	0 % 0	3 % 4.4	14 % 20.6	34 % 50	16 % 23.5	1 % 1.5	68 % 100
	“Üniversite veya Yüksekokul Mezunu” Frekans (%) Oran	2 % 0.9	10 % 4.3	42 % 18.3	74 % 32.2	89 % 38.7	13 % 5.7	230 % 100
	“Lisansüstü Mezunu” Frekans (%) Oran	1 % 2.1	2 % 4.3	6 % 12.8	12 % 25.5	22 % 46.8	4 % 8.5	47 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	4 % 0.6	42 % 6.5	122 % 18.8	250 % 38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	650 % 100

Araştırma bulguları; bütün eğitim seviyesi kategorilerinden, e-devlet üzerinden yapılan işlemlere karşı güven içinde olan ve olmayanın olduğunu göstermektedir. Ancak eğitim durumundaki yükselme ile e-devlet üzerinden yapılan işlemlere duyulan güvende artmaktadır. Sonuç olarak eğitim seviyesinin yükselmesiyle, e-devlet işlemlerine dönük güvenin artmasının arasında bir ilişki olduğu görülmektedir.

Burada yine dikkati çeken diğer nokta “kararsızım” oranındaki yüksekliktir. Hemen hemen her eğitim seviyesinden önemli bir kesim; e-devlet üzerinden yapılan işlemlere güven konusunda temkinli durumdadır.

Tablo C-19 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Cevap Yok	Hiç Güvenmi- yorum	Güvenmi- yorum	Karar- sızım	Güveniyorum	Çok Güveniyo- rum	
Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yaptınız mı?	“Evet” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	8 % 2.5	46 % 14.4	87 % 27.3	153 % 48	23 % 7.2	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	34 %10.3	76 % 23	163 % 49.2	56 % 16.9	0 % 0	331 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	4 % 0.6	42 % 6.5	122 % 18.8	250 % 38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	650 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir kamu işlemini e-devlet üzerinden yapmış olanların yapmamış olanlara göre devlet hizmetlerinin internet üzerinden verilmesine daha çok güvendiğini açığa çıkartmaktadır. Güven duyma ile e-devlet üzerinden işlem yapma arasında bir ilişkinin varlığı çok açık biçimde gözükmektedir. Dolayısıyla, bu e-devlet uygulamaları açısından olumlu sayılabilecek bir göstergedir. Çünkü bu uygulamaları kullananların bu uygulamalara dönük güven düzeyi ortanın üstündedir.

Ayrıca araştırma bulgularında dikkat çeken bir diğer durum ise herhangi bir devlet işini, işlemini internet üzerinden yapmayanlardaki “kararsızım” oranının yüksekliğidir. Çünkü e-devleti hiç kullanmamış olduklarından ötürü çekimser kaldıkları ileri sürülebilir. Bunun dışında da bu olguya dönük önyargı, direnç veya kendileri kullanmasa bile etrafında kullanan diğer insanlardan duydukları; yani haberdarlığı çerçevesinde yanıt verme eğilimine girmiş oldukları söylenebilir.

3.2.3. Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hangi seçeneğin tercih edildiği bağlamındaki çapraz tablolar (20-22 arası) :

Tablo C-20 “Cinsiyet – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığımızda, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirmede hangi Seçenek Size Uygun?				
		E-devlet Uygulamaları	Devlet Dairesine Gidip İşlemleri Yüz Yüze Yapmak	Her İkisi	Diğer	Toplam
Cinsiyet	“Erkek”					
	Frekans (%) Oran	63 % 19.6	174 % 54	83 % 25.8	2 % 0.6	322 % 100
	“Kadın”					
	Frekans (%) Oran	38 % 11.6	187 % 57	98 % 29.9	5 % 1.5	328 % 100
	Toplam					
	Frekans (%) Oran	101 % 15.5	361 % 55.5	181 % 27.8	7 % 1.1	650 % 100

Araştırma bulgularına göre, son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hâlâ devlet dairesine gidip yüz yüze işlem yapmak katılımcıların yarısından fazlasının tercihidir. Erkeklerin % 19.6’sı e-devlet uygulamalarını tercih etmekten, bu oran kadınlarda % 11.6’ya düşmektedir. Bu durum, cinsiyet faktörünün burada belli bir oranda farklılığa yol açtığını da göstermektedir.

Sonuç itibarıyla, burada, eski usul işlem yapmayı daha güvenilir, sağlam bulan bir eğilimin varlığından söz edilebilir. Bunun yanında hem devlet dairesine gidip yüz yüze işlem yapmayı hem de e-devletten işlem yapmayı gerçekleştirenlerin de önemli bir oranda olduğu görülmektedir.

“Diğer” yanıt kümesinde yer alan cevaplarda ise anket formunu yanıtlayanların hiçbir zaman kamu işlemi yapmadığı, ilgili işlemleri bir yakınına yaptırdığı tespit edilmiştir.

Tablo C-21 “Yaş – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığımızda, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirmede hangi Seçenek Size Uygun?				
		E-devlet Uygulamaları	Devlet Dairesine Gidip İşlemleri Yüz Yüze Yapmak	Her İkisi	Diğer	Toplam
YAŞ	“18-24 Arası” Frekans (%) Oran	14 % 8	116 % 65.9	45 % 25.6	1 % 0.6	176 % 100
	“25-32 Arası” Frekans (%) Oran	41 % 20	93 % 45.4	69 % 33.7	2 % 1	205 % 100
	“33-40 Arası” Frekans (%) Oran	23 % 20.2	52 % 45.6	37 % 32.5	2 % 1.8	114 % 100
	“41-48 Arası” Frekans (%) Oran	13 % 19.1	38 % 55.9	16 % 23.5	1 % 1.5	68 % 100
	“49-56 Arası” Frekans (%) Oran	8 % 14.3	37 % 66.1	10 % 17.9	1 % 1.8	56 % 100
	“57-64 Arası” Frekans (%) Oran	2 % 7.7	21 % 80.8	3 % 11.5	0 % 0	26 % 100
	“65 ve Üzeri” Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 80	1 % 20	0 % 0	5 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	101 % 15.5	361 % 55.5	181 % 27.8	7 % 1.1	650 % 100

Araştırma bulgularına göre diğer yaş gruplarına nazaran 25 ile 48 yaş arasında e-devlet uygulamalarının daha yoğun olarak kullanıldığı saptanmıştır. Devlet dairesine gidip kamu işlemlerini yüz yüze yapma oranının ise her yaş kategorisinde yüksek olduğu görülmektedir. Bu oranın en yüksek olduğu yaş kategorisi ise 57-64 arasındır. Bulgulara göre bu kategorinin % 80.8’i son beş yılda kamu işlemlerini gerçekleştirmek için devlet dairesine bizzat gitmeyi tercih etmişlerdir.

Tablo C-22 “Eğitim durumu – Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığınızda, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirmede hangi Seçenek Size Uygun?				
		E-devlet Uygulamaları	Devlet Dairesine Gidip İşlemleri Yüz Yüze Yapmak	Her İkisi	Diğer	Toplam
Eğitim Durumu	“Okur-Yazar Değil” Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 100	0 % 0	0 % 0	4 % 100
	“Okur-Yazar” Frekans (%) Oran	0 % 0	20 % 95.2	1 % 4.8	0 % 0	21 % 100
	“İlköğretim Mezunu” Frekans (%) Oran	3 % 3	81 % 81	13 % 13	3 % 3	100 % 100
	“Lise ve Dengi Meslek Okulu Mezunu” Frekans (%) Oran	27 % 15	104 % 57.8	48 % 26.7	1 % 0.6	180 % 100
	“Üniversite Öğrencisi” Frekans (%) Oran	6 % 8.8	39 % 57.4	22 % 32.4	1 % 1.5	68 % 100
	“Üniversite veya Yüksekokul Mezunu” Frekans (%) Oran	53 % 23	99 % 43	77 % 33.5	1 % 0.4	230 % 100
	“Lisansüstü Mezunu” Frekans (%) Oran	12 % 25.5	14 % 29.8	20 % 42.6	1 % 2.1	47 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	101 % 15.5	361 %	181 % 27.8	7 % 1.1	650 % 100

Araştırma bulgularına göre, e-devlet kullanımı bağlamında üniversite öğrencilerinde bu kullanım oranında biraz düşme olsa da; eğitim seviyesi yükseldikçe e-devlet uygulamalarını kullanım oranı da artmaktadır. Eğitim seviyesi ve okur-yazarlık düzeyi düştükçe de e-devlet kullanımı oldukça düşük seviyelere inerken, devlet dairesine bizzat gidip devlet işlemini yapma oranı oldukça yüksek seviyelere varmaktadır.

Devlet dairesine giderek işlemleri yüz yüze yapma oranının tek aşıldığı kategori ise “lisansüstü mezunlarının” oluşturduğu kategoridir. Burada hem e-devlet

uygulamalarını kullanıp hem de devlet dairesine gidip işlem yapmayı sürdürenlerin oranının % 42.6 olduğu görülmektedir.

3.2.4. Son beş yıl göz önüne alındığında, yurttaşların “devlet” karşısında kendilerini nasıl hissettikleri bağlamındaki çapraz tablolar (23-26 arası) :

Tablo C-23 “Cinsiyet – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yıl Göz Önüne Aldığımızda, Bir “Yurttaş” Olarak Kendinizi “Devlet” Karşısında Nasıl Hissediyorsunuz?					
		Bir Değişiklik Olmadı	Daha Güçlü Hissediyorum	Daha Güçsüz Hissediyorum	Fikrim Yok	Diğer	Toplam
Cinsiyet	“Erkek”						
	Frekans	127	78	85	26	6	322
	(%) Oran	% 39.4	% 24.2	% 26.4	% 8.1	% 1.9	% 100
	“Kadın”						
	Frekans	142	49	98	38	1	328
	(%) Oran	% 43.3	% 14.9	% 29.9	% 11.6	% 0.3	% 100
Toplam							
Frekans		269	127	183	64	7	650
(%) Oran		% 41.4	% 19.5	% 28.2	% 9.8	% 1.1	% 100

Araştırma bulgularına göre son beş yılda yurttaşın devlet karşısındaki hissiyatı, algısı çok değişmemiş görünmektedir. Burada dikkati çeken bir diğer noktaysa kendini devlet karşısında önceye göre “daha güçlü hissedenler”deki erkek oranının (24.2) yüksekliğidir. Kadınlarda kendini devlet karşısında önceye göre “daha güçsüz hissetme”nin (% 29.9) daha fazla olduğunu bulgular ortaya koymaktadır. Neredeyse her üç kadından biri kendini devlet karşısında güçsüz hissetmektedir. “Diğer” yanıt kümesinde yer alan cevaplarda ise yurttaşların eskiye nazaran daha kontrol altında olduklarını; e-devlet gibi uygulamalarında buna hizmet edebileceği yönünde bildirimler tespit edilmiştir. Bununla birlikte daha pasifize hale getirilen yurttaşların belli bir şekle sokulmak istendiği ve bu yönde de devletin baskısını hissettirdiği yönünde bir eğilimin varlığı da bulunmaktadır.

Tablo C-24 “Yaş – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığımızda, Bir “Yurttaş” Olarak Kendinizi “Devlet” Karşısında Nasıl Hissediyorsunuz?					
		Bir Değişiklik Olmadı	Daha Güçlü Hissediyorum	Daha Güçsüz Hissediyorum	Fikrim Yok	Diğer	Toplam
Yaş	“18-24 Arası” Frekans (%) Oran	79 % 44.9	26 % 14.8	48 % 27.3	22 % 12.5	1 % 0.6	176 % 100
	“25-32 Arası” Frekans (%) Oran	78 % 38	42 % 20.5	61 % 29.8	20 % 9.8	4 % 2	205 % 100
	“33-40 Arası” Frekans (%) Oran	49 % 43	27 % 23.7	25 % 21.9	11 % 9.6	2 % 1.8	114 % 100
	“41-48 Arası” Frekans (%) Oran	32 % 47.1	10 % 14.7	21 % 30.9	5 % 7.4	0 % 0	68 % 100
	“49-56 Arası” Frekans (%) Oran	20 % 35.7	17 % 30.4	16 % 28.6	3 % 5.4	0 % 0	56 % 100
	“57-64 Arası” Frekans (%) Oran	9 % 34.6	5 % 19.2	11 % 42.3	1 % 3.8	0 % 0	26 % 100
	“65 ve Üzeri” Frekans (%) Oran	2 % 40	0 % 0	1 % 20	2 % 40	0 % 0	5 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	269 % 41.4	127 % 19.5	183 % 28.2	64 % 9.8	7 % 1.1	650 % 100

Yukarıdaki tablo, yaşla devlet arasında güçlü-güçsüz algısında genel bir doğrusal ilişkinin olmadığını göstermektedir. Bu karşılaştırmada, “bir değişiklik olmadı” yanıtı (% 34.6 ile % 47.1 arasında değişmektedir) oldukça yüksek düzeyde olduğu için tüm yaş kategorilerinde de daha fazla oranı teşkil etmiştir. Yalnız, 49-56 yaş arası kesimde % 30.4’lük bir oranla “bir yurttaş olarak kendimi devlet karşısında daha güçlü hissediyorum” oranı bu tabloda dikkat çekmektedir. Ayrıca 57-64 yaş arasında da “bir yurttaş olarak kendimi devlet karşısında daha güçsüz hissediyorum” oranının % 42.3 olarak açığa çıkması da dikkate değerdir.

Tablo C-25 “Eğitim durumu – Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığımızda, Bir “Yurttaş” Olarak Kendinizi “Devlet” Karşısında Nasıl Hissediyorsunuz?					
		Bir Değişiklik Olmadı	Daha Güçlü Hissediyorum	Daha Güçsüz Hissediyorum	Fikrim Yok	Diğer	Toplam
Eğitim Durumu	“Okur-yazar Değil” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	2 % 50	2 % 50	0 % 0	4 % 100
	“Okur-yazar” Frekans (%) Oran	13 % 61.9	1 % 4.8	3 % 14.3	4 % 19	0 % 0	21 % 100
	“İlköğretim Mezunu” Frekans (%) Oran	41 % 41	17 % 17	30 % 30	12 % 12	0 % 0	100 % 100
	“Lise ve Dengi Meslek Okulu Mezunu” Frekans (%) Oran	82 % 45.6	36 % 20	41 % 22.8	20 % 11.1	1 % 0.6	180 % 100
	“Üniversite Öğrencisi” Frekans (%) Oran	28 % 41.2	8 % 11.8	24 % 35.3	6 % 8.8	2 % 2.9	68 % 100
	“Üniversite veya Yüksekokul Mezunu” Frekans (%) Oran	89 % 38.7	52 % 22.6	67 % 29.1	19 % 8.3	3 % 1.3	230 % 100
	“Lisansüstü Mezunu” Frekans (%) Oran	16 % 34	13 % 27.7	16 % 34	1 % 2.1	1 % 2.1	47 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	269 % 41.4	127 % 19.5	183 % 28.2	64 % 9.8	7 % 1.1	650 % 100

Araştırma bulgularına göre eğitim seviyesinin yükselmesi ile yurttaşın devlete karşı kendini daha güçlü hissetmesi bağlamında ufak bir artış tespit edilmiştir. Lisansüstü mezunlarındaki % 27.7’lik “bir yurttaş olarak kendimi devlet karşısında daha güçlü hissediyorum” oranı bu doğrultudaki en yüksek orandır. Bununla birlikte üniversite öğrencileri kısmında açığa çıkan kendini devlet karşısında “daha güçsüz” hissetme oranı dikkati çeken bir bulgudur; üniversite öğrencilerinin % 35.3’lük bir kısmı bir yurttaş olarak kendilerini devlet karşısında daha güçsüz hissetmektedir.

Tablo C-26 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Eğitim durumu - Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

E-devlet Kullanımı		Son Beş Yıl Göz Önüne Aldığımızda, Bir “Yurttaş” Olarak Kendinizi “Devlet” Karşısında Nasıl Hissediyorsunuz?					
Evet	Eğitim Durumu	Bir Değişiklik Olmadı	Daha Güçlü Hissediyorum	Daha Güçsüz Hissediyorum	Fikrim Yok	Diğer	Toplam
	Okur-yazar Frekans (%) Oran	1 % 100	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	1 % 100
	İlköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	8 % 42.1	5 % 26.3	6 % 31.6	0 % 0	0 % 0	19 % 100
	Lise ve Dengi Okul Mezunu Frekans (%) Oran	41 % 48.8	22 % 26.2	12 % 14.3	9 % 10.7	0 % 0	84 % 100
	Üniversite Öğrencisi Frekans (%) Oran	12 % 40	4 % 13.3	10 % 33.3	3 % 10	1 % 3.3	30 % 100
	Üniversite veya Yüksekokul Mezunu Frekans (%) Oran	63 % 42.6	41 % 27.7	33 % 22.3	8 % 5.4	3 % 2	148 % 100
	Lisansüstü Mezunu Frekans (%) Oran	13 % 35.1	12 % 32.4	11 % 29.7	1 % 2.7	0 % 0	37 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	138 % 43.3	84 % 26.3	72 % 22.6	21 % 6.6	4 % 1.3	319 % 100
Hayır	Okur-yazar Değil Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	2 % 50	2 % 50	0 % 0	4 % 100
	Okur-yazar Frekans (%) Oran	12 % 60	1 % 5	3 % 15	4 % 20	0 % 0	20 % 100
	İlköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	33 % 40.7	12 % 14.8	24 % 29.6	12 % 14.8	0 % 0	81 % 100
	Lise ve Dengi Okul Mezunu Frekans (%) Oran	41 % 42.7	14 % 14.6	29 % 30.2	11 % 11.5	1 % 1	96 % 100
	Üniversite Öğrencisi Frekans (%) Oran	16 % 42.1	4 % 10.5	14 % 36.8	3 % 7.9	1 % 2.6	38 % 100
	Üniversite veya Yüksekokul Mezunu Frekans (%) Oran	26 % 31.7	11 % 13.4	34 % 41.5	11 % 13.4	0 % 0	82 % 100
	Lisansüstü Mezunu Frekans (%) Oran	3 % 30	1 % 10	5 % 50	0 % 0	1 % 10	10 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	131 % 39.6	43 % 13	111 % 33.5	43 % 13	3 % 0.9	331 % 100

Bu çapraz tabloda üç değişkenli bir karşılaştırma tercih edilmiştir. Çünkü belli analizlerde daha farklı etkenlerin bir arada karşılaştırılması ilişkilere dönük daha farklı boyutlar sunabilmektedir. Bu doğrultuda ortaya çıkan araştırma bulgularına göre de herhangi bir işlemi e-devlet üzerinden yapanlardan eğitim kategorilerinin içinden en çok lisansüstü mezunlarının (% 32.4) son beş yıl içinde bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında güçlü hissettiği açığa çıkmıştır. Burada dikkati çeken bir diğer nokta ise üniversite öğrencilerindeki bu oranın (13.3) oldukça düşük düzeyde olmasıdır. E-devlet uygulamalarını kullanan üniversite öğrencilerinin bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında güçsüz hissetme oranı da araştırma bulgularına göre % 33.3'tür. E-devlet uygulamasını kullanan kesimin tüm eğitim grupları toplamında bir yurttaş olarak kendini devlet karşısındaki durumu bağlamında “bir değişiklik olmadı” diyenlerin oranının yüksekliği (% 43.3) de dikkat çekmektedir.

E-devleti kullanmayan kesimde ise genel olarak son beş yıl içinde bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında güçsüz hissetme oranının ve bir değişiklik olmadığını vurgulayanların oranının yüksekliği dikkat çekmektedir. Örneğin e-devlet uygulamalarını kullanmayan ve yalnızca okur-yazar olan kesimin “bir değişiklik olmadığını” vurgulama oranı % 60'dır. Bu kategorideki üniversite veya yüksekokul mezunlarının kendini “daha güçsüz hissetme” oranı ise % 41.5'tir.

3.2.5. E-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olup olmadığı bağlamındaki çapraz tablolar (27-31 arası) :

Tablo C-27 “Cinsiyet – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamaları Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Oluyor mu?						Toplam
		Kesinlikle Olmuyor	Olmuyor	Kararsızım	Oluyor	Kesinlikle Oluyor	Fikrim Yok	
Cinsiyet	“Erkek”							
	Frekans	50	110	50	40	16	56	322
	(%) Oran	% 15.5	%34.2	% 15.5	% 12.4	% 5	%17.4	% 100
Cinsiyet	“Kadın”							
	Frekans	26	114	59	41	14	74	328
	(%) Oran	% 7.9	%34.8	% 18	% 12.5	% 4.3	%22.6	% 100
	Toplam							
	Frekans	76	224	109	81	30	130	650
	(%) Oran	% 11.7	%34.5	% 16.8	% 12.5	% 4.6	% 20	% 100

Araştırma bulgularına göre ağırlıklı olarak, e-devlet uygulamalarının yurttaş devletten uzaklaştırmadığı ileri sürülebilir. “Erkek” kategorisinin % 49.7’si e-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmadığını vurgulamışken; “kadın” kategorisinin de % 42.7’si e-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmadığını vurgulamıştır. Bu doğrultuda devlet dairesine gitmeyip, yüz yüze işlem yapma biçiminin azalmasının yurttaş devletten uzaklaştırmayacağı ileri sürülebilir. Bu karşılaştırmadaki “kararsızım” ve “fikrim yok” seçeneklerinin oranlarının yüksekliği de ayrıca dikkat çekmekte olan bir husustur.

Bununla birlikte, cinsiyet faktörü ile e-devlet uygulamalarının devlete dönük yabancılaşmaya yol açabilmesine dönük ilişkide dikkate değer bir farkın olmadığı da ileri sürülebilir.

Tablo C-28 “Yaş – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamaları Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Oluyor mu?						Toplam
		Kesinlikle Olmuyor	Olmuyor	Kararsızım	Oluyor	Kesinlikle Oluyor	Fikrim Yok	
Y A Ş	“18-24 Arası” Frekans (%) Oran	13 % 7.4	56 % 31.8	42 % 23.9	21 % 11.9	12 % 6.8	32 %18.2	176 % 100
	“25-32 Arası” Frekans (%) Oran	31 % 15.1	78 % 38	33 % 16.1	20 % 9.8	5 % 2.4	38 %18.5	205 % 100
	“33-40 Arası” Frekans (%) Oran	20 % 17.5	41 % 36	16 % 14	13 % 11.4	3 % 2.6	21 %18.4	114 % 100
	“41-48 Arası” Frekans (%) Oran	6 % 8.8	30 % 44.1	7 % 10.3	13 % 19.1	3 % 4.4	9 %13.2	68 % 100
	“49-56 Arası” Frekans (%) Oran	2 % 3.6	11 % 19.6	10 % 17.9	7 % 12.5	6 % 10.7	20 %35.7	56 % 100
	“57-64 Arası” Frekans (%) Oran	4 % 15.4	7 % 26.9	1 % 3.8	5 % 19.2	1 % 3.8	8 %30.8	26 % 100
	“65 ve Üzeri” Frekans (%) Oran	0 % 0	1 % 20	0 % 0	2 % 40	0 % 0	2 % 40	5 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	76 % 11.7	224 % 34.5	109 % 16.8	81 % 12.5	30 % 4.6	130 % 20	650 % 100

Araştırma bulgularına göre belli bir yaş kategorisinden bir diğerine doğru gelişen art arda bir eğilim saptanmamıştır. E-devlet uygulamalarının yurttaş devletten uzaklaştırıp uzaklaştırmadığına dair verilen yanıtlar; hemen hemen tüm yaş

kategorilerinde farklı oranlarda yer edinmiştir. Oranlara bakıldığında diğerleri ile farklılığı göze çarpan husus ise “41-48” yaş arasındakilerinde e-devlet uygulamalarının yurttaşın devlet dairelerine gelme sıklığının giderek azalacağından ötürü devletten uzaklaşmasına neden olmadığını belirtenlerin oranının % 44.1 olmasıdır.

Tablo C-29 “Eğitim durumu – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamaları Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Oluyor mu?						Toplam
		Kesinlikle Olmuyor	Olmuyor	Kararsızım	Oluyor	Kesinlikle Oluyor	Fikrim Yok	
E ğ i t i m D u r u m u	“Okur-yazar Değil” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	1 % 25	0 % 0	0 % 0	3 % 75	4 % 100
	“Okur-yazar” Frekans (%) Oran	1 % 4.8	3 % 14.3	2 % 9.5	3 % 14.3	1 % 4.8	11 % 52.4	21 % 100
	“İlköğretim Mezunu” Frekans (%) Oran	3 % 3	20 % 20	15 % 15	17 % 17	5 % 5	40 % 40	100 % 100
	“Lise ve Dengi Meslek Okulu Mezunu” Frekans (%) Oran	14 % 7.8	63 % 35	39 % 21.7	22 % 12.2	7 % 3.9	35 % 19.4	180 % 100
	“Üniversite Öğrencisi” Frekans (%) Oran	3 % 4.4	26 % 38.2	16 % 23.5	9 % 13.2	3 % 4.4	11 % 16.2	68 % 100
	“Üniversite veya Yüksekokul Mezunu” Frekans (%) Oran	46 % 20	90 % 39.1	31 % 13.5	25 % 10.9	11 % 4.8	27 % 11.7	230 % 100
	“Lisansüstü Mezunu” Frekans (%) Oran	9 % 19.1	22 % 46.8	5 % 10.6	5 % 10.6	3 % 6.4	3 % 6.4	47 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	76 % 11.7	224 % 34.5	109 % 16.8	81 % 12.5	30 % 4.6	130 % 20	650 % 100

Araştırma bulguları, eğitim seviyesi yükseldikçe e-devletin yurttaşın devletten uzaklaşmasına sebebiyet vermediğini ortaya koymaktadır. Örneğin, “lisansüstü mezunu” kategorisinde “e-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmadığını” belirtenlerin oranının % 46.8 olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesi düşükçe ise e-devletin böyle bir yabancılaşmaya yol açabileceği oranları artmaktadır.

Bununla birlikte göze çarpan bir diğer nokta ise eğitim seviyesi azaldıkça “fikrim yok” yanıt kategorisi oranının oldukça yüksek düzeylere gelmesidir. Buradan, bu eğitim seviyelerinde e-devlet kullanımı yaygın olmadığı için fikir beyan etmeme veya edememe eğiliminin varlığı anlaşılabılır.

Tablo C-30 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamaları Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Oluyor mu?						Toplam
		Kesinlikle Olmuyor	Olmuyor	Kararsızım	Oluyor	Kesinlikle Oluyor	Fikrim Yok	
Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yaptınız mı?	“Evet” Frekans (%) Oran	63 % 19.7	151 % 47.3	46 % 14.4	30 % 9.4	7 % 2.2	22 % 6.9	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	13 % 3.9	73 % 22.1	63 % 19	51 % 15.4	23 % 6.9	108 % 32.6	331 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	76 % 11.7	224 % 34.5	109 % 16.8	81 % 12.5	30 % 4.6	130 % 20	650 % 100

Araştırma bulgularına göre herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranı, yani e-devleti kullanma oranı arttıkça; yurttaşın devletten uzaklaşmayacağı eğilimi de artmaktadır. E-devleti kullanmayan kesimde ise e-devlet uygulamalarının yurttaş devletten uzaklaştıracağı eğilimi e-devleti kullananlara göre daha fazladır. Uzaklaşmaya neden olur diyen ile olmaz diyenlerin oranı bu grupta hemen hemen aynıdır. Fakat e-devleti kullananların burada e-devlet uygulamalarına dönük pozitif bir tavır koyduğu ortadadır. Bu sonuç e-devlet uygulamaları açısından önemli, anlamlı bir sonuçtur. Çünkü bu uygulamayı kullananların kullanmayanlara göre büyük bir fark ile uzaklaşmaya yol açmadığını düşünmesi; e-devletin ilerideki gelişimi içinde çok önemli bir ipucudur.

Bu sorular ankete katılanların tümünün yanıt verdiği sorulardır ve bir kısım katılımcı konu hakkında bir bilgi sahibi, haberdar bile değildir. O yüzden bu kesimin de büyük çoğunluğunun “fikrim yok” kategorisinin içinde olduğu ileri sürülebilir.

Tablo C-31 “Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven – E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamaları Yurttaşın Devletten Uzaklaşmasına Neden Oluyor mu?						Toplam
		Kesinlikle Olmuyor	Olmuyor	Kararsızım	Oluyor	Kesinlikle Oluyor	Fikrim Yok	
Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?	“Cevap Yok” Frekans (%) Oran	1 % 25	2 % 50	1 % 25	0 % 0	0 % 0	0 % 0	4 % 100
	“Hiç Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	2 % 4.8	6 %14.3	6 %14.3	10 % 23.8	9 % 21.4	9 %21.4	42 % 100
	“Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	6 % 4.9	24 %19.7	26 %21.3	24 % 19.7	8 % 6.6	34 %27.9	122 % 100
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	11 % 4.4	73 %29.2	54 %21.6	30 % 12	9 % 3.6	73 %29.2	250 % 100
	“Güveniyorum” Frekans (%) Oran	34 % 16.3	119 %56.9	21 % 10	17 % 8.1	4 % 1.9	14 % 6.7	209 % 100
	“Çok Güveniyorum” Frekans (%) Oran	22 % 95.7	0 % 0	1 % 4.3	0 % 0	0 % 0	0 % 0	23 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	76 % 11.7	224 %34.5	109 %16.8	81 % 12.5	30 % 4.6	130 % 20	650 % 100

Araştırma bulguları, devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere, yani elektronik-devlet kullanımına güvenmeyenlerin ağırlıklı olarak; elektronik-devlet uygulamalarının yurttaşların devletten uzaklaşmasına yol açacağı eğilimine sahip olduğunu göstermektedir. E-devlet işlemlerine güvenenler ise e-devletin yurttaşı devletten uzaklaştırmayacağı eğilimindedirler ve bu eğilim diğerine göre çok daha belirgin bir şekilde ortaya çıkmıştır. Ağırlıklı olarak e-devletin bir uzaklaşmaya yol açmayacağı doğrultusunda bir durum mevcuttur.

Örneğin, e-devlet işlemlerine çok güvenenler ile e-devletin yurttaşı devletten kesinlikle uzaklaştırmayacağını belirtenler arasında ciddi bir örtüşme bulunmaktadır; aralarındaki oran % 95.7’dir. Bununla birlikte, burada dikkati çeken bir diğer noktaysa “kararsız”ların çokluğudur. Lakin e-devlet üzerinden işlem yapmaya güven duymada kararsız olanların bile, ağırlıklı olarak birçoğu; e-devletin yurttaşı devletten

uzaklaştırmayacağı anlayışında olduğunu göstermektedir. Bu durum da e-devletin ağırlıklı olarak “yurttaşı devletten uzaklaştırıcı” bir uygulama olarak görülmediğini ortaya koymaktadır.

3.2.6. E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güvene” etkisi bağlamındaki çapraz tablolar (32-35 arası) :

Tablo C-32 “Cinsiyet – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güveninize” Bir Etkisi Oldu mu?							Toplam
		Cevap Yok	Hiç Olmadı	Olmadı	Kararsızım	Oldu	Çok Oldu	Fikrim Yok	
C i n s i y e t	“Erkek”								
	Frekans	2	25	94	46	38	15	21	241
	(%) Oran	% 0.8	% 10.4	% 39	% 19.1	%15.8	% 6.2	% 8.7	% 100
	“Kadın”								
	Frekans	0	14	111	37	37	6	18	223
	(%) Oran	% 0	% 6.3	% 49.8	% 16.6	%16.6	% 2.7	% 8.1	% 100
	Toplam								
	Frekans	2	39	205	83	75	21	39	464
	(%) Oran	% 0.4	% 8.4	% 44.2	% 17.9	%16.2	% 4.5	% 8.4	% 100

Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarının “devlete olan güven” konusuna etkisinin önemli bir boyutta olmadığını göstermektedir. Bir etkisinin olduğu eğilimindekilerin oranı ancak % 20’ler civarındadır. Bu e-devletin daha yeni yeni toplumda yaygınlaşmaya başladığının; ancak ilerideki gelişmelerle beraber bu oranın değişebileceğinin bir işareti, göstergesi olarak sayılabilir. Ayrıca araştırma bulguları e-devlet uygulamalarının “devlete olan güvene” etkisi çerçevesinde, cinsiyetler arasında ciddi bir farkın bulunmadığını da açığa çıkartmaktadır.

Tablo C-33 “Yaş – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi”
Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güveninize” Bir Etkisi Oldu mu?							Toplam
		Cevap Yok	Hiç Olmadı	Olmadı	Kararsızım	Oldu	Çok Oldu	Fikrim Yok	
Y A Ş	“18-24 Arası” Frekans (%) Oran	1 % 0.8	12 % 10.2	59 % 50	19 % 16.1	14 %11.9	1 % 0.8	12 %10.2	118 % 100
	“25-32 Arası” Frekans (%) Oran	1 % 0.6	16 % 9.2	73 % 42.2	36 % 20.8	29 %16.8	6 % 3.5	12 % 6.9	173 % 100
	“33-40 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 4.6	36 % 41.4	16 % 18.4	17 %19.5	8 % 9.2	6 % 6.9	87 % 100
	“41-48 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 9.8	16 % 39	7 % 17.1	6 %14.6	3 % 7.3	5 %12.2	41 % 100
	“49-56 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	3 % 9.7	14 % 45.2	4 % 12.9	4 %12.9	3 % 9.7	3 % 9.7	31 % 100
	“57-64 Arası” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	6 % 46.2	1 % 7.7	5 %38.5	0 % 0	1 % 7.7	13 % 100
	“65 ve Üzeri” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	1 % 100	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	1 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	2 % 0.4	39 % 8.4	205 % 44.2	83 % 17.9	75 %16.2	21 % 4.5	39 % 8.4	464 % 100

Araştırma bulgularına göre yaşın azalması veya yükselmesi ile e-devletin de “devlete olan güvene” etkisi arasında doğrudan bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Her yaş kategorisinde belli oranda e-devletin devlete olan güven bağlamında etkisinin olup olmadığı belirmiştir.

Tablo C-34 “Eğitim durumu – E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi”
Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güveninize” Bir Etkisi Oldu mu?							Toplam
		Cevap Yok	Hiç Olmadı	Olmadı	Kararsızım	Oldu	Çok Oldu	Fikrim Yok	
E ğ i t i m D u r u m u	“Okur-yazar” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	1 % 50	0 % 0	0 % 0	0 % 0	1 % 50	2 % 100
	“İlköğretim Mezunu” Frekans (%) Oran	0 % 0	7 % 17.9	16 % 41	8 % 20.5	2 % 5.1	1 % 2.6	5 % 12.8	39 % 100
	“Lise ve Dengi Meslek Okulu Mezunu” Frekans (%) Oran	1 % 0.8	9 % 7.6	55 % 46.6	13 % 11	26 % 22	2 % 1.7	12 % 10.2	118 % 100
	“Üniversite Öğrencisi” Frekans (%) Oran	1 % 2	2 % 4	27 % 54	9 % 18	6 % 12	0 % 0	5 % 10	50 % 100
	“Üniversite veya Yüksekokul Mezunu” Frekans (%) Oran	0 %	19 % 9	92 % 43.8	42 % 20	30 % 14.3	15 % 7.1	12 % 5.7	210 % 100
	“Lisansüstü Mezunu” Frekans (%) Oran	0 % 0	2 % 4.4	14 % 31.1	11 % 24.4	11 % 24.4	3 % 6.7	4 % 8.9	45 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	2 % 0.4	39 % 8.4	205 % 44.2	83 % 17.9	75 % 16.2	21 % 4.5	39 % 8.4	464 % 100

Bu araştırmada 650 kişiye uygulanan ankette “okur-yazar değil” kategorisinde toplam 4 kişi bulunmaktadır. Bu 4 kişide e-devleti hiç bilmedikleri için anketteki 20. sorudan 41. soruya kadarki olan sorulara yanıt verememişlerdir. Yukarıdaki tabloda yer almamalarının sebebi de ilgili karşılaştırmada hiçbir “okur-yazar değil” kategorisinden birinin olmamasıdır.

Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarının “devlete olan güvene” etkisi bağlamında “eğitim durumu”nun farklılığına göre belirgin kopuşlar görülmemektedir. Yalnızca az bir farkla olmakla birlikte eğitim durumunun yükselmesiyle paralel olarak; e-devletin “devlete olan güvene” etkisi vardır şeklindeki oran biraz yükselmektedir. E-devletin “devlete olan güvene” etkisi oldu bağlamında en yüksek oran % 24.4 ile “lisansüstü mezunu” kategorisinde olmuştur.

Tablo C-35 “Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma – Eğitim durumu - E-devlet uygulamalarının devlete olan güvene etkisi” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

E-devlet Kullanımı		E-devlet Uygulamalarının “Devlete Olan Güvene” Etkisi							
	Eğitim Durumu	Hiç Olmadı	Olmadı	Kararsızım	Oldu	Çok Oldu	Fikrim Yok	Cevap Yok	Toplam
Evet	Okur-yazar Frekans (%) Oran	0 % 0	1 % 100	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	1 % 100
	İlköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	4 %21.1	11 % 57.9	2 % 10.5	1 % 5.3	1 % 5.3	0 % 0	0 % 0	19 % 100
	Lise ve Dengi Okul Mezunu Frekans (%) Oran	4 %4.8	40 % 47.6	11 % 13.1	21 % 25	2 % 2.4	6 % 7.1	0 % 0	84 % 100
	Üniversite Öğrencisi Frekans (%) Oran	1 % 3.3	18 % 60	2 % 6.7	6 % 20	0 % 0	2 % 6.7	1 % 3.3	30 % 100
	Üniversite veya Yüksekokul Mezunu Frekans (%) Oran	14 % 9.5	65 % 43.9	23 % 15.5	28 %18.9	13 % 8.8	5 % 3.4	0 % 0	148 % 100
	Lisansüstü Mezunu Frekans (%) Oran	2 % 5.4	14 % 37.8	9 % 24.3	8 %21.6	2 % 5.4	2 % 5.4	0 % 0	37 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	25 % 7.8	149 % 46.7	47 % 14.7	64 %20.1	18 % 5.6	15 % 4.7	1 % 0.3	319 % 100
Hayır	Okur-yazar Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	1 % 100	0 % 0	1 % 100
	İlköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	3 % 15	5 % 25	6 % 30	1 % 5	0 % 0	5 % 25	0 % 0	20 % 100
	Lise ve Dengi Okul Mezunu Frekans (%) Oran	5 % 14.7	15 % 44.1	2 % 5.9	5 %14.7	0 % 0	6 %17.6	1 % 2.9	34 % 100
	Üniversite Öğrencisi Frekans (%) Oran	1 % 5	9 % 45	7 % 35	0 % 0	0 % 0	3 % 15	0 % 0	20 % 100
	Üniversite veya Yüksekokul Mezunu Frekans (%) Oran	5 % 8.1	27 % 43.5	19 % 30.6	2 %3.2	2 % 3.2	7 %11.3	0 % 0	62 % 100
	Lisansüstü Mezunu Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	2 % 25	3 %37.5	1 %12.5	2 % 25	0 % 0	8 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	14 % 9.7	56 % 38.6	36 % 24.8	11 % 7.6	3 % 2.1	24 %16.6	1 % 0.7	145 % 100

Bu çapraz tabloda üç değişkenli bir karşılaştırma tercih edilmiştir. Çünkü belli analizlerde daha farklı etkenlerin bir arada karşılaştırılması ilişkilere yönelik daha farklı boyutlar sunabilmektedir. Bu doğrultuda ortaya çıkan araştırma bulgularına göre de herhangi bir işlemi e-devlet üzerinden yapanlardan eğitim kategorilerinin içinden en çok toplamda üniversite veya yüksekokul mezunlarında (% 27.7) e-devlet uygulamalarının devlete olan güvene katkısı olabildiği vurgulanması açığa çıkmıştır. Lisansüstü mezunlarındaysa bu oran toplamda % 27'dir. Burada dikkati çeken bir diğer nokta ise genel olarak hem e-devlet uygulamalarını kullanıp hem de eğitim seviyesi yüksek olanların e-devlet uygulamalarının belli bir oranda devlete olana güvene etkisi olabilir noktasında vurgulama yapmış olmalarıdır. Eğitim seviyesindeki düşme ile beraber e-devleti kullananlarda bile e-devlet uygulamalarının devlete olan güvene bir etkisinin olmadığı yönündeki eğilimin artması kendini göstermektedir.

E-devleti kullanmayan kesimde ise bir tek lisansüstü mezunlarının (% 50) e-devlet uygulamalarının devlete dönük güvene etkisi olabileceği yönündeki vurgulamaları dikkat çekmektedir. Onun haricindeki eğitim kategorilerinde bu etkinin çok düşük düzeyde vurgulanmış olduğu dikkat çekmektedir. Örneğin e-devlet uygulamalarını hiç kullanmamış olan lise ve dengi meslek okulu mezunlarının % 58.8'i bu uygulamaların devlete yönelik güvene bir etkisinin olmadığını vurgulamışlardır.

3.2.7. Güven, kişisel bilgilerin gizliliği, gözetim, mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı bağlamındaki çapraz tablolar (36-40 arası) :

Çalışmanın pek çok aşamasında karşımıza çıkan önemli durumlardan biride “güven” olgusudur. İnternet ve e-devlet kullanımı bağlamında “güven” konusundaki bazı endişeler; kullanımı doğrudan etkilemektedir. Örneğin e-devletin yaygınlaşmasının önündeki en ciddi engellerden bir tanesi “güven” sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda “güven”, “kişisel bilgilerin güvenliği ve gizlilik”, “gözetim” ve “mobese kameraları vs. sistemlerinin kullanımı” konularında karşılaştırmalar yapılarak, bunlar da çapraz tablolar halinde sunulurak; daha derin ve ilişkili verilerin gözler önüne serilmesi hedeflenmiştir.

Tablo C-36 “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven – Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kararsızım	Güveniyorum	Çok Güveniyorum	Cevap Yok	
İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven	“Hiç Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	15 % 33.3	12 % 26.7	12 %26.7	6 % 13.3	0 % 0	0 % 0	45 % 100
	“Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	14 % 9.3	68 % 45	45 %29.8	24 % 15.9	0 % 0	0 %	151 % 100
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	5 % 3.3	22 % 14.7	86 %57.3	34 % 22.7	2 % 1.3	1 % 0.7	150 % 100
	“Güveniyorum” Frekans (%) Oran	6 % 2.4	12 % 4.9	72 %29.1	140 % 56.7	15 % 6.1	2 % 0.8	247 % 100
	“Çok Güveniyorum” Frekans (%) Oran	1 % 7.1	2 % 14.3	1 % 7.1	4 % 28.6	6 % 42.9	0 % 0	14 % 100
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	1 % 2.3	6 % 14	34 %79.1	1 % 2.3	0 % 0	1 % 2.3	43 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	42 % 6.5	122 % 18.8	250 %38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	4 % 0.6	650 % 100

İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven ile devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden işlem yapmaya yönelik güven arasında doğrudan bir ilişki olduğunu araştırma verileri göstermektedir. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven duyma eğilimi arttıkça; devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden işlem yapmaya yönelik güven de artmaktadır. Örneğin internet üzerinden işlem yapmaya güvenirim diyenlerin, devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden işlem yapmaya güvenme oranı % 56.7’dir.

Dolayısıyla, beklendiği üzere internet üzerinden yapılan işlemlere duyulan güven azaldıkça da; devlet hizmetlerini internet üzerinden gerçekleştirmeye duyulan güven de azalmaktadır. Ayrıca, internet üzerinden yapılan işlemlere güven sorusundaki “kararsızım” ve “fikrim yok” yanıt tercihinin oranı ile devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven sorusundaki “kararsızım” oranı birbiriyle örtüşmektedir.

Bu bulgular internet üzerinden işlem yapmaya güvenme eğiliminde olanların, e-devlet uygulamaları aracılığıyla işlem yapmaya da daha eğilimli olduğunu daha net olarak ortaya çıkarmaktadır.

Tablo C-37 “İnternet üzerinden yapılan işlemlere güven – E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz?” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		E-devletin Kişisel Bilgilerin Güvenliğini ve Gizliliğini Tehlikeye Attığını Düşünüyor musunuz?						Toplam
		Kesinlikle Düşünmüyorum	Düşünmüyorum	Kararsızım	Düşünüyorum	Kesinlikle Düşünüyorum	Fikrim Yok	
İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven	“Hiç Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	1 % 4.5	2 % 9.1	2 % 9.1	11 % 50	6 % 27.3	0 % 0	22 % 100
	“Güvenmiyorum” Frekans (%) Oran	2 % 2	18 % 17.8	21 % 20.8	38 % 37.6	12 % 11.9	10 % 9.9	101 % 100
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	4 % 3.8	24 % 23.1	33 % 31.7	28 % 26.9	5 % 4.8	10 % 9.6	104 % 100
	“Güveniyorum” Frekans (%) Oran	10 % 4.7	93 % 43.3	46 % 21.4	44 % 20.5	10 % 4.7	12 % 5.6	215 % 100
	“Çok Güveniyorum” Frekans (%) Oran	5 % 35.7	3 % 21.4	1 % 7.1	3 % 21.4	2 % 14.3	0 % 0	14 % 100
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	0 % 0	0 % 0	1 % 12.5	2 % 25	1 % 12.5	4 % 50	8 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	22 % 4.7	140 % 30.2	104 % 22.4	126 % 27.2	36 % 7.8	36 % 7.8	464 % 100

Araştırmanın verilerine göre, internet üzerinden işlem yapmaya güvenmeyenlerin önemli bir kısmının; e-devletin de kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünmekte olduğu görülmektedir. İnternet üzerinden işlem yapmaya güvenenlerde ise e-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünenlerin oranı biraz daha azalmaktadır. Örneğin, internet üzerinden yapılan işlemlere “hiç güvenmiyorum” diyenlerin, e-devletin de kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığına “düşünüyorum” deme oranı % 50’dir.

Böylece internet üzerinden işlem yapmaya güvenmenin, kişisel bilgilerin güvenliğinin tehlikede olmasını hissetme bağlamında belli bir oranda da olsa etkili olduğu ileri sürülebilir.

Tablo C-38 “Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme – Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Mobese Kameraları vs. Sistemlerin Kullanımını Nasıl Karşılıyorsunuz?						
		Kendimi Güvende Hissediyorum	Kendimi Gözetleniyor Hissediyorum	Yararlı Buluyorum	Çok Yaygın Kullanılmasını Özel Hayata/Mahremiyete Müdahale Olarak Değerlendiriyorum	Fikrim Yok	Diğer	Toplam
Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlendiğinizi Düşünüyor musunuz?	“Evet” Frekans (%) Oran	70 % 19.7	51 % 14.3	136 % 38.2	85 % 23.9	5 % 1.4	9 % 2.5	356 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	61 % 31.9	7 % 3.7	107 % 56	6 % 3.1	10 % 5.2	0 % 0	191 % 100
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	24 % 23.3	6 % 5.8	46 % 44.7	6 % 5.8	21 % 20.4	0 % 0	103 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	155 % 23.8	64 % 9.8	289 % 44.5	97 % 14.9	36 % 5.5	9 % 1.4	650 % 100

Yukarıdaki tabloyu (Tablo C-38) yorumladığımızda şunları görüyoruz: Pek çok insan teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünmektedir. Lakin, gözetlendiğini düşünenlerin de büyük bir bölümü dahil olmak üzere; mobese kameraları ağırlıklı olarak yararlı bulunmaktadır. Bu nokta çok önemlidir; çünkü “söz konusu güvenlik olduğu zaman özgürlükler ikinci sırada kalabilir” yaklaşımlarına paralel veriler burada ortaya çıkmış görünmektedir. “Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz?” sorusunda ağırlıklı olarak “evet gözetlendiğimi düşünüyorum” eğilimi varken; “mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımını nasıl karşılıyorsunuz?” sorusunda ise ağırlıklı olarak “yararlı buluyorum ve kendimi güvende hissediyorum” eğiliminin var olduğu dikkati çekmektedir.

Söz konusu güvenlik olunca belli haklardan ödün verme eğiliminin ortaya çıkması durumu son dönemde üzerinde pek çok tartışma yapılan durumlardan biridir. 11 Eylül 2001 olayında ve toplumdaki bazı suç hadiselerinde görüldüğü gibi söz konusu

“güvenlik” olunca bireysel özgürlüklerden, özel hayattan veya mahremiyetten ödünler verilmesine “rıza” gösterilebilmektedir. Bu araştırmadan çıkan sonuçlar da “güvenliğin” öncelikli olduğunu desteklemektedir.

11 Eylül 2001 tarihinde ABD’de gerçekleşen terör olaylarından sonra telefon dinleme ve diğer bilişim teknolojisi araçlarıyla izlemenin serbest bırakılması veya en azından yasal sürecin kolaylaştırılması yönünde taleplerin daha açık olarak ifade edildiği ortadadır. 11 Eylül sonrası oluşan gözetim toplumu ile ilgili bir değerlendirme yapan Penenberg, bir senatörün ağzından “savaş halinde sivil hakların farklı değerlendirilebileceği” ve “bu olayın özgürlük ve güvenlik dengesini etkileyeceği” ifadelerini aktarmaktadır (internethaber.com, 2014: 1).

Burada dikkati çeken bir diğer noktaysa, mobese kameraları vs. sistemlerinin kullanımı üzerine olan sorudaki “diğer” yanıtlarının hepsinin; teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenmenin olup olmadığına dair sorunun “evet” yanıtlarıyla kesişmesidir. “Diğer” yanıtlarında ise anket uygulamasına katılanların eğilimi ağırlıklı olarak, pek çok yerde kameraların olmasının insanlarda rahatsızlık, endişe yarattığı durumudur. Adeta kameraların olmadığı yerlerde bulunmanın zorlaşmış olması burada vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda, bu sistemlerin amacının dışında kullanılması yönünde bir kaygının varlığı kendini göstermektedir.

Tablo C-39 “E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz? - Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlendiğinizi Düşünüyor musunuz?			Toplam
		Evet	Hayır	Fikrim Yok	
E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğini ve Gizliliğini” Tehlikeye Attığını Düşünüyor musunuz?	“Kesinlikle Düşünmüyorum” Frekans (%) Oran	10 % 45.5	11 % 50	1 % 4.5	22 % 100
	“Düşünmüyorum” Frekans (%) Oran	52 % 37.1	74 % 52.9	14 % 10	140 % 100
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	65 % 62.5	20 % 19.2	19 % 18.3	104 % 100
	“Düşünüyorum” Frekans (%) Oran	102 % 81	12 % 9.5	12 % 9.5	126 % 100
	“Kesinlikle Düşünüyorum” Frekans (%) Oran	34 % 94.4	2 % 5.6	0 % 0	36 % 100
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	17 % 47.2	7 % 19.4	12 % 33.3	36 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	280 % 60.3	126 % 27.2	58 % 12.5	464 % 100

Araştırma bulgularına göre, e-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye atması ile teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme arasında önemli bir örtüşme olduğu açığa çıkmaktadır. E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünenler; büyük bir oranla teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle de gözetlendiğini düşünmektedirler. Kişisel bilgilerin güvenliğinin ve gizliliğinin tehlikede olmadığını düşünenlerin bile yaklaşık % 40 civarındaki kısmı bile teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünmektedir. Bu sonuçlar; son dönemde meydana gelen gözetleme, dinleme vs. hadiselerin insanları etkilediğini göstermektedir. Büyük bir çoğunlukta kişisel verilerin/mahremiyetin tehlikede olduğu; gözetleme, takip, dinleme olaylarının yaşanabileceği eğilimi; bir başka ifadeye endişesi kendini göstermektedir.

Bunu teknolojik gelişmelerin bir yan etkisi olarak gören bir kesimde dikkati çekmektedir. Fakat bunların oranı diğerine nazaran daha düşüktür. Bu bulgular teknolojik gelişmelerin artışı ve eksisiyle nasıl ele alındığı noktasında ipuçları

vermektedir. Teknolojik gelişmelerin salt iyileştirme getirmediği, madalyonun öbür yüzünün de olduğu hususu birçok kere vurgulanmıştır.

Literatürde de mahremiyet, gözetim ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği ve gizliliği bağlamında pek çok tartışma ve yaklaşım bulunmaktadır ve bu konular gün geçtikçe daha güncel hale gelmektedir. Bu durumun sosyolojik sonuçlarının da olduğu ve olacağı ortadadır; bu doğrultuda bu alana dönük sosyolojik araştırmaların yapılmasının gerekliliği aşikardır.

Lyon'a göre de (1997: 30-251) sosyologlar birkaç istisna dışında özel hayat ile veri koruma konusundaki tartışmaya fazla bir ilgi göstermemişlerdir. Bu konuların incelenmesi daha ziyade öteki disiplinlere bırakılmıştır. Bu yüzden ihmal edilen bu alanlar üzerine sosyolojik araştırmaların yapılması ivedilikle elzemdir. Lyon, günümüzde evlere bile sızılmış olduğunu vurgulamaktadır. Saklanılacak hiçbir yer yok gibi görünmekte ve her yer kamusal, şeffaf ve görünmeyen ötekilere görünür durumdadır. Gizliliğin koruyucu duvarları dijital olarak yıkılmış haldedir. Gizlilik, geçmişte nasıl algılanmış olursa olsun, günümüzde bu kavram gözetimden kaçınmayla sıkı sıkıya ilişkilidir. Gözetim sosyal hayatın tüm alanlarında yoğunlaştıkça, bazı kişisel bilgilerin saklanma ya da bu bilgilerin sınırlandırılmadan dolaşımının denetlemeye çalışılması için bir gerekçe olarak gizliliğe gitgide daha fazla başvurulmaktadır.

Devlet-birey ilişkilerinde kamu düzeni, kamu güvenliği, kamu sağlığı, sosyal devlet uygulamaları gibi pek çok sebepler ileri sürülerek, bireyler hakkında enformasyon veya bilgi toplanması eskiden beri var olan bir olgudur. Bu olgu bilişim ve bilgisayar teknolojilerinin gelişimi ile yeni bir boyut kazanmıştır. Önceki dönemlerde dağınık hallerde tutulan verilerin bir araya getirilmesi, söz konusu veriler arasında bağlantı kurulması; verilerin analizine dönük etkin yöntemlerin kullanılmaya başlanması, kişisel verilerin korunması merkezinde özel hayatın gizliliğinin ihlali tartışmalarını ortaya çıkarmıştır. Bu tartışmanın merkezinde gözetim olgusu karşısında kişi hürriyetlerinin korunması yatmaktadır. Özel hayatın korunması bu noktada devlet-birey ilişkileri içerisinde devletin niteliğinin belirlenmesi açısından önemli hale gelmiştir (Ketizmen ve Ülküderner; 2007: 189, 190).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20, özel hayatın gizliliği ve korunması ile ilgilidir. Bu maddeye göre; *“Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz. Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir”* (T.C. Anayasası, 2010: 48-50). Lakin tüm bu yasal düzenlemeye rağmen, bu kuralın tam olarak uygulanabildiği konusunda kuşklar bulunmaktadır. Özellikle medyaya da yansıyan bazı resmi görevlilerin ve şebekelerin izinsiz telefon dinlemesi (ki bunlar son dönemde ciddi oranda artış gösterdi) türü olaylar dikkate alındığında, benzer gizlilik sorunlarının internet kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak çok daha artma riskini içinde barındırmaktadır. Netice itibariyle, internet çağında gizlilik, en önemli sorunlardan birisidir. Kamusal ve özel alan ayrımı çok daha güçleşmiş ve özel alanın sürekli daralması tehlikesi ile karşı karşıya kalınmıştır. İçinde yaşanan çağda sıradan vatandaşlar Orwell’in “Büyük Birader”, Foucault’un “Panopticon” metaforunda olduğu gibi, daha çok gözetim altında olma tehlikesi ile karşı karşıyadır. Ancak Orwell’in Stalin yönetiminden mülhem çizdiği türden bir yönetimin gerçekleşmeyeceği de ortaya çıkmıştır. İnsanlar üzerinde artık eskisi kadar fiziki güç kullanma ihtiyacı da kalmamıştır. Yeni teknolojiler yaygınlaştıkça bu yoldaki ihtiyaç azalma eğilimine girmiştir. Sürekli gözetim altında olduğunu düşünen insanlar, çok daha “uysal” yaratıklara dönüşmektedir. Tüm bu nedenlerden ötürü, internet çağının toplumunu ne tek başına daha çok demokrasinin, bireyselliğin ve daha çok özgürlüğün toplumu olarak tanımlamak; ne de gizliliğin bütünüyle yok olduğu Orwell-vari bir toplum olarak nitelendirmek mümkündür. Muhtemelen ilerleyen yıllarda, özgürlük ve gözetim arasındaki çelişki, diyalektik bir süreçte karşılıklı olarak birbirlerini besleyerek yeni sentezler oluşturacaklardır (Bozkurt; 2008: 7,8).

İnternet “birey”in konumunu daha mı güçlendirmekte, özgürleştirmekte midir? İnternet aracılığıyla toplum daha mı demokratikleşmekte veya demokratik bir ortama kavuşmaktadır? Yoksa bunun tam tersi mi olmakta, daha mı kolay takip edilebilmekte,

izlenmekte, gözetim altına alınabilmektedir? İşte bu tip soruların cevaplanabilmesi için çalışmaların yoğun bir biçimde gerçekleştirilmesi zorunludur.

E-devlet, e-dönüşüm gibi isimler altında bilhassa kamu sektöründe kamusal faaliyetlerin sürdürülmesinde de bilişim sistemleri kullanılmaya başlanmıştır ve söz konusu faaliyetler arasında kişisel verilerin işlenmesi önemli bir yer edinmektedir. MERNİS projesi adı altında vatandaşlık numaralarının verilmesi ve nüfus bilgilerinin elektronik adına kaydedilmesi, işlenmesi gibi yoğun olarak kişisel verilerin işlenmesine dayanan projeler her geçen gün artmaktadır. Kişisel verilerin işlenmesine yönelik faaliyetlerin artması da bu alanda güvenlik sorununu gündeme getirmiştir. Bu doğrultuda veri güvenliği sorunu Türkiye’de de teorik olmaktan çok pratik bir sorun haline gelmiştir. Bu soruna ilişkin olarak çeşitli kurumlar kendi açılarından çözüm getirmeye veya en azından özellikle internet üzerinden kişisel verilere erişime ilişkin olarak veri güvenliğinin sağlanmasına dönük tedbirler almaya çalışmaktadır. Kişisel verilerin işlenmesi ve bu bağlamda verilere erişim açısından buz dağının görünen kısmını oluşturan internet aracılığıyla erişilen uygulamalardaki güvenlik politikaları Türkiye’de veri güvenliği politikası konusunda pek çok soru ve sorunu gözler önüne sermektedir. Bununla birlikte kişisel verilerin korunmasına ilişkin veri güvenliği ilke ve politikaları da her kurumun kendi başına belirleyebileceği bir husus değildir. Bunun için belli noktalarda tüm kamu veya özel kurum ve kuruluşların uyması gereken standartların önceden belirlenmiş olması gereklidir. Bu tür bir belirginliğin olmaması da pratikte şöyle bir sonuca yol açmaktadır. Örneğin, Türkiye’de kamu ve özel kurumlar tarafından internet aracılığıyla sunulan hizmetlerde, herkes birbirinin çilingiridir. Türkiye’de belli kişisel verilere isteyen herkes istediği anda ulaşabilir bir konumdadır; alınan tedbirler çok kolay bir biçimde aşılabilmektedir. Bu bağlamda kişisel verilere erişime ilişkin internet üzerinde yapılan çok da derinlemesine olmayan bir araştırma çilingir iddiasının geçerli olduğunu göstermesi açısından yeterlidir (Ketizmen ve Ülküderner; 2007: 190,191).

Bu alanda belirsizliğin giderilmesine ilişkin tartışmaların ivedilikle yapılması ve çözüm yollarının saptanması hem birey hem de ülke çıkarları açısından önemlidir. Bu noktada, kişisel verilerin korunmasına dönük kanun ve düzenlemelerin ülke gündemine taşınması da zorunludur.

Netice itibariyle, bilişim teknolojilerinin birey ve toplum üzerindeki etkilerinden birisi de mahremiyet ve özel hayata ilişkindir. Her geçen gün daha karmaşık hale gelen ve gelişen elektronik teknoloji, gündelik hayatı tüm boyutlarıyla kuşatmaya başlamıştır. Böylece yeni bir toplumsal yapılaşmaya doğru gidilmektedir ve daha önce var olmayan yeni ilişki biçimleri de gelişebilmektedir. Teknoloji aracılığıyla toplumların ve bireylerin daha kolay izlenebilir, kontrol edilebilir, yönetilebilir hale geldiği de söylenebilir. Bilişim teknolojileri gözetimi, kontrol etmeyi daha da kolaylaştırmakta ve bu süreçlere daha büyük olanaklar tanımaktadır. Bu da mahremiyetin, özel hayatın veya gizliliğin daralmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu yüzden, “bilişim teknolojileri-mahremiyet/özel hayat ilişkisi” üzerine sosyolojik incelemelerin yapılması gereklidir.

Tablo C-40 “E-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünüyor musunuz? - Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Mobese Kameraları vs. Sistemlerin Kullanımını Nasıl Karşılıyorsunuz?						Toplam
		Kendimi Gözetle-niyor Hissediyorum	Kendimi Gözetle-niyor Hissediyorum	Yararlı Buluyorum	Çok Yaygın Kullanılmasını Özel Hayata/ Mahremiyete Müdahale Olarak Değerlendiriyorum	Fikrim Yok	Diğer	
E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğini ve Gizliliğini” Tehlikeye Attığını Düşünüyor musunuz?	“Kesinlikle Düşünmüyorum” Frekans (%) Oran	9 % 40.9	0 % 0	11 % 50	2 % 9.1	0 % 0	0 % 0	22 % 100
	“Düşünmüyorum” Frekans (%) Oran	38 % 27.1	9 % 6.4	78 % 55.7	11 % 7.9	3 % 2.1	1 % 0.7	140 % 100
	“Kararsızım” Frekans (%) Oran	19 % 18.3	9 % 8.7	52 % 50	14 % 13.5	4 % 3.8	6 % 5.8	104 % 100
	“Düşünüyorum” Frekans (%) Oran	14 % 11.1	17 % 13.5	52 % 41.3	39 % 31	4 % 3.2	0 % 0	126 % 100
	“Kesinlikle Düşünüyorum” Frekans (%) Oran	9 % 25	7 % 19.4	10 % 27.8	8 % 22.2	0 % 0	2 % 5.6	36 % 100
	“Fikrim Yok” Frekans (%) Oran	8 % 22.2	5 % 13.9	19 % 52.8	4 % 11.1	0 % 0	0 % 0	36 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	97 % 20.9	47 % 10.1	222 % 47.8	78 % 16.8	11 % 2.4	9 % 1.9	464 % 100

Araştırma bulguları, e-devlet uygulamalarının kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye attığını düşünmeyenlerin büyük çoğunluğunun; mobese kameraları vs. sistemlerinin kullanımını yararlı ve güven verici bulduğunu ortaya koymaktadır. Burada dikkat çeken en önemli nokta ise e-devlet uygulamalarının kişisel verilerin gizliliğine, mahremiyete zarar verebileceğini düşünenlerin bile yaklaşık yarısının mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımını yararlı ve güven verici bulmasıdır. Bu doğrultuda kameraların gündelik hayatta olmasının olumlu bulunduğu ileri sürülebilir. Mobese kameraları vs. sistemlerin gündelik hayatta pratik yarar sağladığı ve güvenlik için katkı sağladığı eğilimi oldukça ağır basmaktadır.

Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımı bağlamında “diğer” kategorisinde ise kameraların artık her yere konmasının rahatsızlık verici olduğu ve salt güvenlik maksadıyla kullanılmama ihtimalinin bulunduğu vurgulanmaktadır. Bu ifadeler, yaklaşımlar ise güven konusunda belli sıkıntıların olduğunu işaret etmektedir.

3.2.8. “Herhangi bir resmi işini e-devleti kullanarak yapma durumu” ile “e-devlet uygulamalarının ‘yurttaş ile devlet’ arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediği” bağlamındaki çapraz tablo da aşağıda sunulmuştur:

Tablo C-41 “E-devlet uygulamalarının yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye etkisi - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı

		Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam	
		Evet	Hayır		
E-devlet Uygulamaları “Yurttaş ile Devlet” Arasındaki İlişkiyi Nasıl Etkiledi?	“Cevap Yok”	Frekans (%) Oran	1 % 0.3	10 % 3	11 % 1.7
	“Ciddi Bir Etkisi Yok”	Frekans (%) Oran	19 % 6	44 %13.3	63 % 9.7
	“Fikrim Yok, İlk Kez Duydum”	Frekans (%) Oran	1 % 0.3	81 % 24.5	82 % 12.6
	“Fark Eden Bir Şey Olmadı”	Frekans (%) Oran	36 % 1.3	57 % 17.2	93 % 14.3
	“Yabancılaşmayı Artırdı”	Frekans (%) Oran	19 % 6	37 % 11.2	56 % 8.6
	“Yurttaş Üzerindeki Kontrol Arttı”	Frekans (%) Oran	28 % 8.8	15 % 4.5	43 % 6.6
	“Pozitif Etkiledi”	Frekans (%) Oran	39 % 12.2	7 % 2.1	46 % 7.1

Tablo C-41 “E-devlet uygulamalarının yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye etkisi - Herhangi bir resmi işini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı (devamı)

	“Olumlu Etkisi Gelecekte Artacak”	Frekans (%) Oran	35 % 11	17 % 5.1	52 % 8
	“Kullanımı Gelecekte Artacak”	Frekans (%) Oran	31 % 9.7	27 % 8.2	58 % 8.9
	“Devletin İtibarını Artırdı”	Frekans (%) Oran	14 % 4.4	3 % 0.9	17 % 2.6
	“Yurttaş Memnuniyetini Artırdı”	Frekans (%) Oran	19 % 6	5 % 1.5	24 % 3.7
	“Devlet Daha Ulaşılabilir Oldu”	Frekans (%) Oran	15 % 4.7	2 % 0.6	17 % 2.6
	“Devletin Yüğü Hafifledi”	Frekans (%) Oran	21 % 6.6	4 % 1.2	25 % 3.8
	“Hem Olumlu Hem de Olumsuz Etkisi Var”	Frekans (%) Oran	41 % 12.9	22 % 6.6	63 % 9.7
	Toplam	Frekans (%) Oran	319 % 100	331 % 100	650 % 100

Bulgulara göre, “e-devlet”i ilk kez duyanlar ile ona olumsuz yaklaşanların; herhangi bir kamu işlemini devlet dairesine gitmeden yani e-devleti kullanarak yapma oranının düşük seviyelerde olduğu görülmektedir. “E-devlet”i yararlı ve olumlu bir uygulama olarak görenlerde ise herhangi bir kamu işini, işlemini kamu kuruluşuna gitmeden internet üzerinden yapma oranının yüksek olduğunu bulgular ortaya koymaktadır.

Bir başka ifadeyle de e-devlet uygulamalarını kullananların bu uygulamaya dönük pozitif vurgulamalarda bulunduğu ortaya çıkmıştır. Bu e-devletin şu an itibariyle bile belli bir başarı düzeyini yakalamış olduğunu göstermesi açısından önemlidir. Ayrıca burada dikkati çeken bir diğer ayrıntı da e-devlet uygulamalarının “yurttaş üzerindeki kontrolünü artırdığını” vurgulayanlarda e-devlet uygulamalarını kullananlarının oranının kullanmayanlara göre fazla oluşudur. Bu bulgu, belli orandaki yurttaşın bu uygulamanın kendi üzerlerindeki kontrolü artırma olasılığına karşın bile e-devlet uygulamalarını kullanmaktan çekinmeme eğiliminde olduğunu göstermektedir.

Ayrıca, “e-devlet uygulamalarının kullanımının ilerideki yıllardaki artmasına” paralel olarak; bu uygulamanın etkilerinin daha hissedilir olacağını hem e-devlet

uygulamalarını kullananların hem de kullanmayanların hemen hemen aynı oranda vurgulaması da dikkatten kaçmamalıdır. E-devlet uygulamalarını kullanmayanların da e-devletin yurttaş-devlet ilişkisine katkı sağlamayacağı ya da olumsuz etkilerde bulunacağı kategorilerinde ağırlıklı olarak yer edindiği de kendini göstermektedir. Bu doğrultuda; e-devlet uygulamalarını kullanmamış olanların % 13.3'ü bu uygulamaların ciddi bir etkisinin olmadığını, % 24.5'i e-devleti ilk kez duyduğunu, % 17.2'si fark eden bir şeyin olmadığını, % 11.2'si yabancılaşmayı artırdığını ve % 4.5'i bu uygulamaların yurttaşın üzerindeki kontrolü artırdığını vurgulamışlardır.

Bununla beraber, e-devlet uygulamalarını kullanmış olanların ise % 12.2'si bu uygulamaların pozitif etkilerinin fazla olduğunu, % 11'i bu uygulamanın gelecek yıllardaki gelişimine göre olumlu etkilerinin artacağını, % 4.4'ü devletin itibarını artırdığını, % 6'sı bu uygulamaların yurttaş memnuniyetini artırdığını, % 4.7'si devletin daha ulaşılabilir olduğunu, % 6.6'sı devletin yükünün hafiflediğini ve % 12.9'u bu uygulamaların hem olumlu hem olumsuz yönlerinin bulunduğunu vurgulamaları dikkat çekmektedir.

Bütün bu bulgular mevcut durumun saptanması açısından çok önemli ve özgün olduğunu düşündüğümüz bulgulardır. E-devletin “yurttaşlıkla ilişkisinin” ve “yurttaş-devlet ilişkisi üzerinde bir rolünün olup olmadığının” ortaya çıkarılabilmesi için bu bağlamdaki verilerin elde edilmesi gereklidir. Bu doğrultuda da, araştırma çerçevesinde “karşılaştırma” imkânını daha artıran çapraz tablolar bu şekilde sunulmuştur.

3.3. Görüşme Uygulamasının Bulguları:

Görüşme tekniği sonucu elde edilen veriler kodlanmıştır ve tablolar haline getirilerek sunulmuştur. Tüm tablolar, görüşme araştırması verilerinden oluşturulmuştur. Ayrıca, ilgili soruda katılımcıların konu ile ilgili en dikkat çeken söylemleri de tabloların altında verilmiştir. Bunlarda konunun çözümlenmesine önemli katkı sağlamıştır ve mevcut durumun anlaşılmasına dönük önemli ipuçları sunmuştur.

3.3.1. Görüşme Uygulamasına Katılanların Genel Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Örneklem kümesinin cinsiyet dağılımına dönük veriler aşağıda sunulmuştur.

Tablo: D-1 Örneklem Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	(%) Oran
Erkek	25	50
Kadın	25	50
TOPLAM	50	100

Nitel araştırma bağlamında oluşturulan örneklem kümesi 50 kişiden oluşmaktadır. Görüşme tekniğinin uygulandığı kamu çalışanlarının 25'i "erkek", 25'i ise "kadın"dır.

Tablo: D-2 Örneklem Yaş Dağılımı

Yaş Grubu	Frekans	(%) Oran
18-24	-	-
25-32	10	20
33-40	12	24
41-48	18	36
49-56	6	12
57-64	4	8
65 ve üzeri	-	-
TOPLAM	50	100

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin yaş dağılımına ilişkin veriler şu şekildedir: 25-32 yaş arası % 20, 33-40 yaş arası % 24, 41-48 yaş arası % 36, 49-56 yaş arası % 12 ve 57-64 arası % 8 oranındadır.

Tablo: D-3 Örnekleme Katılanların Medeni Durumu

Medeni Durum	Frekans	(%) Oran
Bekar	5	10
Evli	43	86
Dul	1	2
Boşanmış	1	2
Diğer	-	-
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin medeni durumuna ilişkin veriler de şu şekildedir: % 10 bekar, % 86 evli, % 2 dul ve % 2 boşanmış.

Tablo: D-4 Örnekleme Katılanların Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Frekans	(%) Oran
İlköğretim Mezunu	-	-
Lise ve Dengi Okul Mezunu	5	10
Üniversite veya Yüksekokul Mezunu	39	78
Lisansüstü Mezunu	6	12
Diğer	-	-
TOPLAM	50	100

Araştırma kapsamında örnekleme katılanların eğitim durumuna yönelik veriler ise şöyledir: % 10 lise ve dengi okul mezunu, % 78 üniversite veya yüksekokul mezunu ve % 12 lisansüstü mezunu.

Tablo: D-5 Örnekleme Katılanların Çalıştığı Kurum

Kurum	Frekans	(%) Oran
Adalet Bakanlığı	5	10
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	3	6
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	2	4
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	2	4
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	2	4
İŞKUR/(Türkiye İş Kurumu)	3	6
Maliye Bakanlığı	4	8
Milli Eğitim Bakanlığı	5	10
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	4	8
Sağlık Bakanlığı	5	10
Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK	4	8
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	2	4
Ticaret İl Müdürlüğü (AYDIN) /(Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)	2	4
Valilik (AYDIN)	4	8
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü / KYK	3	6
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların çalıştığı kurumların (veya kurumların bağlı oldukları bakanlıklar) verileri de şu şekildedir: % 10 Adalet Bakanlığı, % 6 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, % 4 Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, % 4 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, % 4 Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, % 6 İŞKUR/(Türkiye İş Kurumu), % 8 Maliye Bakanlığı, % 10 Milli Eğitim Bakanlığı, % 8 Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, % 10 Sağlık Bakanlığı, % 8 Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK, % 4 Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, % 4 Ticaret İl Müdürlüğü (AYDIN) /(Gümrük ve Ticaret Bakanlığı), % 8 Valilik (AYDIN) ve % 6 Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü / KYK.

Örnekleme dahil edilen katılımcıların çalıştıkları kurumlar, birimler ve bunların bağlı olduğu Bakanlıklar ve de görevler “görüşmeciler listesinde” belirtilmiştir. Ayrıca Aydın il merkezinde e-devlet uygulamalarının kullanıldığı tüm kurumlarda görüşme gerçekleştirilmiş ve böylece her kurumun pozisyonu, yaklaşımı hakkında belli bir fikir edinilmeye çalışılmıştır. Ayrıca e-devlet uygulamalarının daha yoğun olarak kullanıldığı kurumlarda, buna paralel olarak daha çok görüşme yapılmasına da ağırlık verilmiştir. Bununla birlikte örnekleme dahil edilenlerin görev çeşitliliği de maksimum düzeyde tutulmaya çalışılarak konu bağlamında daha bütüncül, geçerli ve zengin veriler seti elde edilmeye çalışılmıştır.

Tablo: D-6 Örnekleme Katılanların Çalıştığı Kurumdaki Görevi/Mesleği

Görev/Meslek	Frekans	(%) Oran
Basın Yayın Sorumlusu	5	10
Bilgi İşlem Sorumlusu	8	16
Bilgisayar Programcısı	3	6
Bilgisayar Mühendisi	6	12
Doktor	3	6
Elektrik-Elektronik Mühendisi	3	6
İstatistik Uzmanı	3	6
Memur	15	30
Öğretmen	4	8
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların görevleri/(meslekleri) bağlamındaki veriler de şu şekildedir: % 10 Basın Yayın Sorumlusu, % 16 Bilgi İşlem Sorumlusu, % 6 Bilgisayar Programcısı, % 12 Bilgisayar Mühendisi, % 6 Doktor, % 6 Elektrik-Elektronik Mühendisi, % 6 İstatistik Uzmanı, % 30 memur ve % 8 Öğretmen. % 30'luk memur kategorisinde ise düz memurdan müdüre kadar pek çok kamu görevlisi bulunmaktadır.

Tablo: D-7 Örnekleme Katılanların Bilgisayar Kullanım Seviyesi

Bilgisayar Kullanma Becerisi	Frekans	(%) Oran
Bilmiyorum	--	-
Az Biliyorum	3	6
Biliyorum	13	26
İyi Biliyorum	24	48
Çok İyi Biliyorum	10	20
TOPLAM	50	100

Örnekleme yer alanların bilgisayar kullanma düzeylerine ilişkin bulgular da şöyledir: “Az Biliyorum” % 6, “Biliyorum” % 26, “İyi Biliyorum” % 48 ve “Çok İyi Biliyorum” % 20. Bu bulgular artık çalışma hayatında bilgisayarın vazgeçilmez bir araç olduğunu ve çalışanlarında belli düzeylerde bunu kullanım becerisine sahip olduğu göstermektedir.

3.3.2. “E-Devlet”, “Devlet”, “Yurttaşlık” ve “Güven” Konularına İlişkin Yaklaşımlar

E-devlet uygulamaları denilince akla ilk olarak neyin geldiği yönündeki soruya yönelik elde edilen bulgular ve en dikkat çeken söylemler aşağıda sunulmuştur.

Tablo: D-8 E-devlet Uygulamaları Denilince Akla İlk Gelen Hususların Dağılımı

E-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları denilince aklınıza ilk olarak ne geliyor?	Frekans	(%) Oran
Belirli kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılmasıdır	26	52
Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemleri azaltan uygulamalardır	6	12
Çağın ruhuna uygun, hızlı ve zaman tasarrufu sağlayan uygulamalardır	12	24
Henüz istenen seviyede olmayıp sınırlı biçimde hizmet veren ve işlemlerin ağır işlediği uygulamalardır	6	12
TOPLAM	50	100

Örnekleme yer alanların “e-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları denilince aklına ilk olarak ne geldiğine” ilişkin bulgular da şu şekildedir: “Belirli kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılmasıdır” % 52, “devlet hizmetlerinde bürokratik işlemleri azaltan uygulamalardır” % 12, “çağın ruhuna uygun, hızlı ve zaman tasarrufu sağlayan uygulamalardır” % 24 ve “henüz istenen seviyede olmayıp sınırlı biçimde hizmet veren ve işlemlerin ağır işlediği uygulamalardır” % 12.

Araştırma bulgularına göre e-devlet denilince akla ilk olarak gelen seçenek ağırlıklı bir oranla “belirli kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılmasıdır”. Diğer seçenekler ise hemen hemen benzer oranlardadır. Burada dikkat çeken bir diğer nokta da e-devlet denilince akla ilk olarak ne geldiği bağlamında, “henüz istenen seviyede olmayıp sınırlı biçimde hizmet veren ve işlemlerin ağır işlediği uygulamalardır” diyenlerin oranının % 12 olmasıdır. E-devletin ilk olarak kamu çalışanlarında genellikle olumlu bir çağrışım yaptığı söylenebilir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında dile getirilen kimi görüşler dikkate değerdir:

“Çağın ruhuna uygun, hız ve kolaylık kazandıran uygulamalardır. Fakat hizmete sokulmada geç kalınmıştır. Sistem daha da geliştirilmeli ve yaygınlığı artırılmalıdır” (3.GR.).

“Kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azalmasına yol açan uygulamalardır. Bilişim teknolojilerinden her alanda yararlanıldığı gibi, devlet idaresinde/kamu yönetiminde de yararlanılmalıdır. E-devlet de rahatlık ve kolaylık sağlamıştır” (4.GR.).

“Hantal devlet imajını azaltan ve yurttaşı gereksiz işlem kuyruklarından kurtaran sistemdir” (20.GR.).

“E-devlet; henüz yaygın olarak kullanılmayan fakat devlet hizmetlerinde bürokratik işlemleri azaltmaya yardımcı olan uygulamalardır” (39.GR.).

“E-devlet, yurttaşın kamu hizmetine daha kolay ve hızlı erişimini sağlayan bir uygulamadır. E-devletle birlikte zaman, emek ve maliyetten tasarruf edilerek; yurttaş memnuniyeti artmıştır”(44.GR.); gibi görüşleri dile getirmişlerdir.

Burada da görüldüğü üzere; e-devlet uygulamalarının kamu çalışanları tarafından oldukça olumlu, memnuniyet içeren ve yararlı görülen bir sistem olduğu daha net olarak anlaşılmaktadır. Hatta buna dönük olarak; belli eksikliklerin de giderilmesinin elzem olduğu ve sistemin daha da geliştirilmesi gerektiği önerileri de dile getirilmiştir. Bu bulgular e-devlet uygulamalarının belli sıkıntılara rağmen kamu çalışanları tarafından benimsendiğini ortaya koymaktadır ve yapılan görüşmeler sonucunda bu sistemden vazgeçilmek istenmediği pek çok kere vurgulanmıştır.

Ayrıca, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 20. sorusu) bu soru sorulmuştur ve yurttaşlar ile kamu çalışanlarının hemen hemen benzer eğilimde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu noktanın da belirtilmesi dikkate değerdir.

Tablo: D-9 E-devlet ile Birlikte “Devlet”teki Dönüşüm

E-devlet ile birlikte “devlet” de bir dönüşüm gözlemliyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Hayır; dönüşen bir durum yok	4	8
E-devlet henüz yeni bir uygulama; bu yüzden yeni sisteme dönük bazı adaptasyon sorunları var. O yüzden etkileri de sınırlı düzeyde, bu da dönüşüme yönelik etkisini sınırlı bırakıyor. Lakin e-devletin her geçen yıl daha yaygınlaşıyor; bu süreç gelecek yıllarda da devam ederse, e-devletin devlete dönük dönüştürücü etkisi daha belirgin olacaktır	11	22
Evet. Çağa uygun olan bu uygulama ile birlikte daha “yurttaş merkezli” bir yönetim şekli oluştu. Yurttaş memnuniyeti ve devletin de imajı, itibarı arttı. Eskiye nazaran yurttaş daha bilinçli, devlette daha hesap verebilir oldu	10	20
Evet. E-devlet bürokrasinin azalmasına yardımcı oldu; hızlı işlem yapabilmeyi ve zamandan tasarrufu artırdı. “Eskiye dönülsün istemem”!	19	38
Belli oranda bir dönüşüm gözlemliyorum. Fakat internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmediğim için dönüşümün olumsuz yönde olduğunu düşünüyorum	3	6
E-devlet işlem yapmayı daha da karmaşık hale getirdi ve bürokrasiyi de eskiye nazaran daha artırdı. Bu yüzden olumsuz bir değişime sebep oldu	3	6
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet ile birlikte ‘devlet’ de bir dönüşüm olup olmadığı” yönündeki veriler de şu şekildedir: “Hayır; dönüşen bir durum yok” % 8, “e-devlet henüz yeni bir uygulama; bu yüzden yeni sisteme dönük bazı adaptasyon sorunları var. O yüzden etkileri de sınırlı düzeyde, bu da dönüşüme yönelik etkisini sınırlı bırakıyor. Lakin e-devletin her geçen yıl daha yaygınlaşıyor; bu süreç gelecek yıllarda da devam ederse, e-devletin devlete dönük dönüştürücü etkisi daha belirgin olacaktır” % 22, “Evet. Çağa uygun olan bu uygulama ile birlikte daha “yurttaş merkezli” bir yönetim şekli oluştu. Yurttaş memnuniyeti ve devletin de imajı, itibarı arttı. Eskiye nazaran yurttaş daha bilinçli, devlette daha hesap verebilir oldu” % 20, “Evet. E-devlet bürokrasinin azalmasına yardımcı oldu; hızlı işlem yapabilmeyi ve zamandan tasarrufu artırdı. Eskiye dönülsün istemem” % 38, “belli oranda bir dönüşüm gözlemliyorum. Fakat internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmediğim için dönüşümün olumsuz yönde olduğunu düşünüyorum” % 6 ve “e-devlet işlem yapmayı daha da karmaşık hale getirdi ve bürokrasiyi de eskiye nazaran daha artırdı. Bu yüzden olumsuz bir değişime sebep oldu” % 6.

Bulgulara göre ağırlıklı olarak e-devlet uygulamalarının devletteki dönüşüme olumlu yönde etki yaptığı çıkartılabilir. Eskiye nazaran yurttaşın daha bilinçli, katılımcı olması ve devletin de daha “yurttaş merkezli” olduğu söylemleri dönüşüm bağlamında dikkate değerdir. Ayrıca “eskiye dönülsün istemem” açıklamaları da karşılaşılan önemli

bulgularındandır. E-devlet uygulamalarının devletin imajını, itibarını; yurttaşın da memnuniyetini artırdığı söylemleri; konuya dönük yine önemli noktalardır. E-devlet uygulamalarının bu doğrultuda daha gelişmesi gerektiğini düşünenlere göre de; bu gelişimden sonra asıl devlette dönüşüm gözlemlenecektir.

E-devletin devlette herhangi bir dönüşüme yol açmadığı veya bir dönüşümün olduğu fakat bunun olumsuz yönde olduğunu düşünenlerin oranı ise düşük seviyededir. Bu olumsuz yaklaşımlarda ise yine güvenlik sorunu ve bürokrasinin azalacağı yerde daha da arttığı vurgulamaları dile getirilmektedir.

Katılımcılar arasında “e-devlet ile birlikte “devlet” de bir dönüşüm gözlemliyor musunuz?” sorusu bağlamında dikkat değer söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“E-devlet ile birlikte devlette bir dönüşüm gözlemliyorum. Şu an bu geçiş sürecinin adaptasyon sıkıntıları var ama emek, zaman ve maliyet tasarrufu yönünden etkiler gözükmeye başladı. E-devlet, devlet yönetimine pozitif katkı yapacak ve devletin imajını etkileyecek olan bir uygulamadır” (11.GR.).

“E-devlet uygulamaları devlete dönük bakış açımı olumlu yönde etkiledi. Devlet idaresinde de çağı yakalamak gereklidir; e-devlet de bunun için yardımcı olan bir araçtır. Günümüzde çok kıymetli olan zaman tasarrufunu etkilemektedir. Ben görev yaptığım dairede bile bir kat aşağıya inip manuel olarak işlem yapmıyorum; onun yerine önümdeki bilgisayardan e-devlet ile halledilebilecek olan işlemleri internet üzerinden yapmayı yeğliyorum” (18.GR.).

“Belli oranda bir dönüşüm var. Devlet dairelerindeki o eski kuyruk görüntüleri kalmadı. E-devlet uygulamalarının daha da geniş yelpazede hizmet vermesiyle, bu dönüşüm daha belirgin hale gelecektir. Bu tip teknolojiye dayalı, çağın ruhuna uygun uygulamalara adaptasyonu hızlandırmak önemlidir” (27.GR.).

“E-devletle birlikte devlet işleyişinde bir dönüşüm olduğu muhakkak. Kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılmasıyla birlikte hem yurttaş hem de kamu çalışanı bundan etkilendi. Bu konuda da iyi bir yol alındı diyebilirim. Bence eskiye dönülmesini kimse istemez”(34.GR.).

E-devletle birlikte klasik devlet anlayışında bir dönüşümün başlaması ve bununla beraber de yurttaşın devletle ilişkisinin de değişmeye başlaması hususu önemli bir tartışma alanıdır. Bu konu üzerine farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu araştırmaya

göre de belli bir dönüşümün başladığı ama bunun henüz ileri aşamada olmadığı bağlamındaki veriler daha ağır basmaktadır.

Tablo: D-10 E-devlet Uygulamaları Bağlamında Hizmet İçi Eğitim Alma Dağılımı

Kurumunuzdan e-devlet uygulamaları bağlamında hizmet içi eğitim aldınız mı?	Frekans	(%) Oran
Hayır	21	42
Evet. E-imza, elektronik belge yönetim sistemi ve java programı hakkında hizmet içi eğitimler alındı	8	16
Evet. E-devlet kullanımındaki güncel yenilikler, e-yazışma eğitimleri ve e-işleri hakkında hizmet içi eğitimler alındı	9	18
Evet. E-okul, e-konferans hakkında hizmet içi eğitimler alındı	3	6
Evet pek çok hizmet içi eğitim alınmaktadır fakat bunların çoğu yararsız, verimli olmayan (adeta göz boyayan) faaliyetlerdir	4	8
Evet hizmet içi eğitim alınmaktadır fakat bu eğitimler e-devlet uygulamaları gibi teknik tabanlı bir konuda bile teorik kalabilmektedir. Uygulama aşaması eksik bırakılıp dönülen birçok hizmet içi eğitim olmuştur	5	10
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların % 42'si e-devlet uygulamaları çerçevesinde kurumlarından herhangi bir hizmet içi eğitim almamışlardır. E-devlet uygulamaları bağlamında kurumlarından hizmet içi eğitim alanların hangi konularda bunu aldığına dönük bulgular ise şu şekildedir: “E-imza, elektronik belge yönetim sistemi ve java programı hakkında hizmet içi eğitimler alındı” % 16, “e-devlet kullanımındaki güncel yenilikler, e-yazışma eğitimleri ve e-işleri hakkında hizmet içi eğitimler alındı” % 18, “e-okul, e-konferans hakkında hizmet içi eğitimler alındı” % 6, “Evet pek çok hizmet içi eğitim alınmaktadır fakat bunların çoğu yararsız, verimli olmayan (adeta göz boyayan) faaliyetlerdir” % 8 ve “Evet hizmet içi eğitim alınmaktadır fakat bu eğitimler e-devlet uygulamaları gibi teknik tabanlı bir konuda bile teorik kalabilmektedir. Uygulama aşaması eksik bırakılıp dönülen birçok hizmet içi eğitim olmuştur” %10.

Bulgular e-devlet bağlamında yoğun bir hizmet içi eğitimin verilmediğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda verilen hizmet içi eğitimler ise çoğunlukla her kurumun kendi yapısına, ihtiyacına yönelik olmaktadır. Görüşmelerde dikkat çeken hususlardan biri de belli orandaki kamu çalışanının, hizmet içi eğitimleri yararsız, adeta göz boyayan etkinlikler olarak nitelemesidir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“Aldım. Fakat hizmet içi eğitimleri yararlı bulmuyorum. Kısa bir sürede anlatıp, uygulama bile yapmadan eğitimler sona eriyor. Anlatılanlar teorik kalıyor ve neticesinde hizmet içi eğitimler adeta göz boyayan faaliyetler haline geliyor” (14.GR.).

“Yeni gelişen bir online hizmeti veya programı kullanmaya dönük pek çok hizmet içi eğitim aldım. Kısmi de olsa faydalı oldu” (16.GR.).

“E-devlet bağlamında da hizmet içi eğitim aldım fakat hizmet içi eğitimleri yararlı, verimli bulmuyorum. Hizmet içi eğitimler adeta çalışanların görevde yükselebilmesi için özgeçmişini dolduran faaliyetler haline geldi” (48.GR.).

Görüşmelerde bu soru bağlamında dikkat çeken bir diğer husus ise bazı hizmet içi eğitimlere genelde her devlet dairesinden bir personelin görevlendirilip gönderilmesidir. Bu kamu personeli ise bu hizmet içi eğitimden aldığı bilgileri tekrardan kendi kurumuna aktarmaktadır. Bu aradaki süreçte ise bazı kopukluklar, eksiklikler olabilmektedir.

Tablo: D-11 Kamu Kuruluşlarında, E-devlet Uygulamalarının Yürütülebilmesi İçin Deneyimli Personel Yeterli Düzeyde mi?

Kamu kuruluşlarında, e-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli deneyimli personel yeterince var mı?	Frekans	(%) Oran
Kısıtlı seviyede. E-devlet henüz yeni bir uygulama ve bu uygulamaya hızlı biçimde adaptasyon sağlayamayacak personeller mevcut	5	10
Hayır, yetersiz düzeyde. Deneyimli personele ihtiyaç var. Özellikle yaş kategorisi yüksek personelin bilgisayar ve internet kullanma becerisi düşük seviyede. Bu durumdaki personelin sisteme ayak uydurması içinde hizmet içi eğitim, teknik ve teorik destek sağlanmaktadır	13	26
Evet oldukça yeterli düzeyde. E-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi bağlamında personel yetersizliği yok; fakat donanımsal eksikler ve teknik problemler bulunmaktadır	32	64
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “kamu kuruluşlarında, e-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli deneyimli personelin yeterince olup olmadığına” dair bulguları ise şu şekildedir: “Kısıtlı seviyede. E-devlet henüz yeni bir uygulama ve bu uygulamaya hızlı biçimde adaptasyon sağlayamayacak personeller mevcut % 10, “Hayır, yetersiz düzeyde. Deneyimli personele ihtiyaç var. Özellikle yaş kategorisi yüksek personelin bilgisayar ve internet kullanma becerisi düşük seviyede. Bu durumdaki personelin sisteme ayak uydurması içinde hizmet içi eğitim, teknik ve teorik destek sağlanmaktadır” % 26 ve “Evet oldukça yeterli düzeyde. E-devlet

uygulamalarının yürütülebilmesi bağlamında personel yetersizliği yok; fakat donanımsal eksikler ve teknik problemler bulunmaktadır” % 64.

Bulgulara göre kamu kuruluşlarında, e-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli deneyimli personel sayısının yeterli boyutta olduğu ileri sürülebilir. Daha ziyade donanımsal eksiklikler ve teknik sıkıntıların var olduğu dile getirilmiştir. Bununla beraber halen özellikle yaşı yüksek olan kamu çalışanlarının bilgisayar kullanma becerisinin düşüklüğü doğrultusundaki açıklamalar da kendini göstermektedir.

Görüşme yapılan katılımcılardan birisi olan (10.GR) bu konuda;

“Bilinmeyen ya da yeni başlayan bir şeye karşı korku, kaygı var. İnsanımız adeta ona adaptasyon sağlamak bir yana; direnç bile gösterebiliyor. Yeniliklere açık olan ve buna kısa sürede uyum sağlayabilen çalışan sayısı maalesef az”(10.GR.), diyerek yaşanan sıkıntıları dile getirmektedir. Diğer bir katılımcı (34.GR) ise;

“E-devlet uygulamalarının yürütülmesi için gerekli olan personel kamu kuruluşlarında yeterince vardır. Yeni istihdam olan kuşak bilgisayar ve internet kullanmaya yatkın durumda. Eski personele de hizmet içi eğitimler ve belli kurslar verilerek açıklar kapatılmıştır. Çalıştığım kurumda bana bir ‘daktilo’ bul deseler bir tane bile bulamam; artık bilgisayarın zamanı, onunla her iş yapılıyor” (34.GR.), demektedir.

“E-devlet uygulamalarını kendi kurumumda kullanmaya başlayalı 3 yıl oldu. Bu yüzden personel yetersizliği bu geçiş sürecine yaşandı. Hizmet içi eğitimler ile bunun üstesinden gelinmeye çalışıldı” (44.GR.).

“Yeni istihdam edilen çalışanların bilgisayar kullanma becerisi yüksek seviyede. Yaşı yüksek olan kesime de kurslar veya eğitimlerle destek olunmaktadır. Bu sorunu birçok kurum kendi içinde halledebilmektedir; bilgisayar kullanma becerisi yüksek olan personel sıkıntı yaşanan alanlarda yardım sağlamaktadır” (47.GR).

Burada, bilgisayarın artık iş hayatının içinde de oldukça yoğun biçimde kullanılması net bir biçimde anlaşılmaktadır. Bütün dairede bir “daktilo” bulunamazken, artık hemen hemen her kamu çalışanı işini bilgisayarlar aracılığıyla yapmaktadır. Bu doğrultuda da çoğu personel bilgisayar kullanmayı bilmektedir. Buna adaptasyon

sağlayamayan kesim de azınlıktadır ve onlara dönükte bazı kursların düzenlendiği ileri sürülmektedir.

Tablo: D-12 E-devlet Vasıtasıyla Yurttaşlarla ve Diğer Kamu Kuruluşlarıyla Olan İletişimin Hızlanma Durumu

E-devlet vasıtasıyla yurttaşlarla ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan iletişim hızlandı mı?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok; her şey eskisi gibi	5	10
E-devlet aracılığıyla kurumlar arası yazışma, iletişim ve yurttaşın da hizmete ulaşımı hızlandı	13	26
E-devletle birlikte adam kayırmacılık azaldı ve iletişim daha iyi bir hal aldı. Yurttaşın ve kamu çalışanının sistemden memnuniyeti yüksek; teknolojik imkanlardan yararlanarak kamu işlemlerinin yapılması devletin çağdaş bir görünüm elde etmesine fayda sağlamaktadır.	13	26
Henüz belli oranda bir hızlanma bulunmaktadır; sistemin daha gelişmesi ve tüm kurumların ortak tek bir elektronik belge yönetim sistemini kullanması gereklidir	10	20
Çağa ayak uydurmak her alanda olduğu gibi devlet idaresinde de zorunludur. E-devlet uygulamaları da bu doğrultuda önemli bir seçenektir. E-devlet iletişimi hızlandırıcı bazı etkilerde bulunmaktadır. Bunun yanında e-devletin ileri düzeyde yaygınlaşması, teknik sıkıntılarında minimum seviyeye indirilmesiyle; bu iletişim daha hızlanacaktır	9	18
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet vasıtasıyla yurttaşlarla ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan iletişimin hızlanması” bağlamındaki bulgular ise şu şekildedir: “Değişen bir şey yok; her şey eskisi gibi” % 10, “e-devlet aracılığıyla kurumlar arası yazışma, iletişim ve yurttaşın da hizmete ulaşımı hızlandı” % 26, “e-devletle birlikte adam kayırmacılık azaldı ve iletişim daha iyi bir hal aldı. Yurttaşın ve kamu çalışanının sistemden memnuniyeti yüksek; teknolojik imkanlardan yararlanarak kamu işlemlerinin yapılması devletin çağdaş bir görünüm elde etmesine fayda sağlamaktadır” % 26, “henüz belli oranda bir hızlanma bulunmaktadır; sistemin daha gelişmesi ve tüm kurumların ortak tek bir elektronik belge yönetim sistemini kullanması gereklidir” % 20 ve “çağa ayak uydurmak her alanda olduğu gibi devlet idaresinde de zorunludur. E-devlet uygulamaları da bu doğrultuda önemli bir seçenektir. E-devlet iletişimi hızlandırıcı bazı etkilerde bulunmaktadır. Bunun yanında e-devletin ileri düzeyde yaygınlaşması, teknik sıkıntılarında minimum seviyeye indirilmesiyle; bu iletişim daha hızlanacaktır” % 18.

Bulgular, e-devlet ile birlikte yurttaşlarla ve kurumların birbiriyle olan iletişimde hız sağlandığını açığa çıkarmaktadır. Ayrıca, çalışmanın nicel araştırma kısmında da

(anketin 34. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur ve yurttaşlar ile kamu çalışanlarının hemen hemen benzer eğilimde olduğu ortaya çıkmıştır. Nicel araştırmanın bulguları da; e-devlet uygulamalarının “hız” bağlamında oldukça yarar sağladığını açığa çıkarmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılardan (5.GR), e-devlet vasıtasıyla yurttaşlarla ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan iletişimin hızlandığının altını çizmektedir:

“Yurttaşla ve diğer kurumlarla iletişim daha hızlandı. E-devlet ile daha etkin hizmetler verilebiliyor. Örneğin bir yurttaşa mahkemedeki davası ile ilgili olarak UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi) üzerinden cep telefonuna gönderilen mesajla bilgi dahi veriliyor. Kurumlarda e-imza ile işlem yapma kapasitesi gün geçtikçe artıyor. Tüm bunlar iletişime ivme kazandırıyor” (5.GR.). Diğer bir görüşmeci (14.GR) ise;

“E-devlet henüz istenen etkiyi yapamadı. Örneğin çalıştığım kurumda diğer kurumlarla olan yazışmalar eski usul devam ediyor” (14.GR.), diyerek eski alışkanlıkların yeni uygulamalarla birlikte yürüdüğüne altını çizmektedir

“E-devlet uygulamalarıyla birlikte kurumlar arası yazışma, iletişim ve yurttaşların da hizmet alımı hızlanmıştır. Eskiden en az bir haftada çözüme kavuşan bir nüfus kayıt ile ilgili bir işlem, şimdi aynı gün içinde halledilebiliyor. Eskiyle kıyaslarsam devlet dairesindeki o eski kuyrukları görmüyorum. Bu da işlemlerin hızlı yapıldığını gösteriyor” (28.GR.).

En sık aldığımız cevap ise (33.GR) tarafından dile getirmektedir;

“Hızlanmanın olduğu görülüyor. Hatta kurumlar yurttaşlara verdikleri hizmetten sonra bile ulaşp, hizmetteki eksi ve artıları sorguluyorlar. Örneğin çalıştığım kurumda hizmet alan /tedavi olan vatandaşların %5'ine telefonla anket uygulaması yapılıyor” (33.GR.).

Eskiyle yeninin birlikte yürüdüğüne dikkat çeken bir diğer katılımcı ise şöyle demektedir:

“Kurumların birbiriyle daha birçok ortak yapabileceği kullanımlar var; eksik kalan bu eşgüdümün giderilmesi gereklidir. Ayrıca hâlâ pek çok kamu kurumunda ıslak imza uygulaması devam ediyor; e-imzaya geçişin sağlanmamış olması da iletişim hızında yavaşlamaya neden oluyor” (50.GR.).

Yer vermeye çalıştığımız bu açıklamalara göre de e-devlet aracılığıyla yurttaşlarla ve kurumların birbiriyle olan iletişimde hız sağlandığı daha net anlaşılmaktadır.

Tablo: D-13 Yurttaşların E-devlet Konusundaki Farkındalık, Kullanım Seviyesi ve Bu Konudaki Dönüşümün Durumu

Yurttaşların e-devlet konusundaki farkındalığı, kullanım düzeyi ne seviyede; bu konuda bir değişim gözlemliyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Çoğu yurttaş e-devletin farkında bile değil. Herhangi bir değişiklik yok	6	12
E-devlet kullanımı ve farkındalığı, oldukça düşük düzeyde. Yurttaş bu tarz bilişim sistemlerinden uzak duruyor. E-devlet yeterince tanıtılmıyor. O yüzden değişim sınırlı derecede. İlerleyen yıllarda e-devlet konusundaki gelişmelere göre ancak değişim olabilecektir	12	24
Orta derecede denilebilir. Bilgisayar ve internet kullanma alışkanlığına sahip olan kesimde (özellikle genç nüfus) e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım yüksek düzeydeyken; bu alışkanlığa sahip olmayan kesimde kullanım ve farkındalık düşük seviyede bulunmaktadır. Bu bağlamda ancak belli ölçekte değişimden bahsedilebilir	21	42
Yurttaşın e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım düzeyi yüksek seviyededir. Yurttaş için çağımızda zaman, hız, tasarruf önemli hususlardır; bu doğrultuda da e-devletten yararlanma oranı da artmaktadır. Eskiyle kıyaslarsak değişimin ortada olduğu aşikardır	11	22
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “yurttaşların e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım düzeyi ve de bu konuda bir değişimin olup olmadığına” dair bulgular ise şöyledir: “Çoğu yurttaş e-devletin farkında bile değil. Herhangi bir değişiklik yok” % 12, “e-devlet kullanımı ve farkındalığı, oldukça düşük düzeyde. Yurttaş bu tarz bilişim sistemlerinden uzak duruyor. E-devlet yeterince tanıtılmıyor. O yüzden değişim sınırlı derecede. İlerleyen yıllarda e-devlet konusundaki gelişmelere göre ancak değişim olabilecektir” % 24, “Orta derecede denilebilir. Bilgisayar ve internet kullanma alışkanlığına sahip olan kesimde (özellikle genç nüfus) e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım yüksek düzeydeyken; bu alışkanlığa sahip olmayan kesimde kullanım ve farkındalık düşük seviyede bulunmaktadır. Bu bağlamda ancak belli ölçekte değişimden bahsedilebilir” % 42 ve “yurttaşın e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım düzeyi yüksek seviyededir. Yurttaş için çağımızda zaman, hız, tasarruf önemli hususlardır; bu doğrultuda da e-devletten yararlanma oranı da artmaktadır. Eskiyle kıyaslarsak değişimin ortada olduğu aşikardır” % 22.

Bulgulara göre kamu çalışanları, yurttaşların e-devlet konusundaki farkındalık ve kullanım düzeylerini pek yeterli düzeyde bulmamaktadır. Fakat gün geçtikçe de

bundaki belli artışın da göze çarptığı aktarılmaktadır. Bu doğrultuda bir artışın sağlanabilmesi içinde, e-devlet uygulamalarının kullanımını teşvik edici unsurların çoğaltılması gerekli olduğu dile getirilmektedir. Örneğin e-devlet hizmet yelpazesi genişletilerek ve bunun da tanıtımı yapılarak daha somut adımlar atılabilir.

Konuyu biraz daha derinleştirmek için sorguladığımızda kimi katılımcıların şu görüşleri öne çıkmaktadır:

“Biz çoğunlukla toplumun sosyo-ekonomik seviyesi en alt kesimi ile muhatap oluyoruz ve onların problemleri ile ilgileniyoruz. Sosyo-ekonomik seviyesi düşük olan bu kesimin de e-devlet farkındalığı ve kullanımı yok denecek kadar az” (6.GR.).

“Yurttaşın e-devlet kullanımında artış var ve bu kullanımı da genç nüfusun alttan gelmesi artırıyor. Artık hep alttan bilgisayar okuryazarlığı yüksek bir kuşak geliyor ve teknolojik uygulamalara mesafeli durmuyorlar” (9.GR.).

“Eskiye nazaran bir artış olduğu muhakkak; gün geçtikçe artıyor. Aydın’a 10 yıl önce tayin oldum ve e-devlet bağlamındaki ilk altyapı çalışmalarının da içindeydim. Şimdi alınmış olunan mesafeye baktığımda, durumu iyi olarak değerlendiriyorum. Elbette ki bazı yetersizlikler, sıkıntılar mevcut; fakat e-devlet artık vazgeçilmez bir uygulama. Bu bağlamda e-devletin gelecekteki gelişimine paralel olarak değişim oranının da değişeceğini söyleyebilirim” (18.GR.).

“E-devlet kullanımı artan bir hızla yükseliyor. Özellikle ‘e-okul’ çok yaygın kullanılan bir uygulama. Bunun gibi uygulamaların yaygınlığı arttıkça, e-devletin daha birçok dönüşüme yol açacağını düşünüyorum” (23.GR.).

“E-devlet teknoloji ile arası iyi olmayan vatandaş için hâlâ bir tabu ve dolayısıyla kullanım düzeyi çok düşük. Fakat yeni kuşak ise teknolojik uygulamaları kullanmaya daha yatkın ve onları kullanmayı tercih ediyor” (41.GR.).

Burada görüşmecilerin görev yaptığı kamu kuruluşundan kuruluşa göre deneyimlerin, yaklaşımların değiştiği de gözlenmektedir. Yapılan iş, çalışılan kurum ve muhatap olunan kitle bu konudaki ele alışı etkilemektedir. Böylece pek çok kamu kuruluşunda çalışan personelin yaklaşımı ile konuya da daha bütüncül bakılıp; tespit ve çözümlemelerin daha geçerli, isabetli olması beklenmektedir.

Tablo: D-14 Yurttaşların E-devlet Aracılığıyla Belli Kamu İşlemlerinde “Bilgi Edinme Hakkını” kullanma ve Bunun Devlet-Yurttaş İlişkisine Etkisi Durumu

Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemlerinde “bilgi edinme hakkı”nı kullanmasını nasıl değerlendiriyorsunuz? Sizce bu bağlamda “bilgi edinme hakkı” devlet-yurttaş ilişkisini nasıl etkiledi?	Frekans	(%) Oran
“Bilgi edinme hakkı”, çok olumlu bir yenilik ve önemli bir hak. Yurttaşın devlete olan güvenini artıran bir faktör oldu. Bilgi edinme hakkını kullanan kişi sayısı da gün geçtikçe artmaktadır	8	16
Devletin imajını, itibarını; yurttaşın da memnuniyetini artıran çağa uygun bir uygulama. Bununla birlikte şeffaflaşma ve hesap verebilirliği de artırdı	14	28
“Bilgi edinme hakkı” devlet-yurttaş ilişkisini kısmen etkiledi. Sınırlı oranda kullanılan bu uygulama özellikle de yurttaşın lehine olan bir uygulamadır ve yurttaş ile kamu çalışanı arasında da bir gerileme yol açmamaktadır	5	10
Kamu çalışanının bazen gereksiz bilgi edinme talepleri, şikayetlerle uğraşması gerilimi belli oranda artırmaktadır. Gereksiz şikayet ve taleplerde azalma olursa çok daha iyi olacak bir uygulamadır	10	20
Kurumsallaşmaya olumlu katkısı oldu ve kamu çalışanı ile yurttaşın önemli oranda karşı karşıya gelmeden işlem yapmasını olanaklı kıldı. Bilgi edinme hakkı, devlet-yurttaş ilişkisini pozitif yönde etkilemektedir	8	16
Değişen, etkilenen bir şey yok. Kullanımı yok denecek kadar az seviyede; birçok yurttaşın böyle bir şeyden haberi bile yok	5	10
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemlerinde “bilgi edinme hakkı”nı kullanmasına ve bunun devlet-yurttaş ilişkisine etkisine” yönelik bulguları da şu şekildedir: “Bilgi edinme hakkı, çok olumlu bir yenilik ve önemli bir hak. Yurttaşın devlete olan güvenini artıran bir faktör oldu. Bilgi edinme hakkını kullanan kişi sayısı da gün geçtikçe artmaktadır” % 16, “bilgi edinme hakkı, devletin imajını, itibarını; yurttaşın da memnuniyetini artıran çağa uygun bir uygulama. Bununla birlikte şeffaflaşma ve hesap verebilirliği de artırdı” % 28, “bilgi edinme hakkı devlet-yurttaş ilişkisini kısmen etkiledi. Sınırlı oranda kullanılan bu uygulama özellikle de yurttaşın lehine olan bir uygulamadır ve yurttaş ile kamu çalışanı arasında da bir gerileme yol açmamaktadır” % 10, “kamu çalışanının bazen gereksiz bilgi edinme talepleri, şikayetlerle uğraşması gerilimi belli oranda artırmaktadır. Gereksiz şikayet ve taleplerde azalma olursa çok daha iyi olacak bir uygulamadır” % 20, “kurumsallaşmaya olumlu katkısı oldu ve kamu çalışanı ile yurttaşın önemli oranda karşı karşıya gelmeden işlem yapmasını olanaklı kıldı. Bilgi edinme hakkı, devlet-yurttaş ilişkisini pozitif yönde etkilemektedir” % 16 ve “değişen, etkilenen bir şey yok. Kullanımı yok denecek kadar az seviyede; birçok yurttaşın böyle bir şeyden haberi bile yok” % 10.

Bulgular, bilgi edinme hakkının kamu çalışanlarınca da oldukça olumlu bulunan bir hak olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 39. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur ve yurttaşlar ile kamu çalışanlarının benzer eğilimde oldukları tespit edilmiştir. Bilgi edinme hakkı yurttaşlar tarafından olduğu gibi kamu çalışanları tarafından da ağırlıklı olarak yararlı bulunan bir haktır. Yalnız görüşmelerin bir kısmında kamu çalışanları, “gereksiz bilgi edinme talepleri ve şikayetlerle uğraşmaktan” duydukları rahatsızlıkları dile getirilmiştir. Bu durumun zaman, emek ve kamu çalışanının motivasyon kaybına neden olduğu belirtilmiştir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında dikkate değer söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“Kamu çalışanları ve yurttaşlar arasında bu konuya olumsuz bir yaklaşım gözlemlemedim. Devletin eskiye nazaran daha ulaşılabilir olması memnuniyetle karşılanıyor. Yurttaş daha fazla ve kolay biçimde bilgi edinebiliyor ve devlet de şeffaf bir imaj çiziyor” (5.GR.), şeklinde açıklamalarda bulunmuştur.

“Kamu çalışanı bazen gereksiz şikayet veya bilgi edinme talepleri ile karşı karşıya kalıyor. Yurttaş ilgili kurumla muhatap olmadan direk BİMER’e bile ulaşp, işlem halletme yoluna gidebiliyor. Yani işi yukarıdan halledersem daha hızlı ve sağlam olur anlayışı söz konusu burada. Bu kullanım ise devlet-yurttaş ilişkisini olumlu yönde etkilemez. Kamu çalışanı burada zor durumda kalıyor. Her talebin ya da şikayetin doğru algılanması, kamu çalışanına bazen yargısız infaz yapılması doğru değildir”(7.GR.), şeklinde değerlendirmede bulunmuştur. Bu açıklamayla da e-devlet uygulamaları konusundaki pratikler hakkında ayrıntılar elde edilmiş olması dikkate değer bir husustur.

“Bu hak, kurumsallaşmaya ve adam kayırmacılığın önüne geçilmesine katkı sağladı. Araya tanıdık birilerini sokmadan işlem yapma, bilgi alma durumu; devlete dönük bakış açısını olumlu etkiledi” (24.GR.).

“Bilgi edinme hakkı yurttaşlara sunulan önemli bir haktır. Bizlerde e-devlet veya özelde SABİM (Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi) aracılığıyla bildirimler alıyoruz. Devlet-yurttaş ilişkisi eskiye göre arttı ve devlet daha ulaşılabilir oldu. Kamu çalışanı ve yurttaşlarda bu durumdan şikayetçi değiller”(32.GR.).

Benzer bir görüş ise diğer bir katılımcı olan (35.GR.) olan kadın katılımcı tarafından şöyle belirtilmiştir:

“Bilgi edinme hakkı yurttaş açısından olumlu bir gelişme. Devletin imajını, yurttaşında memnuniyetini etkileyen potansiyeli bulunmaktadır. Bilgi edinme hakkı devlet-yurttaş ilişkisine pozitif katkı sağlamaktadır. Yurttaş ile kamu çalışanı arasında da herhangi bir gerilime, sıkıntıya yol açmamaktadır. Devlete yurttaşın daha kolay ulaşabilmesi, duyarlı devlet algısını güçlendirmektedir”(35.GR). Burada e-devlet ve yurttaşlık ilişkisindeki değişime olan vurgu dikkat çekmektedir.

Ayrıca, e-devlet uygulamalarının yurttaşla kamu çalışanı arasında gerilimlere yol açtığını bağlamındaki açıklamalarda dikkat çekmektedir.

“Bilgi edinme hakkı yurttaş ile kamu çalışanı arasında gerilime yol açtı. Bazı yurttaşlar kendi üstüne düşen sorumluluğu kamu kuruluşuna yıkmaya çalışmaktadır ve yanlış, gereksiz kullanımlar bazı problemlere yol açmaktadır”(50.GR.).

Bu açıklamalarla da “bilgi edinme hakkı”na yönelik olan olumlu yaklaşımın daha ağır bastığı net bir biçimde anlaşılmaktadır. Yalnızca yurttaşların bazen ufak bir problem için bile ilgili kuruluşa değil de; örneğin BİMER’e ulaşip şikayet veya taleplerini iletmesi bağlamındaki söylemler dikkati çekmektedir.

Tablo: D-15 Yurttaşın Kurumunuzdan E-devlet Aracılığıyla Bilgi Edinmesinin

“Denetleniyorum” Hissi Yaratması

Yurttaşın kurumunuzdan e-devlet aracılığıyla bilgi edinmesi, sizde “denetleniyorum” hissi yaratıyor mu?	Frekans	(%) Oran
Hayır. Denetlemenin zaten birçok yolu vardır; denetim rutindir. Yaptığın işi de doğru düzgün yaptıktan sonra böyle bir hissiyat olmaz	21	42
E-devlet sınırları iyi çizilmiş güvenli bir sistemdir; o yüzden böyle bir hissiyat olmaz	7	14
Hayır. Çünkü “denetim” demokratik ve şeffaf bir yönetimin olmazsa olmazıdır	9	18
Evet. Yurttaşın “bilgi edinme”yi kullanım biçimi ve konuya yaklaşım biçimi; kamu çalışanında “denetleniyorum” hissi yaratmaktadır. Bu doğrultuda örneğin ülkemizde BİMER’in bazı kullanımlarını örnek gösterebiliriz. Bazı gereksiz şikayet ya da talepler karşısında kamu çalışanı savunma yazmak zorunda kalabiliyor; zamanını ve emeğini boş yere harcamış olabiliyor	13	26
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “yurttaşın kamu kurumundan e-devlet aracılığıyla bilgi edinmesinin ‘denetleniyorum’ hissi yaratması” bağlamındaki bulgular ise şu şekildedir: “Hayır. Denetlemenin zaten birçok yolu vardır; denetim rutindir. Yaptığın işi de doğru düzgün yaptıktan sonra böyle bir hissiyat olmaz” % 42, “e-devlet sınırları iyi çizilmiş güvenli bir sistemdir; o yüzden böyle bir hissiyat olmaz” % 14, “Hayır. Çünkü ‘denetim’ demokratik ve şeffaf bir yönetimin olmazsa olmazıdır” % 18 ve “Evet. Yurttaşın ‘bilgi edinme’yi kullanım biçimi ve konuya yaklaşım biçimi; kamu çalışanında ‘denetleniyorum’ hissi yaratmaktadır. Bu doğrultuda örneğin ülkemizde BİMER’in bazı kullanımlarını örnek gösterebiliriz. Bazı gereksiz şikayet ya da talepler karşısında kamu çalışanı savunma yazmak zorunda kalabiliyor; zamanını ve emeğini boş yere harcamış olabiliyor” % 26.

Bulgulara göre % 26’lık bir kesimin dışında yurttaşların kamu kurumlarından bilgi alması, kamu çalışanlarında “denetleniyorum” hissine yol açmamaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında dikkat çeken görüşmecilerden (14.GR.) kadın çalışan şöyle demektedir:

“Denetleniyorum hissi yaşıyorum. E-devlet aracılığıyla gelen bir talebe hizmet sunulunca öncelikle amire iletiliyor ilgili yanıt; eğer hizmet vermede yasal sürenin dışında gecikme olunca, kamu çalışanından ilgili konu doğrultusunda savunma yazısı isteniyor”(14.GR.). Benzer bir değerlendirme de (45.GR.) tarafından şu şekilde dile getirilmiştir:

“Bir kamu çalışanı olarak ‘denetleniyorum’ hissi yaşıyorum. Günümüzdeki yaklaşım ve teknolojik olanaklarda bunu daha kolaylaştırıyor” (45.GR.).

“Yurttaşın e-devlet aracılığıyla kurumundan bilgi edinmesi bende ‘denetleniyorum’ hissi yaratmıyor. Denetlenme iş hayatında rutin olan bir şey ve bunun da yolları belli zaten. Herkes üstüne düşen sorumluluğu düzgün biçimde yaparsa; bir şeylerden çekinmesine, korkmasına gerek yoktur” (15.GR.).

Tablo: D-16 E-devlet Uygulamaları, Kamu Çalışanının Pozisyonunu Zayıflatı mı?)

E-devlet uygulamaları, sizin pozisyonunuzu zayıflatıyor mu?	Frekans	(%) Oran
Pozisyonda herhangi bir zayıflama, inisiyatif kullanmada da herhangi bir değişiklik yok	15	30
Pozisyonda herhangi bir değişiklik yok fakat inisiyatif kullanımı daha arttı. E-devlet hesap verebilirliği kolaylaştırdı	5	10
E-devletin pozisyona ve inisiyatif kullanmaya bir etkisi olmadı lakin işlerin daha hızlı yapılıp, iş yükünü hafifletmesine katkı sağladı	13	26
Daha çok sorumluluk yükledi fakat işleri hızlı biçimde ve hatasız yapınca da konumunuzu/pozisyonunuzu güçlendirici bir etki söz konusu	7	14
Tamamen internet üzerinden işlem yapmaya bağlı kalmanın bazı olumsuz yönleri bulunmaktadır. Sistem ağır işleyince, eski manuel sistemi de tamamen terk ettiyseniz eğer; herhangi bir işlem yapamıyor ve inisiyatif alamıyorsunuz. Pozisyonda ise değişen bir şey yok	3	6
E-devlet uygulamalarıyla artık ne yapacağınız belli, bunun dışına çıkıp işlem yapma şansınız yok; o yüzden inisiyatif kullanabilme gibi durum söz konusu değil	4	8
Üst pozisyonda çalışan kamu personelinin eski dönemlere göre inisiyatif kullanmasını daha kısıtlandı. Diğer çalışanların durumunda ise bir değişim yok	3	6
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamalarının kamu çalışanlarının pozisyonlarını zayıflatmasına” neden olup olmadığına dair bulgular ise şöyledir: “Pozisyonda herhangi bir zayıflama, inisiyatif kullanmada da herhangi bir değişiklik yok” % 30, “pozisyonda herhangi bir değişiklik yok fakat inisiyatif kullanımı daha arttı. E-devlet hesap verebilirliği kolaylaştırdı” % 10, “e-devletin pozisyona ve inisiyatif kullanmaya bir etkisi olmadı lakin işlerin daha hızlı yapılıp, iş yükünü hafifletmesine katkı sağladı” % 26, “daha çok sorumluluk yükledi fakat işleri hızlı biçimde ve hatasız yapınca da konumunuzu/pozisyonunuzu güçlendirici bir etki söz konusu” %14, “tamamen internet üzerinden işlem yapmaya bağlı kalmanın bazı olumsuz yönleri bulunmaktadır. Sistem ağır işleyince, eski manuel sistemi de tamamen terk ettiyseniz eğer; herhangi bir işlem yapamıyor ve inisiyatif alamıyorsunuz. Pozisyonda ise değişen bir şey yok” % 6, “e-devlet uygulamalarıyla artık ne yapacağınız belli, bunun dışına çıkıp işlem yapma şansınız yok; o yüzden inisiyatif kullanabilme gibi durum söz konusu değil” % 8 ve “üst pozisyonda çalışan kamu personelinin eski dönemlere göre inisiyatif kullanmasını daha kısıtlandı. Diğer çalışanların durumunda ise bir değişim yok” % 6.

Bulgular, e-devlet uygulamalarının kamu çalışanlarının pozisyonlarına pek etki etmediğini; lakin ağırlıklı olarak iş yapma biçimlerini etkilediğini ortaya koymaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“E-devlet uygulamaları ile hesap verme ve sorumluluk taşıma anlamında daha dikkatli bir kullanım içindeyim. Lakin işlemleri bu doğrultuda hızlı ve hatasız yapmak da konumumu daha güçlendiriyor” (24.GR.).

“E-devlet uygulamaları pozisyonumu etkilemedi. Fakat inisiyatif almamı kötü yönde etkiledi. Çünkü e-devlet henüz geçiş aşamasında olan bir uygulama ve dolayısıyla teknik bazı sıkıntılarla, kilitlenmelerle karşıyoruz. Bu yüzden bazen işlem yapamıyoruz ve iş yükü birikiyor. Geçiş aşamasında olan bu sistemle beraber eski usul yani manuel işlem yapabilme seçeneği de korunsaydı; bu geçiş sürecini daha sorunsuz atlattırdık” (37.GR.).

“Pozisyonumu ve inisiyatif almamı etkilemedi. Lakin e-devlet oldukça işlevsel bir uygulama. İşlemlerin hızlı yapılmasını ve iş yükünün azalmasını etkiledi” (41.GR.).

“Üst pozisyonda bulunan amirler eskiye göre inisiyatif almada kısıtlandıklarını ve pozisyonlarının etkilendiklerini düşünüyorlar. Diğer çalışanlarda ise değişen, etkilenen hiçbir şey yok” (47.GR.).

Tablo: D-17 E-devlet Uygulamalarının Yurttaşların İhtiyaçlarına Hitap Etme Durumu

E-devlet uygulamaları yurttaşların ihtiyaçlarına hitap etmekte midir?	Frekans	(%) Oran
Evet; oldukça işlevsel bir uygulama	13	26
Hayır	5	10
E-devlet uygulamaları henüz istenen seviyede değil, bazı eksiklikleri bulunmakta. Şu an yurttaşların ihtiyaçlarına kısmen yanıt verebiliyor. İlerleyen yıllardaki gelişmelere paralel olarak yurttaşların ihtiyaçlarını karşılama oranı yükselecektir	32	64
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların, “e-devlet uygulamalarının yurttaşların ihtiyacına hitap etmesine” dönük bulgular şu şekildedir: “Evet; oldukça işlevsel bir uygulama” % 26, “Hayır, e-devlet uygulamaları yurttaşların ihtiyacına hitap etmemektedir” % 10 ve “e-devlet uygulamaları henüz istenen seviyede değil, bazı eksiklikleri bulunmakta. Şu an yurttaşların ihtiyaçlarına kısmen yanıt verebiliyor. İlerleyen yıllardaki gelişmelere paralel olarak yurttaşların ihtiyaçlarını karşılama oranı yükselecektir” % 64.

Bulgular, e-devlet uygulamalarının henüz emekleme aşamasında olduğunu ve bu uygulamaların ancak daha fazla gelişmesiyle ve eksikliklerinin giderilmesiyle yurttaşların ihtiyacını tam anlamıyla karşılayacağını net olarak sunmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak ise şunlar belirlenmiştir:

“E-devlet uygulamalarındaki gelişmelere, güncellemelere göre bu artacaktır. Şu an için kısmi bir hitap söz konusu” (6.GR).

“Ülkemizde e-devlet henüz geçiş aşamasında. Şu haliyle yurttaşların ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamıyor. Fakat gelecek yıllarda bunun aşılabileceğini düşünüyorum” (24.GR.).

“Özellikle son yıllarda yurttaş memnuniyetinde bir artış gözlemliyorum. E-devlet, yurttaşların birçok ihtiyacına hitap ediyor ve bilhassa önümüzdeki 5 yıl içerisinde bu hitap, hizmet verme oranı daha da aratacak” (28.GR.).

“Ülkemizdeki bilgisayar okuryazarlık seviyesi çok yüksek seviyelere değil. O yüzden belirli bir yurttaş kesimi bu uygulamadan yararlanamıyor. E-devlet uygulamalarından yararlananlar ise daha birçok işlemin gerçekleştirilebilmesini bekliyor; şu anki e-devlet kullanım derinliğini sınırlı buluyorlar” (33.GR.).

Tablo: D-18 Yurttaşların E-devlet Uygulamaları Bağlamındaki Kullanım Sıklığı ve Geri Bildirimleri (İstek-Şikayet) Hakkındaki Tespitleriniz Nelerdir?

Yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı ve geri bildirimleri (istek-şikayet) hakkındaki tespitleriniz nelerdir?	Frekans	(%) Oran
Yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı, farkındalığı ve geri bildirimleri çok düşük bir seviyede. Bu yüzden e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması için gerekli olan her türlü araştırma, geliştirme çalışmasının yapılması büyük önem taşımaktadır	16	32
Eskiye oranla artış gözlemlenmekte. Özellikle de bilgisayar okuryazarlığı yüksek oranda denilebilecek genç nüfusta kullanım, farkındalık yüksek düzeyde. Geri bildirim konusu ise sınırlı kalıyor çünkü bu hizmet şimdilik sınırlı verilebiliyor. Çünkü her kurum ya da konuda böyle bir olanak bulunmamakta	17	34
Yurttaşlar çoğunlukla yüz yüze çözemediği belli işlemleri ya da onun hakkındaki şikayet veya taleplerini e-devlet aracılığıyla iletiyorlar. Geri bildirimlerde genellikle “şikayet” ağırlıklı; olumlu bir geri bildirim ile karşılaşmanız ender görülen bir hadise	6	12
E-devletin kullanım düzeyi hâlâ istenen seviyede değil fakat e-devleti kullananlarında memnuniyet derecesi yüksek derecede	5	10
E-devlet uygulamalarını sağladığı olanağı yanlış biçimde kullanan yurttaş sayısı göz ardı edilemeyecek boyutta. Yurttaş karşılaştığı bir sorun veya yapmak istediği bir işlem için ilgili kuruma değil de örneğin BİMER’e talebini, şikayetini yazıyor ve bu olay işlemlerin yapılmasını daha da geciktirip, kamu çalışanını da zor durumda bırakabiliyor	6	12
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı ve geri bildirimleri (istek-şikayet) hakkındaki tespitlerine” dair bulgular da şu şekildedir: “Yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı, farkındalığı ve geri bildirimleri çok düşük bir seviyede. Bu yüzden e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması için gerekli olan her türlü araştırma, geliştirme çalışmasının yapılması büyük önem taşımaktadır” % 32, “eskiye oranla artış gözlemlenmekte. Özellikle de bilgisayar okuryazarlığı yüksek oranda denilebilecek genç nüfusta kullanım, farkındalık yüksek düzeyde. Geri bildirim konusu ise sınırlı kalıyor çünkü bu hizmet şimdilik sınırlı verilebiliyor. Çünkü her kurum ya da konuda böyle bir olanak bulunmamakta” % 34, “yurttaşlar çoğunlukla yüz yüze çözemediği belli işlemleri ya da onun hakkındaki şikayet veya taleplerini e-devlet aracılığıyla iletiyorlar. Geri bildirimlerde genellikle “şikayet” ağırlıklı; olumlu bir geri bildirim ile karşılaşmanız ender görülen bir hadise” % 12, “e-devletin kullanım düzeyi hâlâ istenen seviyede değil fakat e-devleti kullananlarında memnuniyet derecesi yüksek derecede” % 10 ve “e-devlet uygulamalarını sağladığı olanağı yanlış biçimde kullanan yurttaş sayısı göz ardı edilemeyecek boyutta. Yurttaş karşılaştığı bir sorun veya yapmak istediği bir işlem için ilgili kuruma değil de örneğin BİMER’e talebini, şikayetini yazıyor ve bu olay işlemlerin yapılmasını daha da geciktirip, kamu çalışanını da zor durumda bırakabiliyor” % 12.

Kamu çalışanlarına göre değişik temalarda pek çok bulgu burada da ortaya çıkmıştır. Genel itibariyle yurttaşların e-devlet uygulamalarını kullanım ve geri bildirimde bulunma sıklığı yüksek seviyede değildir. Ancak gün geçtikçe bundaki artışın da gözlendiği dile getirilmektedir.

Bununla beraber e-devleti kullanan kesimin ise bu uygulamalardan memnun olduğunun altının çizilmesi de e-devlete ilişkin önemli ipuçları sunmaktadır. Çünkü çalışmanın pek çok aşamasında bu bulgu ile karşılaşmıştır. E-devletin kullanım oranının hâlâ istenen seviyede olmadığı ama kullanıcılarından genellikle ondan vazgeçmediğidir. Bu bulgular e-devletin ülkemizdeki mevcut durumunu açıklamaya yardımcı olmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak şunlar belirlenmiştir:

Örneğin, (18.GR.) kadın katılımcı şu görüşleri dile getirmiştir; “Yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı ve geri bildirimleri gün geçtikçe artıyor. Eskiden devlet dairesinde girdikleri kuyrukta/sırada yapacakları pek çok işlemi artık e-devlet üzerinden yapabiliyorlar. Örneğin, beyannameleri, bazı görüş ve dileklerini e-devlet üzerinden pratik biçimde ulaştırabiliyorlar” (18.GR).

Bu konuda negatif geri dönüşler aldığını söyleyenlerde vardır.

“Bugüne kadar olumlu bulunan ya da memnuniyet içeren bir geri bildirimle karşılaşmadım. Karşılaştığım geri bildirimler hep şikayet içerikliydi. E-devlet yurttaşlar tarafından gün geçtikçe bilinmeye ve kullanılmaya başladı. Bu doğrultuda da geri bildirim sayısında artış oldu” (33.GR.).

Burada, geri bildirimlerin büyük bir çoğunluğunun şikayet ağırlıklı olduğuna dönük açıklamalar kendini göstermektedir. Kamu çalışanları ise bu durumdan rahatsız olduklarını dile getirmektedir.

Tablo: D-19 Bugün Varılan Noktada E-devlet Uygulamalarındaki Yetersizlikler, Eksikler -Olumsuz Yönler-

Bugün varılan noktada e-devlet uygulamalarında tespit ettiğiniz yetersizlikler, eksikler (olumsuz yönler) nelerdir?	Frekans	(%) Oran
Kamu personelinin hizmet içi eğitim eksikliği; kamu kurumlarının da teknik donanım ve altyapı yetersizliği var	6	12
Yurttaşlar hâlâ belli kamu işlemlerinin e-devlet üzerinden yapılabileceğini bilmiyor. E-devletin tanıtım yetersizliği, yurttaşında belli oranda bilgisayar okuryazarlığı eksikliği göze çarpmaktadır	9	18
E-devlette hâlâ bazı teknik sıkıntı ve ağırlıklar yaşanmaktadır. Bununla beraber kullanım derinliği ve yelpazenin de az, dar olması ciddi bir yetersizliktir. Kurumlar arası eşgüdüm daha artırılmalıdır	15	30
“Kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği” konusu bazı endişelere yol açmaktadır	11	22
E-devlete verilen öncelik, gösterilen ilgi ve ayrılan kaynak istenen seviyede değildir	9	18
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamalarında tespit ettiği olumsuz yönler” bağlamındaki bulgular şöyledir: “Kamu personelinin hizmet içi eğitim eksikliği; kamu kurumlarının da teknik donanım ve altyapı yetersizliği var” % 12, “yurttaşlar hâlâ belli kamu işlemlerinin e-devlet üzerinden yapılabileceğini bilmiyor. E-devletin tanıtım yetersizliği, yurttaşında belli oranda bilgisayar okuryazarlığı eksikliği göze çarpmaktadır” % 18, “e-devlette hâlâ bazı teknik sıkıntı ve ağırlıklar yaşanmaktadır.

Bununla beraber kullanım derinliği ve yelpazenin de az, dar olması ciddi bir yetersizliktir. Kurumlar arası eşgüdüm daha artırılmalıdır” % 30, “Kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği konusu bazı endişelere yol açmaktadır” % 22 ve “E-devlete verilen öncelik, gösterilen ilgi ve ayrılan kaynak istenen seviyede değildir” % 18.

Bulgulara göre günümüzde e-devlet uygulamalarında tespit edilen beş yetersizlik, eksiklik teması bulunmaktadır. Teknik problemler, alt yapı eksikliği, dijital eşitsizlik, işlem yapabilme yelpazesinin darlığı, kurumlar arası eşgüdüm ve kaynak eksikliği ve güvenlik konusundaki endişeler burada vurgulanmış olan olumsuz yönler olarak dikkat çekmektedir. Çalışmanın belli aşamalarında da bu eksiklikler dile getirilmiştir.

Bu çerçevede görüşmeye katılan kamu çalışanlarının hemen hemen hepsinin bu eksikliklerin ivedi olarak giderilmesini gündeme getirmesi de dikkati çeken ayrı bir durumdur. Çünkü kendileri bizzat bu sürecin içindedir ve sıkıntıların çözülmesi ile iş yapma şekilleri ve iş yükleri bundan olumlu etkilenecektir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken ifadeler aşağıda yer almaktadır:

“E-devlet şu an geçiş aşamasında olan bir uygulama ve onunla yapılabilecek olan işlemler sınırlı düzeyde. Yeni bir işleyişe geçişte bir korku, kaygı oluyor ve bununla beraber internet ortamının güvenlik sorunu da karşımıza çıkıyor. Ayrıca kamu çalışanının da e-devlet, e-imza gibi uygulamalara adaptasyonunu hızlandıracak tedbirlerin de alınması lazım” (9.GR.).

“Sistemde bazen teknik sıkıntı, ağırlık ve tıkanıklar oluşuyor. Böyle olunca da hizmet verilemez hale geliniyor. Kamu kurumlarının da birbiriyle daha fazla ortak iş yapabileceği bir yapıya kavuşması gereklidir. Tüm bunların yanında e-devlet sistemin daha gelişmiş bir yapıya kavuşması için gerekli çalışmaların yapılması, kaynağın ayrılması gerekliliği ortadadır” (14.GR.).

“Kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği konusu hâlâ tedirginlik yaratıyor. Sistemde yaşanan aksaklık ve ağırlığın da acilen aşılması gereklidir. Çünkü artık eskisi gibi manuel olarak da işlem yapma şansı yok, bilgisayar ve internete bağımlı durumdayız. Sistemdeki ağırlık hizmeti durduruyor; bu yüzden teknik problemlerin ortadan kaldırılmasına dönük iyileştirmelerin yapılması elzemdir. Her değişiklik mevcut altyapıya yamalanıyor, bu da sistemi ağırlaştırıyor. O yüzden güncel yazılımların geliştirilmesi lazımdır” (17.GR.).

“E-devlet oldukça kullanışlı bir sistem. Fakat teknik düzenlemelerin yapıldığı zaman diliminde ve çok yoğun kullanılan belli dönemlerde sistemde ağırlık oluyor; bu aşılması gerekli bir sorundur. Ayrıca e-devletin hizmet vermedeki işlem yapma seçenekleri artırılmalıdır; artık e-devletle çok daha fazla işlem yapılabilmelidir” (18.GR.)!

“Sistemdeki güvenlik ve gizlilik sorunu beni de kaygılandırıyor. Bu probleme dönük çözümlerin üretilmesi lazımdır. Belli riskleri içerse de teknolojiden kimse vazgeçmek istemez; lakin eksikliklerin, sıkıntıların giderilmesine dönük çalışmaların çoğaltılması gereklidir” (35.GR.).

“İnternet üzerinden bence pek çok bilgi elde edilebilir; güvenlik konusu bence hâlâ insanları tedirgin etmektedir. Ayrıca e-devlet uygulamaları yüzeysel kalıyor, daha detaylı, derin biçimde işlemler gerçekleştirilebilmelidir” (37.GR.).

“Çağa uygun olan bu uygulamadan yeterince yararlanılamıyor. E-devlet aracılığıyla çok daha fazla işlem yapılabilmelidir. Ülkemizde maalesef ki ‘yap-boz’ çok oluyor, tüm kurumların bu sistemi kullanımı artırılmalıdır. Günümüzde kamu kurumları arasında e-devleti kullanım seviyeleri farklı düzeydedir. Her kurum belli oranda e-devlet, e-imza gibi uygulamaları kullanabilmelidir (48.GR.).

“Hizmet alan yurttaşların e-devlet farkındalığı, kullanımı düşük düzeydedir. Kamu kuruluşları da birbiriyle yeterince eşgüdüm içinde değillerdir. Ayrıca belirli e-devlet uygulamaları ‘java’ programı ile çalışmaktadır ve bu da bazen güncellemelerde sorunlara yol açmaktadır. İnternet altyapısının daha kuvvetli olması günümüzde artık bir zorunluluktur” (49.GR.).

Tablo: D-20 Bugün Varılan Noktada E-devlet Uygulamalarındaki Olumlu Yönler, Değişiklikler

Bugün varılan noktada e-devlet uygulamalarında tespit ettiğiniz olumlu değişiklikleri satır başlarıyla açar mısınız?	Frekans	(%) Oran
Olumlu bir değişiklik yok	5	10
E-devlet çağın ruhuna uygun bir uygulama ve bu tip teknolojik yeniliklerden yararlanmak gerekli. Bilgiye artık çok kolay ulaşılabilir. Kamu kuruluşlarına girmeden işlem yapabilmek kolaylık, zaman ve tasarruf sağlıyor	18	36
Kırtasiyeciliği, bürokrasiyi ve maliyeti azalttı	5	10
Şeffaflaşma ve hesap verebilirliği artırdı; bununla beraber adam kayırmacılığı/(nepotizm) da azaltarak güveni artırdı	6	12
Yurttaşın memnuniyetini, devletin de itibarını, saygınlığını artırdı	6	12
Arşivleme kolaylığı sağladı ve iş yükünü hafifletti. Devlet kurumları arasındaki bilgi paylaşımını da çoğalttı ve hızlandırdı	10	20
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamalarında tespit ettiği olumlu yönler, değişiklikler” bağlamındaki bulgular ise şöyledir: “E-devlet çağı ruhuna uygun bir uygulama ve bu tip teknolojik yeniliklerden yararlanmak gerekli. Bilgiye artık çok kolay ulaşılabilir. Kamu kuruluşlarına girmeden işlem yapabilmek kolaylık, zaman ve tasarruf sağlıyor” % 36, “kırtasiyeciliği, bürokrasiyi ve maliyeti azalttı” % 10, “şeffaflaşma ve hesap verebilirliği artırdı; bununla beraber adam kayırmacılığı/(nepotizm) da azaltarak güveni artırdı” % 12, “yurttaşın memnuniyetini, devletin de itibarını, saygınlığını artırdı” % 12, “arşivleme kolaylığı sağladı ve iş yükünü hafifletti. Devlet kurumları arasındaki bilgi paylaşımını da çoğalttı ve hızlandırdı” % 20. Ayrıca herhangi bir olumlu değişikliğin olmadığını vurgulayanların oranı ise % 10’dur. Bulgulara göre günümüzde e-devlet uygulamalarında tespit edilen beş olumlu değişim teması bulunmaktadır.

Bilginin kolay erişilebilir olması, kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azaltılmasına yardımcı olması, zaman ve emek tasarrufu sağlaması, az maliyet ve hesap verebilirlik sağlaması, şeffaflığı artırması, adam kayırmacılığı azaltması, işlemlerde hız ve kolaylığı artırması, arşivleme kolaylığı sağlaması, iş yükünü hafifletmesi, devlet kurumları arasındaki eşgüdümü artırması, yurttaşın memnuniyetini ve devletin de saygınlığını artırması; olumlu yönler olarak dikkat çekmektedir. Çalışmanın belli aşamalarında da e-devlete dönük bu pozitif değerlendirmeler gündeme getirilmiştir.

Bu konu hakkında bazı katılımcılar şu görüşleri dile getirmişlerdir:

“İlk başta değineceğim husus hız ve zamandır. E-devlet ile birlikte hızlı işlem yapabilme ve hizmet verebilme nedeniyle yurttaş ve kamu çalışanı memnuniyeti artmıştır. Ayrıca dünya tarihine bakıldığında hep bir değişim, dönüşüm olduğu görülmektedir. Zamanı yakalamak hayati önemdedir. Günümüzde ise daktilo kalkmış yerine bilgisayar gelmiştir. Buna adapte olmak zorunludur. Şu an dairede daktilo bulun deseniz bulamam; ama hemen hemen tüm çalışanın önünde bilgisayar bulunmaktadır. Gelişen teknolojik imkanları devlet idaresine de aktarmak; devletin saygınlığını artıran önemli bir etmendir” (19.GR.).

“Nüfus arttı ve bu doğrultuda iş yükü de arttı; bunun üstesinden gelebilmek için teknolojik araçlardan yararlanmak zorunludur. E-devlet de bu doğrultuda çok önemli bir araçtır. Yoğun tempoda seyreden gündelik hayat içinde zaman çok kıymetlidir; bu çerçevede e-devlet çok fazla yarar sağlamaktadır” (23.GR.).

“Kırtasiyecilik ve bürokrasi azaldı. Devlet dairelerinde işlem yapmak isteyen yurttaş kuyruğu eridi. E-devlet yurttaşın memnuniyetini, devletin de itibarını artırdı. Kamu çalışanına ve pek çok yurttaşla sorulsa, ‘eskiye dönmek istemeyeceklerdir’ (28.GR.)!

“Hızlı işlem yapabilmeyi ve kolaylığı sağladı. Bununla birlikte e-devlet, şeffaflığı, hesap verebilirliği artırdı ve adam kayırmacılığın azalmasına katkı sağladı” (29.GR.).

“E-devlet çağın ruhuna uygun ve kolaylık sağlayan bir uygulamadır. Hız, zaman, tasarruf konularında etkisi vardır ve kamu kuruluşlarının da iş yükünü eritmesine yardımcı olmaktadır” (32.GR.).

“E-devlet ile en başta hız ve tasarruf yönünden önemli kazanımlar oldu. Kırtasiyecilik ve bürokrasi azaldı. Kamu kuruluşları arasındaki iletişim, bilgi paylaşımı hızlandı. Örneğin eskiden nüfus müdürlüğünde 20 günde bitecek olan bir işlem 1 günde yapılabilir hale geldi. Adliye de adli sicil işlemleri aynı gün içinde yapılabilir hale geldi. Maliye, SGK, İŞKUR, Tapu ve Kadastro vs. kuruluşlar hep bundan nasibini aldı. Eskiden devlet dairelerinde çok uzun kuyruklar olurdu, şimdi nüfusun daha da artmış olmasına rağmen bu kuyruklar teknolojik olanakların kullanılması sebebiyle azaldı” (41.GR.)

“E-devletle birlikte yurttaşın devlete güveni artmıştır. Ayrıca yurttaş zaman ve mali yönden tasarruf sağlamıştır. Yurttaşın talep ve isteklerini daha kolay şekilde iletebilmesi sebebiyle; yurttaş memnuniyeti ve özgüveni daha artmıştır” (44.GR.).

Tablo: D-21 E-devletle Birlikte Devletin Daha Etkin, Verimli ve Daha Az Maliyetli Bir Hal Alma Durumu

E-devletle birlikte devlet daha etkin, verimli ve daha az maliyetli bir hal aldı mı?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda	5	10
Kısmen aldı. E-devlet de şu an istenen seviyede değiliz. E-devlet daha geliştirilir, teknik sıkıntı ve ağırlıklar giderilirse ancak o zaman devletin daha etkin, verimli ve az maliyetli olmasına katkı sağlayabilecektir	12	24
Hayır; aksine verimliliği azaltıcı faktör oldu; kırtasiyeciliği daha artırdı	3	6
Evet, çağa uygun bu sistemin kullanılmasıyla birlikte devlet daha etkin ve verimli hale geldi. Özellikle de maliyetlerin azalmasına yaptığı katkı göz ardı edilemez bir gerçekliktir	30	60
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devletle birlikte devletin daha etkin, verimli ve daha az maliyetli bir hal almasına” dönük bulguları ise şu şekildedir: “Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda” % 10, “kısmen aldı. E-devlet de şu an istenen seviyede değiliz. E-devlet daha geliştirilir, teknik sıkıntı ve ağırlıklar giderilirse ancak o zaman devletin

daha etkin, verimli ve az maliyetli olmasına katkı sağlayabilecektir” % 24, “Hayır; aksine verimliliği azaltıcı faktör oldu; kırtasiyeciliği daha artırdı” % 6 ve “evet, çağa uygun bu sistemin kullanılmasıyla birlikte devlet daha etkin ve verimli hale geldi. Özellikle de maliyetlerin azalmasına yaptığı katkı göz ardı edilemez bir gerçekliktir” % 60.

Bulgular e-devletin etkinlik ve verimlilik sağlayan bir uygulama olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte e-devletin özellikle maliyetlerin azaltılmasına yaptığı katkı, devlete dönük etkisini göstermesi açısından dikkate değerdir. Görüşmecilere göre e-devletin belirli etkileri ile devlet de belli bir dönüşüm olmaya başlamıştır. Bu doğrultuda e-devlet uygulamalarındaki gelişmeler, ilerlemeler ile devletteki dönüşümünde bundan daha fazla etkileneceği ileri sürülebilir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak şunlar belirlenmiştir:

“E-devlet sayesinde yurttaş devlet dairesine gitmeden belirli işlemleri yapabiliyor; bu da hem az maliyete yol açıyor hem de zaman kazancına yol açıyor. Günümüzde iş hayatı çok tempolu, zaman çok kıymetli; bu tip uygulamalar ile yurttaşlar çok kıymetli olan zamanlarını eskisi gibi devlet dairelerindeki kuyruklarda kaybetmiyorlar. E-devlet uygulamalarından kamu çalışanı da memnun; iş yükünü daha hızlı biçimde ve çağa uygun bir işlem yapma biçimiyle eritebiliyor. Sonuç itibariyle ‘e-devlet’ devletin daha etkin ve verimli bir yapıya kavuşmasına yardımcı oluyor” (18.GR.).

“E-devlet sayesinde yurttaşlar bilgisayarları başından belli işlemleri yaparak maliyet ve zaman yönünden belli bir kazanca sahip oluyorlar. Bunun yanında daha hızlı işlemlerin yapılması ve belli orandaki kağıt tasarrufu da devletin imajını olumlu yönde etkiliyor” (31.GR.).

“E-devletin günümüzde az maliyete katkı yaptığı doğrudur. Fakat hâlâ sistemdeki teknik sıkıntı ve ağırlık nedeniyle verimlik ve etkinlik negatif yönde etkileniyor. E-devletin işleyişindeki bu teknik sıkıntı ve ağırlığın çözülmesiyle ancak etkinlik ve verimlikte artış olacaktır” (42.GR.).

“Şu an ki durumu şöyle özetleyebilirim: ‘Eski tas eski hamam’! Değişen hiçbir şey yok; her şey aynı” (48.GR.).

Burada, e-devletin “vazgeçilmez” olarak nitelendirilmesi ile “değişen bir şeyin olmadığını, her şeyin eski tas eski hamam” olarak nitelendirilmesi; konuya dönük farklı yaklaşımların, ele alımların olduğunun bir örneğidir. Lakin e-devletin ağırlıklı olarak devletin verimliliğine katkı sağlayan bir uygulama olarak değerlendirildiği de ortadadır.

Tablo: D-22 E-devletle Birlikte Devletin Daha Şeffaf, Hesap Verebilir ve Duyarlı Bir Hal Alma Durumu

E-devletle birlikte devlet daha şeffaf, hesap verebilir ve duyarlı bir hal aldı mı?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda	7	14
Kısmen, aldı. E-devlet konusunda ilerleyen yıllardaki gelişmelere göre bu oranın yükselme şansı yüksektir	17	34
Hayır. Devlet yalnızca kendini korur ve yurttaşına güvenmez	4	8
Evet; daha “yurttaş merkezli/odaklı” bir anlayış söz konusu	22	44
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devletle birlikte devletin daha şeffaf, hesap verebilir ve duyarlı bir hal alıp almamasına” dönük elde edilen bulgular ise şu şekildedir: “Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda” % 14, “Kısmen, aldı. E-devlet konusunda ilerleyen yıllardaki gelişmelere göre bu oranın yükselme şansı yüksektir” % 34, “Hayır. Devlet yalnızca kendini korur ve yurttaşına güvenmez” % 8 ve “Evet; daha “yurttaş merkezli/odaklı” bir anlayış söz konusu” % 44.

Bulgular, e-devlet uygulamalarının devletin daha şeffaf, hesap verebilir ve duyarlı olmasına katkı sağladığını bir kez daha ortaya koymaktadır. Özellikle daha “yurttaş merkezli” bir anlayışın gelişmeye başladığının vurgulanması; yurttaşlıkta ve devlette dönüşüm bağlamında e-devletin etkisini göstermesi açısından dikkate değerdir. İlerleyen yıllarda e-devlet uygulamalarına dönük verilecek siyasal, teknik ve ekonomik destek ile de bu dönüşümün daha da görünür hale geleceği ileri sürülebilir.

Kimi katılımcıların bu konu üstündeki görüşleri şu şekildedir:

“Devletin e-devletin de etkisiyle şeffaflaştığı, hesap verebilir olduğu ve yurttaşına karşı daha duyarlı olduğu söylenebilir. Fakat bu henüz istenen seviyede değildir. Devlet idaresinde kullanılan e-devlet gibi uygulamaların daha geliştirilip, geniş yelpazede ve derin hizmet vermesiyle birlikte; şeffaflık, hesap verebilirlik ve yurttaş odaklılık gibi olgular daha kendini gösterebilecektir” (5.GR.).

“Şeffaflık, hesap verebilirlik ve yurttaş duyarlılık konularında bir gelişme söz konusu değil. Devlet yalnızca kendini korumaktadır; çünkü devlet kendi yurttaşına güvenmemektedir” (31.GR.)!

“Devlet yine aynı devlet; yurttaş yine aynı yurttaşdır. Değişen bir şey yoktur” (50.GR.)!

Tablo: D-23 E-devletle Birlikte Kırtasiyecilik ve Bürokrasinin Azalma Durumu

E-devletle birlikte kırtasiyecilik, bürokrasi azaldı mı?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda	5	10
Hayır; bilakis daha da arttı. Hem online olarak işlemler yapılıyor hem de bunlarında çıktısı alınıp; evrak eski usul işlem görmeye devam ediyor	6	12
Kısmen azaldı	7	14
Evet azaldı. E-devletin bu doğrultudaki rolü, yararı göz ardı edilemez	26	52
Kırtasiyecilik aynı durumda fakat bürokrasi biraz azaldı	6	12
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devlet ile birlikte kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azalması” bağlamındaki bulgular ise şu şekildedir: “Değişen bir şey yok; her şey aynı durumda” % 10, “Hayır; bilakis daha da arttı. Hem online olarak işlemler yapılıyor hem de bunlarında çıktısı alınıp; evrak eski usul işlem görmeye devam ediyor” % 12, “Kısmen azaldı” % 14, “Evet azaldı. E-devletin bu doğrultudaki rolü, yararı göz ardı edilemez” % 52 ve “Kırtasiyecilik aynı durumda fakat bürokrasi biraz azaldı” % 12.

Bulgulara göre e-devletin kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azalmasına yardımcı olan bir uygulama olduğu söylenebilir.

Tarihte bürokrasinin hizmet sunumu 21. yüzyıla kadar “geleneksel” olarak ifade edilebilecek yöntemlerle, yani kağıt temelli ve yüz yüze görüşme yoluyla gerçekleşmiştir. 20. yüzyıldaki büyük teknolojik hamle, yüzyılın son çeyreğinde bilgisayarların ve internetin yoğun olarak kullanılmasına ve hizmet sunumunun da online ortama taşınmasına olanak vermiştir. Devlet hizmetlerinin elektronik ortamdaki bu sunumu “e-devlet” olarak adlandırılmaktadır (Metin, 2012: 98).

Bürokrasi kelimesi birçok anlamda kullanılabilir; bu tez çalışmasında “bürokrasi” kavramı, devletin idari yapılanmasındaki ve kamu işlemlerindeki ağırlık, hantallık olarak kullanılmaktadır. Günümüzde bürokraside ve genel olarak da devlet zihniyetinde değişim beklentisi vardır. E-devletin bunlar üzerinde bir etkisi olabilmiş midir? İşte bunun araştırılması önem arz etmektedir. Bu çalışmanın bulgularına göre de

e-devletin bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azalmasına yardımcı olan bir uygulama olduğu ileri sürülebilir.

“E-devlet” ile bürokrasiden kaynaklanan hantallığı aşmanın yanında; bürokrasinin yapılanmasından kaynaklanan israfı da önlemesi beklenmektedir. Bu alandaki en önemli tasarruf kağıt kullanımındadır. Kurumların kendi içlerinde, diğer kamu kurumlarıyla ve özel kurumlarla ve yurttaşlarla iletişimde, yazışmalarında ve bazı belgelerin takdiminde kağıt kullanmak yerine elektronik araçları, özellikle de internet temelli teknolojiyi kullanması durumunda kağıt kullanımından önemli ölçüde tasarruf edilebilmektedir. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı’nın yayınlamış olduğu “Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011” raporunda, bazı kamu kuruluşlarının e-devlet uygulamaları ile elde ettikleri tasarruflar belirtilmiştir (Metin, 2012: 105).

Örneğin, Adalet Bakanlığı tarafından yapılan bir çalışmaya göre Ulusal Yargı Ağı Projesi’nin (UYAP) 23 ayrı uygulaması ile 1.6 milyar TL tasarruf edilmiştir. Bu tasarrufun yaklaşık 705 milyon TL’lik kısmı Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS) ile entegrasyon sayesinde gerçekleşmiştir. Türkiye’de merkezi kamu kurumlarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) yatırımları için 2002-2011 döneminde ayırdığı toplam ödenek ise 9,6 milyar TL’dir. Bunun yanında, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) çerçevesinde Şartlı Eğitim Yardımı ve Şartlı Sağlık Yardımına ilişkin 3 belgenin elektronik ortamda takibi ile kırtasiye ve ulaşım giderlerinden 2010 yılında 11.8 milyon TL tasarruf sağlanmıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri (ASBİS) Projesiyle de ikinci el araçların alım satımının noterlerde elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle, yalnızca bazı formların işleminden kaldırılması sayesinde bir yılda yurttaşların ödemesi gereken 21.9 milyon TL tasarruf edilmiştir. Ayrıca, Gelir İdaresi Başkanlığı (Maliye Bakanlığına Bağlı) tarafından uygulamaya konulan “e-beyanname” hizmetiyle de 38 farklı beyanname/bildirim elektronik ortamda alınmasıyla 2010 yılında yaklaşık 1.27 milyar basılı kağıttan tasarruf sağlanmıştır. 2008-2010 döneminde uygulanan Elektronik Fatura Kayıt Sistemi ve 2010 yılı Kasım ayında uygulamaya konan e-fatura uygulaması ile

2008 yılından 2011 yılı Mayıs ayına kadar 1.28 milyar adet fatura elektronik ortamda kaydedilmiş, 218.5 milyon TL tasarruf sağlanmıştır (Metin, 2012: 105,106).

Ayrıca, görüşmeler yapılırken dikkat çeken noktalardan birisi de e-devletin kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltan bir uygulama kabulünün her kamu kuruluşunda aynı olmadığıdır. Kamu kuruluşunun yapısı, bu durumu doğrudan etkilemektedir. Örneğin “Sağlık Bakanlığı” ve “Adalet Bakanlığı”na bağlı kuruluşlarda yapılan görüşmelerde çoğunlukla e-devletin kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi oldukça azalttığı yönünde açıklamaların geldiği gözlenmiştir. Bunun yanında “Çevre ve Şehircilik Bakanlığı” ile “Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı”na bağlı kuruluşlarda yapılan görüşmelerde ise genellikle e-devletin kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azaltılmasında bir rolünün olmadığı ya da daha da arttığı yönündeki açıklamalar dikkat çekmiştir.

Birçok kamu çalışanına göre e-devletin bürokrasiyi ve kırtasiyeciliği azaltıcı etkisi vardır. Fakat bazı kamu çalışanlarına göre bu durumda bir değişiklik olmamıştır veya bu durum azalacağı yere daha da artmıştır. İşlemler hem online olarak hem de eski usul/manuel olarak yapılmakta ve evrakların çıktısı alınarak eski usul yazışmalar devam etmektedir. Bu da çift yönde iş yükü yapmış ve bürokrasiyi daha artırmıştır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“E-devlet uygulamalarıyla beraber kırtasiyecilik ve bürokrasi azalacağı yere daha da arttı. Hem internet üzerinden hem de eski usul yani manuel olarak işlemler yapılıyor. Tüm bunlarda çağa uygun olmayan, zaman israfına yol açan ve rasyonel olmayan bir durumda olduğumuzu gösteriyor” (1.GR.).

“Belli işlemlerin önceden internet üzerinden yapılabilmesiyle artık belli bir zaman kazancı oluyor. İşlemlerin tamamlanmasında; yani bürokrasiyi azaltıcı bir etki gözlemliyorum. Fakat e-devlet kırtasiyeciliği azaltmadı. Çünkü, e-devlet üzerinden yaptığım hatta e-imza kullanarak da yaptığım işlemlerin çıktısını alıp tekrar dosyalıyorum. Ayrıca kurumlar arası yazışmalardaki üst yazı ile evrak-kağıt iletişimi de aynı şekilde devam ediyor” (5.GR.).

“Maalesef her şey aynı durumda. Hâlâ evrak kayıt ve dosyalama, üst yazı ile yazışma yapma biçimi aynı şekilde devam ediyor. E-devletin tam olarak devreye girmesiyle bunlar biter ya da en azından azalır diye ümit ediyorum” (6.GR.).

Tablo: D-24 E-Devletin Ülkemizdeki Durumu ve Onun Gelişmesi İçin Yapılması Gerekenler

E-devletin ülkemizdeki durumu ve onun gelişmesi için yapılması gerekenler nedir?	Frekans	(%) Oran
E-devlet ülkemizde henüz geçiş aşamasında olan bir uygulamadır. E-devletin tanıtımının daha artırılması, kullanımının yaygınlaştırılıp, teşvik edilmesi ve bilgisayar okuryazarlığının artmasına dönük önlemlerin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır	14	28
Henüz istenen seviyede değiliz. E-devletin teknik sıkıntılarının giderilmesi, alt yapısının güçlendirilmesi ve geliştirilmesi gereklidir. Bunun neticesinde de ileride hızlanan sistemle beraber daha çok ve geniş yelpazede işlem yapılabilir. Bu yüzden e-devlet uygulamalarına daha çok kaynak aktarılmalı ve bu konu üzerine daha çok araştırma yapılmalıdır	18	36
E-devlet bağlamında belli bir yol alındı denilebilir; yalnız yeterli değildir. Kurumlar arası koordinasyon artırılıp, işlem yapabilme kapasitesi, yelpazesi genişletilmelidir Konuya hak ettiği önem verilmesi ve bu doğrultuda siyasaaların geliştirilmesi bir zorunluluktur	11	22
E-devlet ülkemizde yavaş yavaş kendini göstermeye başlamıştır. “Güvenlik” konusundaki endişelere de yanıtlar, çözümler üretilirse; kullanım yaygınlığı bundan pozitif yönde etkilenecektir	7	14
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devletin ülkemizdeki durumu ve onun gelişmesi için yapılması gerekenler” bağlamındaki bulguları ise şöyledir: “E-devlet ülkemizde henüz geçiş aşamasında olan bir uygulamadır. E-devletin tanıtımının daha artırılması, kullanımının yaygınlaştırılıp, teşvik edilmesi ve bilgisayar okuryazarlığının artmasına dönük önlemlerin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır” % 28, “henüz istenen seviyede değiliz. E-devletin teknik sıkıntılarının giderilmesi, alt yapısının güçlendirilmesi ve geliştirilmesi gereklidir. Bunun neticesinde de ileride hızlanan sistemle beraber daha çok ve geniş yelpazede işlem yapılabilir. Bu yüzden e-devlet uygulamalarına daha çok kaynak aktarılmalı ve bu konu üzerine daha çok araştırma yapılmalıdır” % 36, “e-devlet bağlamında belli bir yol alındı denilebilir; yalnız yeterli değildir. Kurumlar arası koordinasyon artırılıp, işlem yapabilme kapasitesi, yelpazesi genişletilmelidir Konuya hak ettiği önem verilmesi ve bu doğrultuda siyasaaların geliştirilmesi bir zorunluluktur” % 22 ve “e-devlet ülkemizde yavaş yavaş kendini göstermeye başlamıştır. “Güvenlik” konusundaki endişelere de yanıtlar, çözümler üretilirse; kullanım yaygınlığı bundan pozitif yönde etkilenecektir” % 14.

Burada dikkati çeken nokta, bu çalışmanın pek çok aşamasında bu tür bulgulara rastlanmasıdır. Burada da bu tür verilerin elde edilmesi ile adeta bir sağlama yapılmıştır.

Görüşmeler neticesinde elde edilen bu bulgular ile bir nevi sonuç ve öneri bağlamında ipuçları elde edilmiştir.

Ayrıca, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 37. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur. Yurttaşlar ile kamu çalışanları ağırlıklı olarak e-devlet uygulamalarının ülkemizde emekleme aşamasında olduğu konusunda hemfikirdir. Her iki kesimin benzer çözüm önerileri, beklenti konusunda da uyuşmakta olduğu dikkatten kaçmamaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında bazı dikkate değer açıklamalara baktığımızda; ağırlıklı olarak e-devletin henüz geçiş aşamasında olduğu yönündeki değerlendirmeler dikkat çekmektedir.

“E-devlet uygulamaları bağlamında henüz emekleme dönemindeyiz. İstenen seviyeye gelmemiz de uzun yıllar alacak. İlk başta teknik sıkıntı ve ağırlıkların çözülmesi gereklidir. Çünkü eski usulde bile 5 dakikada yaptığım bir işlemi; sistem ağırlaşınca 30 dakikada yaptığım oluyor. Bu yüzden sistemin tıkanmaması, ağırlaşmaması için gerekli önlemlerin ivedi olarak alınması zorunludur. Eğer bunlar aşılar ve e-devlet daha modernize edilir, güncellenirse; o zaman e-devlet oldukça kullanışlı, fonksiyonel olacaktır” (17.GR.).

“E-devlet konusunda şu an ülkemiz orta derecededir diyebilirim. Bu konuda belli bir mesafe alındı fakat yeterli derecede değil henüz. İstenen seviyeye gelmek için de e-devletin gelişimi üzerine daha çok kaynak ayrılmalıdır. Çağ, teknoloji, ihtiyaçlar çok çabuk değişmektedir. O yüzden bunu zamanında hızlı biçimde yakalayabilmek için gerekli hamlelerin yapılması gereklidir. Devlet idaresinde de bu yakalanmalıdır” (23.GR.).

Tablo: D-25 E-devlet Uygulamalarından Dolayı Yurttaşların Devlet Dairelerine Gelme Sıklığı Giderek Azalacağından Ötürü, Devletten Uzaklaşma Olur mu?

E-devlet uygulamalarından dolayı yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığı giderek azalacağından ötürü; bu husus sizce, yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olur mu?	Frekans	(%) Oran
Hayır. Çünkü yurttaş sıra ve kuyruktan kurtaran bu uygulama, yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmaz. E-devlet zaman, hız, maliyet hususlarında büyük yarar sağladı ve şeffaflığı da artırarak güven ve yakınlaşmaya katkı sağladı	17	34
E-devlet yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını artıran bir uygulamadır; o yüzden uzaklaşmaya yol açmaz	16	32
Bugünkü koşullarda her işlem e-devlet aracılığıyla yapılamadığından dolayı, yurttaş belli işlemler için yine kamu kuruluşlarına gelmeye devam etmektedir. Bu doğrultuda yurttaşın devletten uzaklaşması söz konusu değildir	15	30
E-devlet, yurttaşların devlet dairelerine gelip yüz yüze işlem yapma oranını azaltmaktadır. Bu da yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olan bir etkidir	2	4
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamalarının yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olup olmadığına” dair bulguları da şöyledir: “Hayır. Çünkü yurttaş sıra ve kuyruktan kurtaran bu uygulama, yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmaz. E-devlet zaman, hız, maliyet hususlarında büyük yarar sağladı ve şeffaflığı da artırarak güven ve yakınlaşmaya katkı sağladı” % 34, “e-devlet yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını artıran bir uygulamadır; o yüzden uzaklaşmaya yol açmaz” % 32, “bugünkü koşullarda her işlem e-devlet aracılığıyla yapılamadığından dolayı, yurttaş belli işlemler için yine kamu kuruluşlarına gelmeye devam etmektedir. Bu doğrultuda yurttaşın devletten uzaklaşması söz konusu değildir” % 30 ve “e-devlet, yurttaşların devlet dairelerine gelip yüz yüze işlem yapma oranını azaltmaktadır. Bu da yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olan bir etkidir” % 4.

E-devletin yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmayan bir uygulama olduğuna dair bulgular önemli bir ağırlığa sahiptir. Bu bulgular ile e-devlet uygulamalarının yurttaş devletten uzaklaştırmayan bir uygulama olduğu daha net anlaşılmaktadır. Bununla beraber, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 52. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur. Buradaki verilerde, e-devletin yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmayan bir uygulama olduğunu ortaya koymaktadır. Hem yurttaşın hem de kamu çalışanının bu eğilimde olması mevcut durumun tespitine, açıklanmasına yardımcı olmaktadır.

Bu konuda katılımcılardan (3.GR.) kadın bir çalışana göre:

“E-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olmaz; bilakis daha çok yakınlaştırır. Bürokrasi azaldıkça, verilen hizmet arttıkça devlet baş üstünde tutulur” (3.GR.)! Bu katılımcı, e-devlet uygulamalarının devletin prestijini artırmasına yardımcı olacağını söylemektedir. Diğer bir görüşmeci (20.GR) de herhangi bir uzaklaşmanın yaşanmayacağını şu sözlerle belirtmektedir:

“Olmaz. E-devletin şeffaflığı artırması, yurttaşın devlete olan güvenini artırmıştır. Bu yüzden oluşan bu iletişim ortamında herhangi bir uzaklaşmadan söz edilemez” (20.GR.).

Tablo: D-26 E-devlet Uygulamalarının Devlete Olan Güvene Etkisi

E-devlet uygulamaları devlete olan güveni nasıl etkiledi?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok, etkilenen herhangi bir durum söz konusu değil	12	24
Kısmen etkiledi. E-devlet yurttaşlara tam olarak güvenli gelmese de; sağladığı faydadan ötürü kullanılıyor. Yurttaş çoğunlukla “sonuç odaklı” bakıyor işlerine. İşlemleri zamanında, hızlı, sıkıntıya uğramadan yapıldıysa, pek gerisini düşünmüyor	10	20
Devlet çağa uygun olarak teknolojik gelişmeleri yakalayan bir biçimde hizmet verirse, devlete olan güvende bundan olumlu olarak etkilenecektir. E-devlet uygulamaları devlete olan güveni artırıcı etki yapmaktadır	14	28
E-devlet ülkemizde henüz geçiş dönemindedir. Bu yüzden e-devlet daha geliştirilir, yaygınlaştırılır ve güvenlik konusundaki riskler de ortadan kaldırılırsa; ancak o zaman herhangi bir etkinin varlığından söz edebiliriz	10	20
E-devlet güvenli olmayan bir uygulama, bu yüzden devlete dönük güvenimi olumsuz şekilde etkiledi	4	8
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “e-devlet uygulamalarının devlete olan güveni nasıl etkilediğine” dönük bulguları da şu şekildedir: “Değişen bir şey yok, etkilenen herhangi bir durum söz konusu değil” % 24, “kısmen etkiledi. E-devlet yurttaşlara tam olarak güvenli gelmese de; sağladığı faydadan ötürü kullanılıyor. Yurttaş çoğunlukla ‘sonuç odaklı’ bakıyor işlerine. İşlemleri zamanında, hızlı, sıkıntıya uğramadan yapıldıysa, pek gerisini düşünmüyor” % 20, “devlet çağa uygun olarak teknolojik gelişmeleri yakalayan bir biçimde hizmet verirse, devlete olan güvende bundan olumlu olarak etkilenecektir. E-devlet uygulamaları devlete olan güveni artırıcı etki yapmaktadır” % 28, “e-devlet ülkemizde henüz geçiş dönemindedir. Bu yüzden e-devlet daha geliştirilir, yaygınlaştırılır ve güvenlik konusundaki riskler de ortadan kaldırılırsa; ancak o zaman herhangi bir etkinin varlığından söz edebiliriz” % 20 ve “e-devlet güvenli olmayan bir uygulama, bu yüzden devlete dönük güvenimi olumsuz şekilde etkiledi” % 8.

Bulgular, e-devletin devlete dönük güveni fazla etkilemediğini ortaya koymaktadır. E-devlet bağlamında çalışmanın başka aşamalarında olduğu gibi “güvenlik” sorunsalı, bu uygulamaların yaygınlaşmasının önünde hep bir engel olarak çıkmaktadır. Ayrıca, yurttaşların “sonuç odaklı” oldukları yönündeki tespitte dikkat çekmektedir.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak şunlar belirlenmiştir:

“Teknolojinin hem yararı hem de zararı var. Teknolojiye güvenmeyen ve bu doğrultuda e-devlet uygulamalarına da güvenmeyen, onun aracılığıyla kişisel verilerin depolandığını iddia eden bir kesim var. Buna karşın teknolojik yeniliklerden yararlanmak gerektiğine inanan ve güvenen bir kesim de bulunmakta. Sonuç itibarıyla e-devlet uygulamalarına ve devlete güvenen olduğu gibi güvenmeyende var” (15.GR).

“Yurttaşlar devlete karşı her zaman temkinliydi. Ülkemizde eski uygulamalar varken de e-devlet uygulamaları kullanırken de yurttaş temkinli ve kontrollü; bu bağlamda her yeniliğin de belli geçiş sıkıntılarının olması doğal karşılanmalı ve e-devletin daha da gelişmesinden vazgeçilmemelidir” (27.GR).

“Yurttaş sonuç odaklı bakıyor, eğer işlerinin kolaylaştığını görüyorsa güven de bundan olumlu etkileniyor; eğer tersi olursa güven bundan olumsuz olarak etkileniyor. Fakat buradaki asıl sorun devletin yurttaşla olan güveninin artmaması, ona güvenmemesidir. Devlet hâlâ yurttaşına karşı kontrollü, temkinli yaklaşıyor ve önce kendini sağlama alıyor” (31.GR.)!

“Bilinmeyen bir şeye karşı güven konusunda her zaman bir mesafe vardır. E-devletin de kullanımı artıp, yaygınlaştıkça; onun faydaları görüldükçe devlete olan güven bundan nasibini alacaktır” (32.GR.).

“Devletin çağa uygun hizmet vermesi güveni de pozitif yönde etkiler. Bu doğrultuda e-devletin yurttaşın devlete olan güvenine katkısı olmuştur” (35.GR.).

“E-devlet vasıtasıyla devlete ulaşma olanağı çok arttı. Bu iletişim ortamı da devlete dönük güvene ve devletin imajına katkı sağladı” (46.GR).

Burada dikkati çeken en önemli noktalardan biri “bilinmeyen bir şeye karşı güven konusunda her zaman bir mesafe” olduğu açıklamasıdır. Bunun aşılmasının

zaman alacağı öngörülmektedir. Bu yüzden e-devlet uygulamalarının kullanımının teşvik edilmesi ve tanıtımının artırılması için azami çabanın gösterilmesi gerektiği yönündeki eğilim yüksektir.

Tablo: D-27 E-devletin “Kişisel Bilgilerin Güvenliğine ve Gizliliğine” Zarar Verebilme Durumu

E-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Hayır. Çünkü e-devlet gelişmiş bir sistem ve belli güvenlik önlemleri alınıyordur zaten. Ayrıca “devlete güvenmeyeceğiz de kime güveneceğiz”	9	18
Hayır. Çünkü her teknolojik yeniliğin artısı kadar eksisi de vardır; bunlar yalnızca “yan etkilerdir”. Biraz risk var diye ondan vazgeçmek yanlış olur, yararları daha ağır basmaktadır. Ayrıca eski sistemde de belli kaygılar, riskler vardı; o yüzden e-devlet daha da geliştirilmelidir	9	18
Hayır. E-devlet güvenli bir sistemdir. Aynı zamanda belli veriler elde edilmek isteniyorsa başka pek çok yoldan da bunlar elde edilebilir	6	12
Kısmen, belli oranda; zarar verebileceğini düşünüyorum. Online uygulamalar bazı riskleri taşımaktadır; bu bağlamda güvenliği artırıcı çalışmalar hayata sokulmalıdır	10	20
Evet. Çünkü internet ortamında hiçbir şey güvenli değildir	16	32
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devletin ‘kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine’ zarar verebilmesi” bağlamındaki veriler de şu şekildedir: “Hayır. Çünkü e-devlet gelişmiş bir sistem ve belli güvenlik önlemleri alınıyordur zaten. Ayrıca devlete güvenmeyeceğiz de kime güveneceğiz” % 18, “Hayır. Çünkü her teknolojik yeniliğin artısı kadar eksisi de vardır; bunlar yalnızca ‘yan etkilerdir’. Biraz risk var diye ondan vazgeçmek yanlış olur, yararları daha ağır basmaktadır. Ayrıca eski sistemde de belli kaygılar, riskler vardı; o yüzden e-devlet daha da geliştirilmelidir” % 18, “Hayır. E-devlet güvenli bir sistemdir. Aynı zamanda belli veriler elde edilmek isteniyorsa başka pek çok yoldan da bunlar elde edilebilir” % 12, “Kısmen, belli oranda; zarar verebileceğini düşünüyorum. Online uygulamalar bazı riskleri taşımaktadır; bu bağlamda güvenliği artırıcı çalışmalar hayata sokulmalıdır” % 20 ve “Evet. Çünkü internet ortamında hiçbir şey güvenli değildir” % 32.

Bulgulara göre e-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünenler (% 52) ile düşünmeyenlerin (% 48) oranı hemen hemen aynıdır. Burada dikkat çeken noktalardan biri; her işte, süreçte bir takım risklerin olduğu ve bunun doğal kabul edilmesi gerektiği yönündeki açıklamalardır. “Yan etkiler” oluyor diye, rutin ilerlemeden vazgeçilmemesi gerektiği pek çok kere dile

getirilmiştir. Ayrıca “devlete güvenmeyeceğiz de kime güveneceğiz” söylemi de oldukça dikkate değerdir.

Bununla birlikte, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 40. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur. Buradaki bulgulara da e-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünenler ile düşünmeyenlerin oranının hemen hemen aynı olması dikkat çekmektedir. Hem yurttaşın hem de kamu çalışanının bu eğilimde olmasıyla, “kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği” konusunda kaygı duyan önemli bir kesimin varlığı da daha net biçimde anlaşılmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bazılarının dile getirdiği görüşlere baktığımızda şunları görüyoruz:

“E-devlet sonuçta devletin hazırlayıp sunduğu bir hizmet, kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine zarar vereceğini düşünmüyorum. Biz devlete de güvenmeyeceğiz de kime güveneceğiz” (4.GR.)! Bu katılımcının e-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar vermeyeceği doğrultusundaki beyanını devlete atıfla yapıyor olması dikkat çekmektedir.

“E-devlet sistemi bence güvenli bir sistem, pek çok şifre var. Ayrıca kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği gelişen teknolojilerle birlikte hep risk altında; bu bizim teknolojiye ya da teknolojik gelişmelere düşman olmamızı gerektirmez. E-devlet uygulamaları artısı eksisinden fazla olan, kullanışlı bir sistemdir” (5.GR.).

“Her teknolojik yeniliğin getirdiği riskler vardır ve hiçbir zaman risk alınmaz olsaydı ilerleme, gelişme mümkün olmazdı. O yüzden belli riskler göz önüne alınarak fakat bunlara da çözüm üretmeye çalışarak; teknolojiden mümkün olduğunca yararlanılmalıdır” (15.GR.).

“Her dönemin, uygulamanın kendine göre riski bulunmaktadır. E-devlet de kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliğine dönük belli riskler içermektedir. Lakin buna dönük tedbirler de alınmaktadır. Eskiden de manuel olarak içeriden dışarıya belli verilerin/bilgilerin çıkma riski vardı ve ona dönük tedbirler geliştiriliyordu. Bu doğrultuda yeniliklerden çekinmemek, korkmamak lazımdır” (27.GR.).

“Risk hayatın her alanında var. Örneğin, risk ülkemizde trafikte çok fazla var; risk fazla diye trafiğe de mi çıkılmayacak. O yüzden belli riskler içerse de e-devlet gibi teknolojik

yeniliklerin kullanımından, nimetlerinden vazgeçilmez. Ayrıca bu tip risklere karşıda tedbirler kolaylıkla alınabilir” (32.GR.).

“Online sistemler ve özelde de e-devlet ‘kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine’ zarar verebilmeye müsaittir. Pek çok kişinin kişisel verilerinin takip edilmesine tanık oldum. Bu yüzden bu tip teknolojik yeniliklerin bunu daha da kolaylaştırıcı etki yaptığını düşünüyorum” (45.GR.).

Tablo: D-28 Teknolojiye Dayalı Sistemler Nedeniyle Gözetlendiğini Düşünme Durumu

Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Hayır	7	14
Arada sırada böyle bir hissiyatım oluyor ve “dikkatli/kontrollü olma” gereği duyuyorum	5	10
Kendimin gözetlendiğini düşünmüyorum, “niye beni izlesin, takip etsinler ki?” Gözetim yapılıyorsa da sınırlı düzeydedir bu ve stratejik konumdaki insanlar risk altındadır	13	26
Evet, “gözetim toplumu” olduk adeta. Son dönemde toplum içindeki “gözetim” konusundaki tartışmalarda, endişe eğiliminde de artış gözlemliyorum. Bu çerçevedeki olaylar ve artan haberlerin büyük rolü var bunda; o yüzden bu soruna dönük tedbirler geliştirilmelidir	17	34
Evet; ama bunu olumlu buluyorum. Kayıt, kontrol yarar sağlayan unsurlardır; örneğin mobeseleri işlevsel buluyorum. Her gelişmenin eksisi artışı vardır. Bu doğrultuda teknolojiye dayalı sistemlerinde olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır ve teknolojiden asla uzak durmamak, vazgeçmemek gereklidir	8	16
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme” bağlamındaki verileri de şu şekildedir: “Arada sırada böyle bir hissiyatım oluyor ve ‘dikkatli/kontrollü olma’ gereği duyuyorum” % 10, “kendimin gözetlendiğini düşünmüyorum, ‘niye beni izlesin, takip etsinler ki?’” Gözetim yapılıyorsa da sınırlı düzeydedir bu ve stratejik konumdaki insanlar risk altındadır” % 26, “Evet, ‘gözetim toplumu’ olduk adeta. Son dönemde toplum içindeki ‘gözetim’ konusundaki tartışmalarda, endişe eğiliminde de artış gözlemliyorum. Bu çerçevedeki olaylar ve artan haberlerin büyük rolü var bunda; o yüzden bu soruna dönük tedbirler geliştirilmelidir” % 34 ve “Evet; ama bunu olumlu buluyorum. Kayıt, kontrol yarar sağlayan unsurlardır; örneğin mobeseleri işlevsel buluyorum. Her gelişmenin eksisi artışı vardır. Bu doğrultuda teknolojiye dayalı sistemlerinde olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır ve teknolojiden asla uzak durmamak, vazgeçmemek gereklidir” % 16. Ayrıca örnekleme katılanların % 14’lük bir kısmı ise teknolojiye dayalı sistemler

nedeniyle kesinlikle gözetlenmediğini, hiç böyle bir hissiyata kapılmadığını dile getirmiştir.

Bulgular, teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle bir gözetlenme kaygısının varlığına işaret etmektedir. Katılımcıların % 44 civarı kaygı duyduğunu söylemekteyken; % 16'sı ise gözetlendiklerini kabul etmekte ama bunu olumlu bulduklarını söylemektedirler. Böylece % 60'lık bir kesimin şu ya da bu şekilde gözetlendiğini düşünmekte olduğunu bulgular ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda da “dikkatli/kontrollü olma” gereği duyduğunu ifade edenler ile adeta “gözetim toplumu olduk” ifadesini kullananlar; bu duruma ilişkin güçlü bir izlenim sunmaktadır.

Bunun yanında gözetlemeyi, kontrolü yararlı bulanların (% 16) varlığı da dikkat çeken diğer bulgulardandır. Aynı zamanda, gözetlenmenin yapıldığını kabul eden ama bunun az sayıda ve stratejik konumdaki insanlarla sınırlı kaldığını belirtilmesi de yine önemli bulgular olarak dikkat çekmektedir.

Bununla beraber, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 48. sorusu) buna benzer bir soru sorulmuştur. Buradaki bulgularda “teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme hissiyatının” yüksek durumda olduğunu göstermektedir. Yalnızca, bu hissiyatın yurttaşlarda kamu çalışanlarına göre biraz daha fazla olduğu görülmektedir. Hem yurttaşın hem de kamu çalışanının bu eğilimde olması, “teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenme” konusunda kaygı duyan önemli bir kesimin olduğunu ortaya koymaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak şunlar belirlenmiştir:

“Teknoloji geliştikçe insanların özgürlük alanı daralır. Teknolojiye dayalı sistemler gözetlemeyi, kontrolü kolaylaştırır” (7.GR.).

“Maalesef böyle bir algı toplum genelinde ve bende giderek geliyor. Davranışlarımda daha dikkatli ve kontrollü olma gereği duyuyorum” (22.GR.).

“Toplumda böyle bir algı hatta paranoya oluştu. Pek çok kişiden bu kaygıyı duyuyor ve gözlemliyorum. Kişisel olarak da sınırlı düzeyde gözetlenme hissiyatım oluyor. Fakat bu

hadiseleri teknolojinin yan etkileri olarak görüyorum. Teknolojiye de dur denilemeyeceği için; bu yan etkilerin mümkün olduğunca azaltılmasından başka bir öneride sunamıyorum” (28.GR.).

“Teknolojiye dayalı sistemlerin kullanılmasını sakıncalı bulmuyorum; aksine özellikle mobeseleri/kameraları oldukça yararlı buluyorum. Bunlar pek çok suçun ortaya çıkmasına katkı sağlıyorlar” (29.GR.)

“Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğimi düşünüyorum. Telefon konuşmaları, banka hareketleri, internet kullanımı (e-mail, sosyal medya vs.) ve T.C. kimlik numarasının her yere verilmesi hususları gözetlenme hissiyatının yaşandığı yerler olarak belirtilebilir. Mobese gibi kamusal, genele dönük kullanımları nispi olarak sakıncasız görüyorum fakat mahremiyete inen gözetlenme hadiselerini çok tehlikeli ve sıkıntılı olarak görüyorum” (31.GR.).

“Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğimi düşünmüyorum. Belirli insanlar bu doğrultuda düşünebiliyor olabilir ama bu bence sınırlı sayıdadır. Fakat son dönemde artan bu ‘gözetim toplumu’ tartışmaları bile can sıkıcı. Çağdaş, demokratik bir ülkede bunun üstesinden gelinebilmelidir. Mahremiyet, kişisel bilgilerin güvenliği ve gizlilik önemli bir haktır ve bunun korunması için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Böylece yurttaşlar arasında oluşan bu algının da üstesinden gelinebilmelidir” (35.GR.).

“Bu duruma somut olarak şahit olmuş biriyim. Bazı çalışma arkadaşlarım dinleme ve teknik takibe maruz kaldı. Özellikle stratejik kurumlarda veya stratejik konumlarda çalışan insanlarda bu risk daha fazladır diye düşünüyorum” (45.GR.).

Buradaki açıklamalar konunun günümüzde artık çok fazla tartışılan ve gündemde olan bir konu olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca, bu duruma somut olarak şahit olan bireylerle de karşılaşılması da dikkat çekmektedir. “Gözetim toplumu” çerçevesindeki tartışmaların, hadiselerin önümüzdeki yıllarda da süreceği ileri sürülebilir. Bu durumun artık toplumu oldukça etkileyen bir boyuta geldiği de açığa çıkmaktadır ve bu doğrultuda sosyolojik bulguların elde edilmesi çerçevesinde araştırmaların çoğaltılması lazımdır.

Tablo: D-29 E-devlet Uygulamalarının “Yurttaş ile Devlet” Arasındaki İlişkiye Etkisi

E-devlet uygulamaları “yurttaş ile devlet” arasındaki ilişkiyi nasıl etkiledi?	Frekans	(%) Oran
Değişen bir şey yok	4	8
Çağa uygun olan bu uygulamalar ile devlet daha kolay ulaşılabilir oldu, şeffaflığı ve adam kayırmacılığın engellenmesini de olumlu yönde etkiledi	6	12
E-devlet yurttaşın memnuniyetini, devletin de itibarını artırdı. Yurttaşlar kamu işlemleri hızlı ve kolay yapabilmekten, kamu çalışanları da daha iyi hizmet verebilmekten ve iş yükünü eritebilmekten ötürü oldukça memnun	14	28
Daha “yurttaş merkezli” bir anlayışa gidişi ve devlete olan güveni pozitif olarak etkiledi	6	12
E-devletin günümüzdeki kullanım ve yaygınlık düzeyi istenen düzeyde değil, şu an hâlâ geçiş dönemindeyiz. Teknik sıkıntılar giderilip, işlem yapma kapasitesi genişletilip; kullanımı da toplum çapında yaygınlaşınca ancak “yurttaş-devlet” ilişkisini etkileyecektir	15	30
Bu ilişkiyi daha da azalttı; devlete dönük uzaklaşma riskini artıran bir uygulama	2	4
Yurttaş ve devlet birbirine karşı hâlâ mesafeli ve temkinli; güven sorunu devam ediyor	3	6
TOPLAM	50	100

Örnekleme katılanların “e-devlet uygulamaları ile ‘yurttaş ile devlet’ arasındaki ilişkinin nasıl etkilendiği” bağlamındaki bulguları da şöyledir: “Değişen bir şey yok” % 8, “çağa uygun olan bu uygulamalar ile devlet daha kolay ulaşılabilir oldu, şeffaflığı ve adam kayırmacılığın engellenmesini de olumlu yönde etkiledi” % 12, “e-devlet yurttaşın memnuniyetini, devletin de itibarını artırdı. Yurttaşlar kamu işlemleri hızlı ve kolay yapabilmekten, kamu çalışanları da daha iyi hizmet verebilmekten ve iş yükünü eritebilmekten ötürü oldukça memnun” % 28, “Daha “yurttaş merkezli” bir anlayışa gidişi ve devlete olan güveni pozitif olarak etkiledi” % 12, “e-devletin günümüzdeki kullanım ve yaygınlık düzeyi istenen düzeyde değil, şu an hâlâ geçiş dönemindeyiz.. Teknik sıkıntılar giderilip, işlem yapma kapasitesi genişletilip; kullanımı da toplum çapında yaygınlaşınca ancak “yurttaş-devlet” ilişkisini etkileyecektir” % 30, “Bu ilişkiyi daha da azalttı; devlete dönük uzaklaşma riskini artıran bir uygulama” % 4 ve “yurttaş ve devlet birbirine karşı hâlâ mesafeli ve temkinli; güven sorunu devam ediyor” % 6.

Bulgular, kamu çalışanlarının perspektifinden bakıldığında; e-devlet uygulamalarının “yurttaş ile devlet” arasındaki ilişkiyi ağırlıklı olarak olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Özellikle daha “yurttaş merkezli” bir eğilimin ortaya çıkmaya başladığına dönük vurgulamalar ve güven, tasarruf konusundaki etkileri bağlamındaki açıklamalar dikkat çekmektedir.

E-devlet uygulamalarının “yurttaş-devlet” ilişkisine hiçbir etkisi olmadığı ya da bu ilişkiyi daha da kötü yönde etkilediği çerçevesinde eğilimler de bulunmaktadır. Burada dikkati çeken noktalar ise bu çalışmanın farklı aşamalarında yine karşımıza çıkan “güvenlik” ve “uzaklaşma” olgularıdır.

Burada elde edilen tüm veriler e-devlet ile yurttaşlık ilişkisinin sosyolojik boyutu bağlamında dikkate değerdir. Bu bulgular, mevcut durumun açıklanmasına yardımcı olmaktadır. Bununla beraber, çalışmanın nicel araştırma kısmında da (anketin 53. sorusu) bu soru sorulmuştur. Burada ise e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine hemen hemen aynı düzeyde olmak üzere olumlu ve olumsuz yönlerde etkide bulunduğu sonucunun ortaya çıktığı görülmektedir. Böylece, kamu çalışanlarının yurttaşlara göre e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine daha pozitif yönde etkilerde bulunduğunu söylemeleri de açığa çıkmaktadır.

Görüşme yapılan katılımcılar arasında bu soru bağlamında en dikkat çeken söylemler olarak da şunlar belirlenmiştir:

“Yurttaş daha önce de devlete güvenmiyordu şimdi de güvenmiyor” (2.GR.)!

“E-devlet olmazsa zaman kaybı ve bürokrasi daha artar ve neticesinde işlem hızı çok azalacağından ötürü hem yurttaşın hem de kamu çalışanının memnuniyeti azalacaktır. Bu da ‘yurttaş-devlet’ ilişkisini olumsuz etkileyecektir; o yüzden e-devletin olumlu etkileri göz ardı edilmemeli ve geliştirilip yaygınlaşması için gerekli tüm özen, önem gösterilmelidir” (38.GR.).

“E-devlet uygulamaları ‘yurttaş-devlet’ ilişkisini yok denecek kadar az seviyede etkileyebilmiştir. Gelecek yıllarda e-devlet konusundaki ilerleme ve yaygınlığa göre bu etki düzeyi artacaktır” (6.GR.).

“E-devlet değerlendirilirken teraziye konduğunda olumlu yönleri ağır basan bir uygulamadır ve bu doğrultuda ‘yurttaş-devlet’ ilişkisini de pozitif yönde etkilemiştir. Artan iş yükü karşısında kamu işlemlerinin çağa uygun biçimde yapılıp, hız, zaman ve tasarruf sağlanması bu ilişkiyi olumlu etkilemektedir. E-devlet, yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını artırmıştır” (17.GR.).

“E-devlet günümüzde yurttaşın devlete dönük bakışını, devlet algısını etkileyen faktörlerden biridir. E-devlet, devletin imajına, saygınlığına ve işlevselliğine katkı sağlamıştır. Yurttaşın memnuniyetinin yanında kamu çalışanı da işini hızlı, pratik ve çağa uygun biçimde

yapmaktan dolayı memnundur. Tüm bu nedenlerden ötürü e-devlet ‘yurttaş ile devlet’ ilişkisinin olumlu yönde dönüşmesine katkı yapmıştır” (18.GR.).

“E-devlet ‘şeffaflık’ getirdi. Şeffaflıkta güveni sağlayacağından ötürü ‘yurttaş-devlet’ ilişkisine pozitif katkı yaptı. Artık bir tanıdık bulup, araya adam sokup işimi takip ettireyim devri kapanmaya başladı” (20.GR.).

“Günümüze ülkemizdeki vatandaşlarda hak ve özgürlükler bilinci biraz daha yerleşti. Bu doğrultuda yurttaş belli noktalarda daha talepkâr hale gelmeye başladı. E-devlet de bunları karşılamada ve devletin de itibarını artırmada önemli bir enstrüman olarak görülmektedir” (24.GR.).

Tüm bu bulgular mevcut durumun tespiti açısından çok önemli ve orijinal bulgulardır. E-devlet ile yurttaşlık ilişkisinin, sosyolojik boyutunun ortaya çıkarılabilmesi için bu bağlamdaki verilerin elde edilmesi elzemdir.

Tablo: D-30 Ekleme veya Açıklama Getirilmek İstenen Hususlar

Ekleme veya Açıklama Getirilmek İstenen Hususlar	Frekans	(%) Oran
Hayır, yok.	8	16
E-devlet üzerine olan çalışmaların artırılması, onun daha da gelişmesi, yaygınlaşması için gerekli olan kaynakların ayrılması gereklidir. Oldukça faydalı bir sistem, kullanımının teşviki için azami tedbirler alınmalıdır.	13	26
Bugünkü koşullarda e-devlet henüz geçiş sürecindedir ve belli teknik sıkıntı ve ağırlıkların çözülmesi gerekmektedir. Devlet kurumları arasındaki eşgüdümde artırılıp, daha derin ve detaylı hizmet sunulabilmelidir.	8	16
“Bilgisayar okuryazarlığı” artırılmalıdır.	5	10
Güvenlik kaygılarına dönük çözümler üretilmelidir.	6	12
E-devlet çağa uygun bir uygulamadır. E-devlet yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını, saygınlığını artırmıştır.	10	20
TOPLAM	50	100

Örnekleme dahil edilenlerin “eklemek veya açıklama getirmek istediği hususlar” bağlamındaki verileri ise şu şekildedir: “E-devlet üzerine olan çalışmaların artırılması, onun daha da gelişmesi, yaygınlaşması için gerekli olan kaynakların ayrılması gereklidir. Oldukça faydalı bir sistem, kullanımının teşviki için azami tedbirler alınmalıdır” % 26, “bugünkü koşullarda e-devlet henüz geçiş sürecindedir ve belli teknik sıkıntı ve ağırlıkların çözülmesi gerekmektedir. Devlet kurumları arasındaki eşgüdümde artırılıp, daha derin ve detaylı hizmet sunulabilmelidir” % 16, “bilgisayar okuryazarlığı artırılmalıdır” % 10, “güvenlik kaygılarına dönük çözümler üretilmelidir”

% 12 ve “e-devlet çağa uygun bir uygulamadır. E-devlet yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını, saygınlığını artırmıştır” % 20. Ayrıca % 16’lık bir kesim ise görüşmeye daha fazla ekleme veya açıklama getirmek istememiştir.

Buradaki bulgular ağırlıklı olarak öneriler, beklentiler bağlamındadır. E-devlet uygulamalarının daha geniş yelpazede ve derinlikli işlem yapabilmesi için daha geliştirilmesi gerektiği yönünde beklentiler önemli bir ağırlığa sahiptir. İlerleyen yıllardaki gelişmelere paralel olarak e-devletin yaygınlaşması bundan etkilenecektir. Bulgulara göre, e-devlet uygulamalarının varlığından bir rahatsızlık duyulmamaktadır; onun bazı eksikliklerinden rahatsızlık duyulmamaktadır. Bu, e-devlete dönük pozitif eğilimin bir göstergesidir.

Burada, konuya dönük farklı yaklaşımların, ele alışların olduğu bir kez daha görülmektedir. Lakin e-devletin ağırlıklı olarak devletin verimliliğine katkı sağlayan, yurttaş-devlet ilişkisini olumlu yönde etkileyen bir uygulama olarak değerlendirildiği de kendini göstermektedir. E-devlet uygulamalarındaki eksikliklerin, problemlerin çözümü içinde ivedi olarak çabaların gösterilmesi beklenmektedir.

Görüşme araştırması ile “kamu çalışanlarının” devlete, yurttaş, yurttaş-devlet ilişkisine ve e-devletin bunlara etkilerine dönük veriler elde edilmiştir. Böylece bir de bu cepheden e-devlet-yurttaşlık ilişkisi değerlendirilerek; konuya dönük bütüncül bir değerlendirme yapılabilme imkânı oluşmuştur. Bunlarda konunun çözümlenmesine önemli katkı sağlamıştır ve mevcut durumun tespitine yönelik önemli ipuçları sağlamıştır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çalışma boyunca ve amaca uygun olarak e-devletin çeşitli boyutları, uygulama şekilleri ve verilen hizmetlerin düzeyi gibi durumları tespit etmeye çalıştık. Şüphesiz, böylesine geniş kapsamlı bir konuda eksik kalınan bazı noktalar olmuştur. Lakin, bu konuda sosyolojik temelli bir çalışmanın gerçekleştirilmesi literatüre önemli bir katkı sağlayacaktır. Mevcut yazın incelendiğinde görünen husus, e-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi perspektifinden ve klasik siyaset biliminin bakış açısından yaklaşımış olduğudur. Var olan literatürde sosyolojik bakış açısı ve e-devlet uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları, artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır. Türkiye’de de e-devlet uygulamaları yaygınlaştırılırken ülkemizin sosyo-kültürel yapısının, eğitim durumunun, bölgesel ve sınıfsal ekonomik gelişmişlik düzeyleri gibi faktörlerin de göz önüne alınması elzemdir. Bu sebepten ötürü konunun sosyolojik olarak analiz edilmesi, değerlendirilmesi zorunlu görülmüştür. Bu çalışmada da e-devlet uygulamalarının pratikleriyle bu pratiklerin çeşitli yansımaları çerçevesinde sosyolojik açıdan analiz edilmeye imkan veren verilerin elde edilmesi bu bağlamda son derece önemlidir.

Yeri gelmişken bir noktayı da açıklığa kavuşturmakta fayda bulunmaktadır. O da “devlet” olgusuna dönük sosyolojik çalışmaların yetersizliğidir. Poggi’nin de (2012: 9,10) belirttiği gibi önde gelen sosyologlar arasında devlet olgusu sadece Max Weber’in çalışmalarında temel bir yer işgal etmiştir. Buna rağmen Weber bile “devlet sosyolojisi” türü bir yapıt ortaya çıkaramamıştır. Ancak, son yıllara doğru Batılı sosyologlar, devlet kavramına dönük çeşitli sorunlarla giderek daha fazla ilgilenmeye başlamışlardır. Devletin temel yapısal niteliklerini belirlemek, bu niteliklerin zaman süreci içinde veya bir ülkeden diğerine ne tür değişikliklere uğradığını saptamak ve değişikliklerin kapsam ve önemini açıklamak bu sorunlar arasındadır.

Devlet, belirli bir sınır dahilinde egemen bir hükümet yetkisi tesis eden ve bir dizi daimi kurum aracılığıyla otorite uygulayan bir siyasi birliktir. Devlet, aynı zamanda “meşru şiddet” kullanma araçlarının tekeli elinde bulunduran güçtür (Weber, 2005:132).

“Devlet”; insan, toprak ve egemenlik unsurlarının bir araya gelmesiyle oluşmuş bir varlıktır. Devletin birinci unsuru olan insan topluluğuna hukukta “millet” denir. Millet birbirlerine birtakım bağlarla bağlanmış olan insanlardan oluşmuş bir topluluktur. Devletin ikinci unsuru olan toprak unsuruna da hukukta “ülke” denir. Ülke, belirli insan topluluğunun devamlı olarak yaşayabileceği ve egemenlik kurabileceği, belli sınırları olan bir toprak parçasıdır. Devletin üçüncü unsuru olan iktidar unsuruna hukukta “egemenlik” denir. Egemenlik en üstün iktidar demektir ve bir devletin varlığından bahsedebilmek için, insan topluluğunun belli bir ülke üzerinde en üstün iktidara sahip olması gerekir. Haliyle bu iktidarın da az çok uzunca bir süre devam etmesi gereklidir. “Devlet”; belirli bir toprak parçası üzerinde egemen olan belirli bir insan topluluğunun oluşturduğu bir varlık olarak tanımlanabilir. Bir devletin kurulabilmesi için bu üç unsurun bir veya ikisi yeterli değildir. Üç unsurunda bir araya gelmesi zorunludur. Yalnızca insan topluluğu, belirli bir toprak parçası olmaksızın devlet teşkil etmemektedir. Keza üzerinde yaşayan insanlar olmaksızın bir toprak parçasının devlet olarak nitelendirilmesi de mümkün değildir. Dahası, insan ve toprak unsurları bir arada olsa bile, bunlar kendi başına bir devlet oluşturmamaktadırlar. Devletin oluşabilmesi için bu insanların bu toprak parçası üzerinde egemenlik kurmaları zorunludur. Bu doğrultuda bu üç unsurun birleşmesiyle oluşan devlet, kendini meydana getiren unsurların dışında ve onlardan bağımsız bir varlıktır. Dolayısıyla devlet, kendisini oluşturan unsurlardan birisine indirgenemez. Devlet yalnızca ülke veya millet ya da egemenlik demek değildir. Devlet hukuku düzeninde, kendini oluşturan insanlardan ayrı bir hukuki varlığa sahip bir tüzel kişi olarak kabul edilmektedir (Gözler, 2011: 4,5).

Siyasal antropoloji de devletin toplumsal gelişmenin ve belirli bir kompleks sistemin evrilmesini takiben 5 ila 10 bin yıl önce ortaya çıktığı belirtilmektedir. Buna ilaveten devlet bir toplumsal ve siyasal olgudur. Ülke, insan topluluğu, iktidar ve hukuki-siyasal düzen devletin ana unsurlarıdır. Evrensel bir örgüt olan devlet, özellikle günümüzde toplumsal düzeni, asayişini koruyabilecek en üst örgütlenmedir ve bunları da hükümet vasıtasıyla gerçekleştirmektedir.

Egemenlik ve güç ilişkileri açısından günümüz modern devlet yapısına bakıldığında ise devlet birleşik bir bütün değildir. Devlet, kamu politikasının yönü ve kaynakların kullanılması konusunda çeşitli çıkarları temsil eden siyasal eğilimlerin

çatışmalarının alanını ve parametrelerini belirleyen bir dizi kurumdan oluşmaktadır (Özpolat, 2009: 33).

Günümüzde devlet denince göze çarpan ilk olgu kamu hizmetleridir. Yani devlet esas olarak toplumda pek çok hizmeti (güvenlik, sağlık, eğitim, ulaşım, haberleşme vs.) yerine getiren bir kurum olarak düşünülmektedir. Bununla beraber, devletin bir diğer özelliği, egemenliği kullanan bir kurum olmasıdır (Çuhadar, 2007: 112,113).

Poggi'ye (2012: 15) modern devlet, devlet dairelerindeki memurların sürekli ve talimatlara uygun çalışmaları yoluyla yönetimi sağlamak için oluşturulmuş karmaşık kurumsal düzenlemeler bütünüdür. Bu dairelerin toplamı olan devlet belli sınırlar dahilindeki bir toplumda yönetim işini üstlenmektedir. Hem hukuken hem de mümkün olduğunca fiilen yönetime ilişkin tüm güç ve olanaklar tekelindedir. İlke olarak salt yönetimle ilgilenmektedir.

Ayrıca tarihin belirli bir döneminde devlet yönetim işlerini farklı toplumsal kesimlerle müzakere etme durumuna gelmiştir. 15. ve 16. yüzyıldan itibaren yükselişe geçen burjuva sınıfı, yurttaşlığın kapsam ve tanımını daha da genişletmiştir.

Bu doğrultuda “yurttaşlık” ise belirli bir ulus veya politik topluluk içindeki bireylere verilen ve bazı hak ve sorumlulukları beraberinde getiren bir statüdür. Yurttaşlık kavramını kökeni, şehir sınırları içinde yaşayanlardan bazılarının “yurttaş” statüsü elde ettiği, Antik Yunan şehir devletlerine kadar uzanmaktadır. Yurttaşlık burada bir sosyal statü sembolüdür (Giddens ve Sutton, 2014: 367).

İnsanlığın tüm değerinin devletten kaynaklandığı fikri G.W.F. Hegel'e aittir. Hegel'in tanrısallaştırdığı devlet ile milliyetçiliğin birleşmesi, hukuki anlamda yurttaşlık konumunda sayılmayan bireylerin tam anlamıyla insan olmadığı düşüncesine yol açmıştır. Bireyler ancak bir ulus-devletin üyesi olarak var olabileceklerdir. İşte bu dönemde ortaya çıkan yurttaş (citoyen) kavramı, milli bir kimlik bilincine sahip ve millete karşı sorumluluklarının bilincinde olan kişiler için kullanılmaya başlanmıştır. Bu haliyle yurttaşlık kavramı halk kavramından daha değerli ve bilinçli bir olguya işaret etmektedir. Avrupa tarihinde kalabalıklara işaret eden halk ile milli bir bilinci simgeleyen yurttaşlık kavramı arasındaki fark, Türkiye bağlamında en veciz ifadesini

1949-1957 yılları arasında İstanbul valiliği ve belediye başkanlığı yapan Fahrettin Kerim Gökay'ın ünlü cümlesinde bulmuştur: “Halk plajlara akın etti, vatandaş denize giremiyor”. Halk salt hukuksal anlamda bir varlığa işaret ederken, yurttaşlık ise milli bir bilince işaret etmektedir (Kadıoğlu, 2008: 86).

Bir bireyi bir devlete bağlayan uyrukluk (tabiiyet) bağına “yurttaşlık”; bir ülkeye uyrukluk bağı ile bağlı olan bireye de “yurttaş” denir. Uyrukluk bir birey ile bir devlet arasındaki hukuksal bağdır; bireyin etnik kökeniyle ilgili değildir. Devletin sürekliliği ancak devletin uyruğunda bulunan bireylerin devlete bilinçli sadakati ile mümkündür. Bu nedenle her devletin bir biçimde yurttaşlık değerlerini bireylere kazandırması bir zorunluluk olmuştur. Demokratik yurttaşlık ise bilgi çağının, küreselleşmenin ve modernleşmenin gerektirdiği, bireyin hak ve özgürlükleri ile görev ve sorumlulukları arasında denge arayışını öngören bir yurttaşlık yaklaşımıdır (Özpolat, 2009: 101,102).

Yurttaşlık, herhangi bir kişiyi devlete sürekli ve kesin bir biçimde bağlayan hukuksal bağdır ve herkesin siyasal sorumluluğunu bildirir. Yurttaşlık yalnızca bir uyrukluk anlamına gelmemektedir, toplumun yönetimine dolaylı ya da doğrudan bir biçimde katılma hakkı, imkânı vermektedir. Bu çerçevede yurttaşlığın sosyolojik boyutunun göz ardı edilmeden değerlendirilmesi gerekmektedir.

“Yurttaşlık” olgusunu ulusal kimliğe aidiyet ve vatanseverlik çerçevesinde düşünen ve yorumlayan yaklaşımlar genellikle hukuki bir statü anlayışına hapis olmaktadır. Hukuki olarak çerçevesi çizilmiş (daraltılmış) bir haklar ve ödevler dizgesine uyumluluğa indirgenen yurttaşlık anlayışı, yurttaşların katılım ve kendi kendilerini yönetme eğilimlerinin ve kabiliyetlerinin göz ardı edilmesine sebep olmaktadır (Caymaz, 2008: 3). Bu doğrultuda e-devletin yaygınlık kazanmasıyla birlikte yurttaşların ne düşündüğü, yurttaşlıkta bir dönüşümün olup olmadığının araştırılmasının önemi ortaya çıkmaktadır. Bu tez çalışmasında da bu doğrultuda saha da hem nicel hem de nitel yöntemler kullanılarak veriler elde edilmiş ve bu konudaki literatürün eksik kalan alanlarına katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

“Yurttaşlık” yurttaşa neler çağırıyor; bunun araştırılması gereklidir. Ayrıca bu süreçte ne gibi dönüşümler olmuştur; bunlar saptanabilmelidir. Yurttaşlık salt bir ülke sınırları içinde yaşamak, bir devlete aidiyet midir? Yoksa daha aktif bir biçimde

pek çok sorunla ilgilenen, topluma karşı da sorumluluk hissiyle yaklaşan, hak ve sorumlulukların bilincinde olmak mıdır? E-devlet uygulamalarıyla da bu bağlamda ne tür değişimler ortaya çıkmıştır. Buna benzer pek çok husus var olabilir ve bu çalışmayla bunların sosyolojik açıdan değerlendirilmesine çalışılmıştır.

Caymaz (2008, 110,111) yurttaşlık konusunda üç farklı ideal tipin ortaya çıktığını ileri sürmektedir. Bunlardan birincisi, taşıyıcı yurttaşlık halidir. Bu tip yurttaş, vatandaş olup olmadığının ve haklarının farkında değildir. İkincisi, fedakar yurttaşdır. Devlet karşısında onaylayıcı ve olumlayıcı tavır takınanlardır. Zaman zaman aktif görünse de genelde dışsal faktörler tarafından harekete geçirilir. Üçüncüsü ise kendi için yurttaş tipidir. Bireysel düzeyde hak ve özgürlüklerini bilinçli bir biçimde kullanmaya çalışan, gerekirse hakkını aramaktan çekinmeyen, yurttaşlık konusunda daha ziyade yaşadığı yere bağlılığı önemseyen, sadece devlete değil topluma karşı da sorumluluk hissiyle yurttaşlık görevlerini yerine getirmeye çalışan bir yurttaş tipi burada söz konusudur.

Gündelik yaşamda kişinin kendisini “yurttaş” olarak hissetmesi her zaman söz konusu değildir. Ülkemizde genelde bir kişinin yurttaşlığı hissetmesi genelde kamu hizmetlerine dair şikayetlerle, yakınmalarla kendini göstermektedir. Kişi “yurttaş” olduğunu çoğunlukla bir devlet memuru ya da amirle karşılaştı zaman hissetmektedir (Caymaz, 2008: 111-113). Yurttaşlık gerek bilinç, gerek roller bağlamında toplumsal etkileşim ve ilişkiler çerçevesinde kurulmaktadır.

Demokratik siyasal yaşamdaki mevcut tıkanmalar kimi çevrelerin otoriter yönetim arayışlarını beslerken, yeterince katılımcı olmayan kitlelerin, bire bir çıkarları söz konusu olmadığı sürece, siyasete karşı genel kayıtsızlığını da pekiştirmektedir. Ne var ki, günümüzün dinamik toplumunda göze çarpmaya başlayan sivil toplum kıpırtıları ve devletin kilit kurumlarında reform arayışları, iktidarı denetleme gücü yüksek, katılımcı ve talepkâr, siyasal etiğe önem veren, kamu çıkarlarını gözetten yurttaşlık potansiyelinin hiç de düşük olmadığını kanıtlar niteliktedir (Ünsal, 1998: 29,30).

Apolitik, duyarsız, farkındalık düzeyi düşük ve katılımcı olmayan yurttaş olduğu gibi; bilinçli, farkındalık düzeyi yüksek, talepkâr, katılımcı ve aktif yurttaş da

bulunmaktadır. Bu tez çalışmasında da buna benzer veriler elde edilmiştir. Her iki kategorinin varlığı çalışma bulguları sonucunda kendini göstermiştir.

Günümüzde yurttaşlığın “üyelik”, “statü” ve “evrensellik” boyutlarının hepsi de göze çarpmaktadır. Evrensellik boyutu ise yaşanan gelişmeler neticesinde, tarihsel süreç içerisinde hiç olmadığı kadar kendini göstermeye başlamış durumdadır.

Dünya Değerler Araştırması (World Values Survey), 1981 yılından beri yapılan ve halen dünyanın en geniş kapsamlı sosyal bilim projesidir. Dünya Değerler Araştırması’nın Türkiye’de 2007 yılında yapılan araştırmasına göre “Türkiye’de doğmak” Türkiye vatandaşlığı/yurttaşlığı için “çok önemli”dir diyenlerin oranı %34’dür; “biraz önemli”dir diyenlerin oranı %27’dir; “önemsiz”dir diyenlerin oranı da % 39’dur. Türkiye vatandaşlığı/yurttaşlığı için “ülke yasalarına uyma” konusunda ise % 82 “çok önemli”, %14 “biraz önemli”, % 4 ise “önemsiz” sonuçları elde edilmiştir (Esmer, 2008: 1-3). Bu sonuçlar, ülkemizdeki yurttaşlık anlayışının “coğrafi” olmaktan çok “statü” olarak anlaşıldığı noktasında veriler sunmaktadır.

“Devlet” ile “yurttaş” karşılıklı olarak birbirini “var” kılan zorunlu bileşenlerdir. Buna göre yurttaşsız bir devletten, devletsiz bir yurttaş varlığından söz etmek mümkün değildir. Lakin devlet ile yurttaş arasındaki karşılıklı bağımlılık ilişkisine rağmen, aralarında çeşitli bağlamlarda kendini gösteren ihtilaflar da ortaya çıkabilmektedir. Bilhassa devletin egemenlik alanının sınırları, kamusal gücün kullanımı, iktidarın toplumsal kaynakları ve bireyin özgürlüğü hakkındaki ihtilaflar bunların başında gelmektedir (Özpolat, 2009: 35). Türkiye’de de devlet-yurttaş arasındaki güç dengesi ve bundaki dönüşüm araştırılmaya, tartışılmaya ihtiyaç duyulan bir konudur. Devlet ile yurttaş arasındaki ilişkiye dönük sosyolojik çalışmaların yapılması, özellikle e-devlet pratiklerinin geniş boyutlu etkilerinin araştırılması ve bu doğrultuda verilerin elde edilmesi; bu çerçevede anlaşılması eksik kalan yönlerin ve mevcut durumun ortaya çıkartılmasına katkı sağlayacaktır.

Yurttaşlık kavramı, en basit ifadesiyle, bireyin belirli bir devletle arasındaki karşılıklı hak, görev ve yükümlülük ilişkilerini belirleyen hukuksal bir bağdır. Tarih boyunca yurttaşlık hem bireyler tarafından talep edilen bir haklar kategorisi hem de devletler tarafından verilen bir statü ve kimlik niteliğinde olmuştur.

Sonuç olarak modern yurttaşlık, rasyonel ve özerk olduğu, siyasi katılım ve denetim yetenekleri olduğu varsayılan özgür bireyler ve onların yarattığı siyasi kurumlar üzerinde temellenmiştir. Birey, yurttaşlık vasıtasıyla devletin üyesi olabilmektedir ve böylece topluma etkin bir katılım söz konusu olabilmektedir

Günümüzde yurttaşların ne kadar aktif olduğu, yurttaşlık bilinç ve farkındalık seviyelerinin ne durumda olduğu önemli bir araştırma alanıdır. Bu çerçevede çalışmaların yapılması yurttaşlıkta ne gibi dönüşümler olduğu hakkında veriler verecektir. Oldukça hızlı değişimlerin yaşandığı çağda yurttaşlık, devlet bundan nasıl etkilenmektedir; bunların araştırılması gereklidir. Çoğunlukla, günümüzde yalnızca oy vermek, yurttaş olmak için yeterli sayılmaktadır. Yurttaş geçmişe kıyasla aktif, katılımcı ve farkındalık düzeyi yüksek bir durumda mıdır? Eğer daha aktif, katılımcı ve farkındalık düzeyi yüksek ise bunun için neler yapmaktadır ve bundan sonra ki beklentileri nelerdir? Bu soruların her yönden araştırılması, özellikle de sosyolojik çözümlemelere tabi tutulması, konunun anlaşılmasına yardımcı olacaktır.

Bu tez çalışması boyunca ele alıp incelediğimiz yurttaşın devletle olan ilişkisinde teknolojik gelişmeler ve küreselleşme gibi faktörlerin yanında e-devlet uygulamalarının da bundaki rolü, etkisi gözler önüne serilmeye çalışılmıştır. E-devletin bu ilişki üzerinde yeni yeni etkilere yol açmaya başladığı ileri sürülebilir.

Ayrıca, ülkemizde, yurttaşlık bilincini ve farkındalığının yükselmesi; yurttaşın daha katılımcı, talepkâr olması noktalarında, eski dönemlere nazaran bir ilerleme olduğu söylenebilir. Fakat bu yolda atılması gerekli pek çok adımın olduğu da gözden kaçırılmamalıdır.

Çalışmamız neticesinde elde ettiğimiz bulgulara göre görev merkezli anlayışın devamı niteliğinde veriler de bulunmaktadır; bunun yanında daha yurttaş-merkezli anlayışında belli oranda kendini gösterdiğine dair verilerde bulunmaktadır. Araştırma verileri aracılığıyla; yurttaşlıkta eskiye oranla daha yurttaş-merkezli, yurttaşın ikinci planda olmadığı bir anlayışa doğru gidildiği görülmektedir ve bu sürecin daha da ilerlemesi için gerekli çabaların, çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiği düşüncesi kendini ağırlıklı olarak göstermektedir.

Küreselleşme, modernleşme, demokratikleşme, kentleşme, bireyselleşme, teknoloji ve bilişim gibi toplumsal değişme dinamikleri, pek çok alanda ciddi dönüşümler meydana getirmiştir. “Devlet”, “yurttaşlık” ve “devlet-yurttaşlık ilişkisi” de bundan nasibini almıştır.

Küreselleşme sürecinde, iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki artan gelişmelerle bütünleşen dünyada yaşanan devrim; ülkelerin yönetim anlayışlarını, ekonomik ve sosyo-kültürel hayatlarını dönüşüme uğratmaktadır. Bu çok yönlü dönüşümle birlikte, çağdaş yönetim anlayışları çerçevesinde bilginin önemi artmıştır. Bilgiyi her an ulaşılabilir ve güncel kılacak bir sistem olarak elektronik yönetim anlayışının hayata geçmesi; mevcut bilgilerin yorumlanmasını, sistematize edilmesini bir gereklilik olarak ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda, bilginin artan önemine bağlı olarak bilgi kullanımının ve bilgi paylaşımının küresel bir boyut kazandığı bir sürece de girilmiştir. Bilgi teknolojisi kullanımı, gelişmiş ülkelerden başlayıp bütün dünyaya yayılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve bilgisayarların bilgi üretiminde ve kullanımında yaptıkları olumlu katkılar, enformatik devriminin kurucu unsuru olmuştur. Enformatik devrimin başat modeli ise e-devlet modeli olarak ortaya çıkmıştır. Devlet idaresi faaliyetlerinin dijital ortamda yürütülmesi ile tanımlanan e-devlet modeli; devlet yönetiminin yeniden yapılanmasını ve yurttaş memnuniyetinin artırılmasını temel amaç olarak benimsemektedir. E-devlet ile birlikte internet tabanına dayalı ağ yapısı ile interaktif bir devlet ve kamu yönetimi yapılanması sağlanmaya çalışılmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013: 2).

Yukarıda yer verdiğimiz küreselleşme, iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki devrim kaçınılmaz olarak ülkemizde de yaşam bulmuş ve hem bireysel hem de toplumsal bir dizi değişimi gündeme getirmiştir. Araştırmamızın saha verileri de bu yönde çok sayıda kanıt sunmaktadır. E-devletin gelişimi, yurttaşlığın değişmeye başlaması sözünü ettiğimiz gelişmelerin doğrudan sonucu olarak karşımıza çıkmıştır.

Yıldırım’a (2010: 3,4) göre de, bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi/veri akışını kolaylaştırarak hızlandırmış ve içinde yaşanılan dönemin “bilgi çağı” olarak nitelendirilmesini sağlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu hızlı gelişmeler; toplumsal yapıyı, devlet ve yurttaş arasındaki ilişkileri, yurttaşların devlete bakış açılarını ve devletten beklentilerini değiştirmektedir. Bilgi çağının doğuşu, sadece

teknolojinin bir ürünü olmayıp; teknoloji ile toplum arasındaki dinamik bir ilişkinin sonucudur. Bu süreçte bir yandan insanların istekleri, gereksinimleri, çıkarları ve zevkleri artan biçimde farklılaşırken; diğer yandan bu farklılaşmış isteklere, gereksinimlere, çıkarlara ve zevklere yanıt verebilmek için iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeler sayesinde bir etkileşime geçilmektedir. Bu nedenle, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin toplumsal yapıdaki değişimlerle yakın ve doğrudan bir ilişkisi bulunmaktadır. Teknoloji; insanların farklı istek, beklenti ve gereksinimlerinin dile getirilmesini, açığa çıkarılmasını kolaylaştırdığı kadar, bunların karşılanmasına dönük güçleri ve fırsatları da harekete geçirmeye yardımcı olmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi sonucu ortaya çıkan, e-devletin de dört temel amacı bulunmaktadır. Birincisi; yönetsel fonksiyonları ve süreçleri yeniden yapılandırmaktır. İkincisi; devlet idaresinde koordinasyon ve işbirliğinin önündeki engelleri kaldırmaktır. Üçüncüsü; devletin performansını izlemektir ve sonuncu olarak dördüncüsü ise devlet-yurttaş etkileşimini geliştirmektir. Başka bir ifadeyle, e-devlet; web aracılığıyla israfı azaltmayı, hizmet kalitesini artırmayı ve yurttaş ile devlet arasındaki ilişkileri geliştirmeyi amaçlamaktadır. Sürekli dönüşüm içinde olan dünyada yurttaşlara yönelik temel hizmetleri sağlayan kamu hizmetleri de bu değişime öncülük etmek ve bekleneni vermek üzere çok hızlı bu sürece uyum sağlamak ve hızlı hareket etmek zorundadır. Bu bağlamda da e-devlet dönüşümünün etkin bir biçimde sağlanması kaçınılmaz bir olgu halini almıştır (Belanger ve Carter, 2008: 165).

Küreselleşme sürecinin asli dinamiklerinden olan ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki dev sıçramalar insanlar arası etkileşimin önündeki pek çok engeli kaldırmıştır. Bu gelişme insanların kendilerini evrensel bir kültürün üyeleri olarak görmelerini kolaylaştırmış ve bireylerin, toplumsal grupların kendi farklılıklarının ayırımına varmalarına da yardımcı olmuştur. Ayrıca, Fransız Devrimi'nden bu yana 68 Devrimi'yle yurttaşlık ilk kez sorgulanmıştır. Bu sorgulamanın iki önemli özelliği vardır. Birincisi, uluslararası bir ruha sahip olmasıdır. Dolayısıyla yurttaşlığı ulus-devletin dar kalıplarından çıkarmaktadır ve daha kapsamlı bir düzleme yerleştirmektedir. İkincisi ise 68 Devrimi'nin öncüleri, insanların (özellikle sistemin dışında bırakılmış olanların) durumlarının iyileştirilmesi konusunda, devlete olan inançlarını yitirmişlerdir. Bu nedenle onların yurttaşlığı, yeni ve revize edilmiş devlet merkezli bir yurttaşlık değildir. Bununla birlikte 1970'lerde Amerika'da başlayan çevre

hareketi ve ekolojik bilinç de, yurttaşlığı etkilemiştir (Coşkun, 2009: 413-415). Eski dönemlere nazaran küreselleşme çağında yurttaşların kendi başına daha çok inisiyatif almaları ve sorumluluk üstlenmeleri beklenmektedir (Habermas, 2008: 38).

Tarih boyunca teknolojideki değişimler toplumdaki ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanları değiştirip dönüştürmüştür. Bu bağlamda da son on yılda yeni değişim süreçlerini ortaya çıkarmış bulunmaktadır. Bu süreçte hem yurttaşlık hem de devlet kavramları köklü değişim geçiriyor gibi görünmektedir. Yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, artırmaya çalışmaktadır. Bilgi toplumuyla birlikte gelişen e-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir.

Uzun bir dönem, daha çok güvenlik ve egemenlik ilişkilerinin sınırlılığı içinde kalan yurttaşlık değerleri ve yeterlilikleri; günümüzde modernleşme, kentleşme, sanayileşme, küreselleşme, bilişim teknolojilerinin gelişmesi, siyasi, askeri ve ekonomik rekabet gibi faktörlerin etkisiyle birey-birey, birey-toplum, birey-devlet arasındaki ilişkilerin çeşitlenmesi sonucunda yeniden üretilmektedir. Yani, yeni toplum örgütlenmelerine dayalı olarak yurttaşlık olgusu da yeniden tanımlanmaktadır. Zira çeşitli toplumsal değişim dinamikleri bireyin bir yurttaş olarak devlete bağlılığının ve bağımlılığının şeklini değiştirmekte, onun özgürlük alanını genişletmekte, sorumluluklarının yanında haklarının da öne çıkmasına imkan vermektedir. Bu süreçte yurttaşlığın toplumsal, kültürel, siyasal ve hukuki açıdan statüsü yükselmekte, bireyin devlet nezdindeki itibarı artmaktadır (Özpolat, 2009: 107,108).

Günümüzde yurttaşları her açıdan geliştirecek, devletin yurttaş karşı daha fazla duyarlı olmasını, hesap vermesini ve şeffaflaşmasını sağlayacak nitelikte güçlü biçimsel mekanizmaların var olması ve devamlılığı son derece önem taşımaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yurttaşın güçlendirilmesi doğrultusunda değerlendirilmesine ağırlık verilmelidir. Bu süreçte yurttaşların da, toplumsal ve siyasal bir bağlılık duygusuna sahip olmaları gerekmektedir. Son yıllarda da kendi sorunlarına

sahip çıkan, beklentileri ve standartları yüksek olan yurttaş tipinin ağırlık kazanmakta olduğu gözlemlenmektedir.

Toplumların en üst düzeyde örgütlenmesini karşılayan “devlet”, özellikle günümüzde “yurttaş” ile doğrudan karşılıklı bir ilişki içindedir (Hanagah, 1997: 399). Devlet ile birey arasındaki bugüne kadar süregelen klasik ilişkiler; internet başta olmak üzere diğer bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla beraber farklı görünümlere kavuşmuştur.

Teknolojideki değişim toplumda ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri de ortaya çıkmaktadır.

Günümüzün vazgeçilmez bir unsuru haline gelen bilişim teknolojileri, son yıllarda yeni yönetsel ve ekonomik modellerin doğmasına ve gelişmesine sebep olmuştur. Bu modellerin en önemlilerinden birisi de e-devlet modelidir. E-devlet modeli, kamusal hizmetleri; kamu kurum ve kuruluşları ile yurttaşlar arasında kısmen ya da bütünüyle bilişim teknolojileri üzerinden sürdürüldüğü yeni bir yönetim modelidir (Odabaş ve Polat, 2008: 1).

“E-devlet”, dar anlamıyla içsel veya kurumsal bir bakış açısıyla kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir tarzda sunulmasıdır. Geniş anlamda ise sadece yürütmenin değil aynı zamanda devletin diğer organlarının çalışmalarını da kapsamına alan, yurttaşlarla etkileşime dönük hem siyasal hem de yönetsel derin ve kapsamlı değişikliklere olanak veren bir modeldir (Carter ve Belanger, 2005: 5). Buradaki geniş tanımda e-devletin derin etkilere yol açabilecek olan bir uygulama olduğu iddia vurgulanmaktadır. Literatürde de bu doğrultuda; e-devletin aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul edildiğini ileri süren yaklaşımlar ağırlıklı olarak kendini göstermektedir. E-devletin bu konumda olup olmadığıysa tartışmalı bir konudur. Araştırma bulgularına göre de e-devlet gelişmekte olan bir uygulamadır ve % 50’ye yakın bir kullanım düzeyi olduğu açığa çıkmıştır. Lakin etkilerinin toplumun her kesimine yayıldığını söylemek şimdilik mümkün görünmemektedir.

Bununla beraber e-devleti kullanan kesimin ise bu uygulamalardan memnun olduğunun altının çizilmesi de e-devlete ilişkin önemli ipuçları sunmaktadır. Çünkü hem nicel hem de nitel araştırmanın pek çok aşamasında bu bulgu ile karşılaşmıştır. E-devletin kullanım oranının (% 49.1) hâlâ istenen seviyede olmadığı ama kullanıcılarından genellikle ondan vazgeçmediğidir. Bu bulgular e-devletin ülkemizdeki mevcut durumunu açıklamaya yardımcı olmaktadır.

E-devletin devlet idaresine/kamu yönetimine yeni bir anlayış getirdiği, bürokratik işleyişi belli ölçüde değiştirmeye başladığı söylenebilir. E-devlet olmadan önce yurttaşların tek bir seçeneği vardı; o da, kamu dairesine gidip işlemlerini yapmaktı. Günümüzde buna belli işlemlerde, e-devlet ile işlem yapabilme eklendi. E-devletin, gelecekteki gelişmelere paralel olarak daha da yaygınlaşıp kullanılacağı ve devlet idaresini daha çok etkileyip yurttaşlar tarafından daha çok benimseneceği söylenebilir.

Araştırma bulgularımız özellikle e-devlet uygulamalarını kullanan yurttaşların e-devlete yaklaşımının, tepkisinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir. Buna karşın yazılım, donanım, personel ve ağ bağlantısı gibi teknolojik ve insani altyapılar konularında eksikliklerin olduğunun dile getirilmesi de dikkati çekmektedir.

Bunun yanında çalışma bulgularına göre e-devleti kullanmama gerekçeleri, nedenleri arasında; ihtiyaç duyulmaması, yüz yüze görüşmenin tercih edilmesi, hizmete erişimin çok karmaşık olması ve güvenliğe ilişkin kaygılar olması gelmektedir.

E-devlet uygulamalarının, yurttaş-devlet ilişkisinin farklı noktalara gelmesinde etkin olmuş mudur? Yurttaşın İngilizce karşılığı olan citizen; “*netizen/net-yurttaş*” konumuna gelmiş midir (Metin, 2012: 102)? İşte bu noktanın da tartışılması, incelenmesi esastır. Araştırmamızın verilerine göre böyle bir aşamada bulunduğu söylenemez. E-devletten haberdar bile olmayan (% 28.6) pek çok insan bulunmaktadır ve daha bazı altyapı sorunları çözüm beklemektedir. Bu husus, hem yurttaşların hem de kamu çalışanlarının ortak bir biçimde vurguladığı bir husustur. Çalışma sonuçlarına göre belli bir kullanım seviyesine gelindiği aşıkardır; fakat bu tablo istenen duruma varıldığı anlamına da gelmemektedir.

Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarının olumlu sonuçlarının yanında, yurttaş hak ve özgürlükleri açısından “kişi mahremiyeti” gibi bazı etik sorunların ortaya çıkmasına da neden olduğu gözden kaçmamalıdır. Bunun çözümü için ise etkin işleyen yasal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir. Bunun yanında bilgi iletişim teknolojilerini kullanma ve bunlara erişme açısından yeni bir sosyal eşitsizlik olarak ortaya çıkan “dijital eşitsizlik” diye nitelendirilen sorunun giderilmesine dönük önlemlerinde alınması önem arz etmektedir.

Aynı zamanda güvenlik sorunu, dijital eşitsizlik ve yeni olan uygulamaya dönük adaptasyon sorunları; e-devletin yaygınlaşmasının önündeki en büyük engellerdir. Bu engellerin ortadan kaldırılması için gerekli olan çalışmalar yapılmalıdır. Bu sorunların ortadan kaldırılmasıyla birlikte e-devletin yaygınlaşması ve gelişmesi sonucu, hem yurttaşlar hem de kamu çalışanları için daha etkin ve verimli bir ortam oluşacaktır.

Doğan’ın (2008: 397) da belirttiği gibi iletişim alanında yaşanan küresel gelişmeler neticesinde “devlet-yurttaş ilişkisi” yeniden ele alınmak zorundadır. Batı dünyasında gelişen liberal özgürlük anlayışının temel tezi devletin birey için bir tehdit olduğu varsayımdır. Bu bağlamda teknoloji alanındaki gelişmelerin devletin bireye dönük tehdidini artıracak ileri süren yaklaşımlar ile bunun tersini ileri süren yaklaşımlar mevcuttur. Örneğin Tocqueville, B. Russell gibi düşünürler, teknolojik gelişmelerin; devletin yurttaşa dönük tehdidi, baskıyı artırmada kullanılabileceğini düşünmektedirler. Hatta George Orwell “1984” adlı eserinde teknolojiyi kontrol eden bir devletin bireyleri adeta açık bir cezaevi ortamına mahkum edebileceğine dikkat çekmektedir. Lakin belli yaklaşımlara göre de Orwell’in karamsar senaryosu ve liberal anayasacılığa egemen olan anlayış; “internet devrimi” sonucu kuşkulu hale düşmüştür. Netice itibarıyla, bu konuda her iki olasılığın da var olabileceğinin belirtilmesinde fayda vardır.

Günümüzdeki gelişmeler, bir yandan bireylerin hayatlarına daha kolay müdahale edebilme olanağı vermekteyken; diğer yandan da bireylerin kamusal konularda daha talepkâr ve katılımcı olmalarına da yol açabilmektedir.

Bu bağlamda, internet “birey”in konumunu daha mı güçlendirmekte, özgürleştirmekte midir? İnternet aracılığıyla toplum daha mı demokratikleşmekte veya

demokratik bir ortama kavuşmaktadır? Yoksa bunun tam tersi mi olmakta, daha mı kolay takip edilebilmekte, izlenmekte, gözetim altına alınabilmektedir? İşte bu tarz tartışmalar gündemdeki yerini korumakta ve süregelmektedir. Teknolojiden vazgeçilemeyeceği için bunun olumsuz yönlerine dönük tedbirlerin alınması gerekliliği de bu araştırmanın bulguları arasında karşımıza çıkmaktadır. Lakin teknolojinin bu yan etkilerine yönelik duyulan endişenin boyutu da dikkat çekmektedir.

Geleneksel devlet idaresi; daha çok biçimsellik, denetim olgularıyla ve yurttaş karşı kapalı bir yaklaşımla anılmaktadır. Bu durumda yurttaşlar nezdindeki güveni zayıflatmaktadır. E-devlet girişimleri ise yurttaşların devlet idaresine dönük güven konusunda belli dönüşümlere yol açabilir. E-devletin faydaları ile birlikte yurttaş-devlet ilişkisi ve güven durumu pozitif yönde etkilenebilir. Çağımızda artık devlet, yurttaşların beklenti ve taleplerine karşı duyarlı olmak ve bunları dikkate alarak adımlar atmak zorundadır (Yıldırım, 2010: 14). Yurttaşlarla devlet arasında bilgi ve iletişimin artmasında “e-devlet” önemli bir seçenektir; bu yüzden öncelikle e-devlet uygulamaları bağlamındaki güvenlik kaygılarının giderilmesi gereklidir (Parent vd.,2004: 1).

E-devlet gibi bilgi teknolojileri uygulamalarının kişisel verilerin güvenliğine ve gizliliğine zarar verebileceği iddiaları, bu uygulamalarının yaygınlaşmasının önündeki en önemli engellerden biridir (Aydın, 2012: 529). Bu çalışmanın bulguları da bu görüşü desteklemektedir. Pek çok yurttaş e-devletin kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini tehlikeye atabileceğini ve e-devlet ve de buna benzer teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlenebileceğini ileri sürmektedir.

Araştırma bulgularımız arasında öne çıkan diğer bir önemli konu da pek çok katılımcının teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğini düşünmesidir. Lakin, gözetlendiğini düşünenlerin de büyük bir bölümü dahil olmak üzere; mobese kameraları ağırlıklı olarak yararlı bulunmaktadır. Bu çelişkili nokta çok önemlidir; çünkü “söz konusu güvenlik olduğu zaman özgürlükler ikinci sırada kalabilir” yaklaşımlarına paralel veriler burada ortaya çıkmış görünmektedir. “Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz?” sorusunda ağırlıklı olarak “evet gözetlendiğimi düşünüyorum” eğilimi varken; “mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımını nasıl karşılıyorsunuz?” sorusunda ise ağırlıklı olarak “yararlı buluyorum ve kendimi güvende hissediyorum” eğiliminin var olduğu dikkati çekmektedir.

Söz konusu güvenlik olunca belli haklardan ödün verme eğiliminin ortaya çıkması durumu son dönemde üzerinde pek çok tartışma yapılan durumlardan biridir. 11 Eylül 2001 olayında ve toplumdaki bazı suç hadiselerinde görüldüğü gibi söz konusu “güvenlik” olunca bireysel özgürlüklerden, özel hayattan veya mahremiyetten ödünler verilmesine “rıza” gösterilebilmektedir. Bu araştırmadan çıkan sonuçlar da “güvenliğin” öncelikli olduğunu desteklemektedir. Mobese kameraları vs. sistemlerin gündelik hayatta pratik yarar sağladığı ve güvenlik için katkı sağladığı eğilimi oldukça ağır basmaktadır.

Çalışmanın nitel araştırma bulgularına göre de e-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünenler ile düşünmeyenlerin oranı hemen hemen aynıdır. Burada dikkat çeken noktalardan biri; her işte, süreçte bir takım risklerin olduğu ve bunun doğal kabul edilmesi gerektiği yönündeki açıklamalardır. “Yan etkiler” oluyor diye, rutin ilerlemeden vazgeçilmemesi gerektiği pek çok kere dile getirilmiştir. Ayrıca “devlete güvenmeyeceğiz de kime güveneceğiz” söylemi de oldukça dikkate değerdir. Kamu çalışanlarının yurttaşlara göre “gözetim” olgusunu daha tehlikesiz buldukları dikkati çekmektedir.

Yine de, hem yurttaşlar hem de kamu çalışanları arasında “gözetim” ve “kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği” konusunda kaygı duyan önemli bir kesimin varlığı tespit edilmiştir. Yalnızca, bu hissiyatın yurttaşlarda kamu çalışanlarına göre biraz daha fazla olduğu görülmektedir ki; bu da yurttaş-devlet ilişkisi göz önüne alındığında gayet anlaşılabilir bir durumdur. Çünkü bu ilişki asimetrik bir ilişkidir. Yurttaşın daha kaygılı olması bundan dolayıdır. Bunun yanında bu çalışma boyunca dikkat çekmeye çalıştığımız diğer bir gelişme de yurttaşların devletten beklediği hesap verebilirlik taleplerindeki artıştır.

Bilgi çağının bir gereği olarak son yıllarda hesap verebilirlik, demokratik katılım, hukukun üstünlüğü, şeffaflık ve yurttaş memnuniyeti kavramlar ön plana çıkmaktadır. Artık, kamu hizmetlerinin yurttaşların istekleri doğrultusunda sunulması kamu kurumlarının en önemli amaçlarından birisi haline gelmiştir. Bu amaca uygun olarak, kurumların sunmak istediği biçimde kamu hizmeti tasarımının yerini yurttaşların beklentileri doğrultusunda hizmet geliştirme anlayışı almaya başlamıştır (Temür, 2011: 186).

E-devlet, sadece kamu hizmetlerinin sunulma tarzında değil, aynı zamanda devlet ve yurttaş arasındaki ilişkide bir değişimi de ifade etmektedir. Yurttaşın hak, talep ve yükümlüklerinde belli bir dönüşüm bulunmaktadır (Sanders, 2004: 212). Çalışma bulguları ise e-devlet uygulamalarının ülkemizde yurttaş-devlet ilişkisini ancak yavaş yavaş etkileyebileceğini göstermektedir. İlerleyen yıllardaki gelişmelere ve yurttaşlar arasındaki yaygınlığına paralel olarak bu değişimin boyutu da artacaktır.

Yıldırım'ın da değerlendirdiği gibi (2010: 8) elektronik hizmetlere geçiş, teknik veya örgütsel boyuttan, değişimden çok daha fazlasıdır. Bu geçişin sosyolojik boyutu göz ardı edilmemelidir. E-devlet girişimlerine bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşılmalı ve toplumsal alanda gerçekçi karşılıklar bulması doğrultusunda hamleler yapılmalıdır.

Yurttaşları müşteri, devleti de şirket olarak görmek; hizmet sunumunun kamusal ve siyasal niteliğini göz ardı etmektir. Bu tarz bir yaklaşım yurttaşlığın ve devlet idaresinin çok boyutluluğunu daraltmaktadır ve meşruiyetini de azaltmaktadır. Bu yüzden yurttaşın devlete güven duyabilmesi için kamu hizmetlerinin ekonomik, kaliteli ve verimli olduğu kadar; hiçbir kimseye veya gruba bir ayrıcalık, imtiyaz tanımaksızın sunulması gerekmektedir (Kearns, 2004: 121,122). Ayrıca, e-devlet, temsili demokrasinin zaaflarının düzeltilmesine yardımcı olabilecek olan bir araçtır ve yurttaşın pasif boyutunun azaltılabilmesine de yardımcı olabilir (Smith, 2004: 143).

Michel Serres içinde bulunduğumuz çağı “üçüncü iletişim devrimi çağı” olarak tanımlamaktadır ve enformasyon devrimine dayalı bir toplumsal yapıya geçtiğimizi ve de bu devrimin sonuçlarının tam anlamıyla ancak yıllar sonra görülebileceğini söylemektedir. Dünyayı saran ağlar ve enformasyon baş döndürücü bir hızla çoğalmakta ve yayılmaktadır. Toplumların en üst düzeyde örgütlenmesini karşılayan “devlet” de özellikle günümüzde “yurttaş” ile doğrudan karşılıklı bir ilişki içindedir. Yaşanan küresel gelişmeler ve bilişim teknolojilerindeki ilerlemeler de yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiyi etkilemiştir. Devlet ile birey arasındaki bugüne kadar süregelen klasik ilişkiler; internet başta olmak üzere diğer bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla beraber farklı görünümlere kavuşmuştur. Castells'in de pek çok kere vurguladığı gibi bilgi/bilişim devrimi, basitçe ekonomik bir olgu değildir. O yeni bir toplumsal düzen tipine, yeni bir bilişim veya ağ toplumuna yol açma potansiyeline sahiptir. Bu araştırmanın bulgularına göre de yurttaş ile devlet arasındaki ilişkinin belli noktalarda

ve boyutta değişmeye başladığı açığa ıkmaştır. Bunda da “e-devlet” gibi bir bilişim teknolojisi enstrümanında rolü bulunmaktadır. Bunun tersini vurgulayanlarda bulunmakla beraber; yurttaşların daha talepkâr olma eğilimi, devletin de daha yurttaş odaklı bir yönetişimi önemsemesi kendini göstermektedir.

Bilişim teknolojilerindeki gelişme, hızlı nüfus artışı ve göç sonucunda yurttaşların devletten beklediği hızlı ve etkin hizmet talepleri artmaştır. Böylece devlet idaresinin üzerindeki baskı daha da artmaştır (Tarhan, 2011: 46). E-devlet uygulamalarının bu doğrultudaki baskıyı ne derecede azalttığı ise incelenmesi gereken bir konudur. Bu çalışmanın bulguları, e-devlet uygulamalarının yurttaş taleplerinin karşılanmasına belli bir ölçüde yardımcı olduğunu ortaya koymaktadır. Lakin e-devletin ölkemizde alacağı uzun bir yol bulunmaktadır. E-devletin gelecek yıllardaki gelişmelere paralel olarak yurttaş taleplerinin karşılanmasında daha etkin bir rol oynayacağı ileri sürölebilir.

Yeni teknolojilerin etkisiyle toplum bir dönüşüm geçirmiştir. Bu süreçte, artan bireyselleşme eğiliminin etkilediği çeşitlilik gösteren pek çok sorunun çözümü içinde bireylerin devletten beklentileri artmaştır. Eğitim ve bilinç seviyesindeki artış, devletten daha iyi hizmet istemeleri noktasında yurttaşları güçlendirmiştir. (Yıldırım, 2010: 54). Araştırmanın bulguları yurttaşın devletten beklentilerinin artmaş olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Bu bağlamda e-talep ve e-şikayet kullanımının gün geçtikçe arttığı dile getirilmektedir. Bu eğilimin ilerleyen yıllarda da devam edeceği öngörölebilir.

Ölkemizde, e-devlet uygulamaları bağlamında yapılan araştırmalara (büyük çoğunluğu kamu yönetimi bağlamında gerçekleştirilmiştir) göre karşımıza çıkan olumlu sonuçlar ağırlıklı olarak; e-devletin kırtasiyeciliği ve işlem yapma sürecini azalttığı, tasarruf ve şeffaflık sağladığı, hizmet verimliliğini artırdığı, yurttaşın ve kamu çalışanının memnuniyetini artırdığıdır. Olumsuz sonuçlar ise bilgisayar okuryazarlığının düşük seviyede olması nedeniyle kullanımın sınırlı kalması, bütçenin/kaynağın ve ilginin yeterince ayrılmaması, belli kesimin bilişim sistemini kullanmaya direnç göstermesi, mevzuat değişikliğinin zamanında yapılmaması, altyapı ve yazılım eksikliği ile güncellemelerin vaktinde yapılmamasıdır (Metin, 2012: 104). Bu tez çalışmasında da hem anket hem de görüşme uygulaması sonucunda buna benzer ve ayrı olarak pek çok

veri elde edilmiştir. En mühimi de literatürde önemli eksikliği bulunan sosyolojik bir perspektif ve çözümlemeyle konunun ele alınmış olmasıdır.

Bu çalışmanın anket verilerinin değerlendirilmesi sonucunda da yurttaşın beklentileri şu şekilde ortaya çıkmıştır; yurttaşların hizmet süreçleri hakkında daha fazla bilgilendirilmesi, hizmete erişimin daha kolay hale getirilmesi, hizmetlerin güvenli olarak sunulması, gereksiz bürokrasi ve kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması ile şeffaflığın artırılıp adam kayırmacılığın azaltılmasıdır.

Bununla beraber, e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumlu yönde etki yaptığını düşünenlerin; e-devletin devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan bir uygulama olduğunu ve devletin “hantal” imajının dönüşmesine, yurttaş memnuniyetinin de artmasına katkı sağladığını söylemesi dikkate değerdir. Bunun yanında devlet “e-devlet uygulamaları” ile birlikte daha ulaşılabilir olmuş ve bu da yurttaşın sesini duyurma olanağını artırmıştır.

Çalışmamızın nitel araştırma bulgularına göre de günümüzde e-devlet uygulamalarında tespit edilen olumlu bulunan yönler şunlardır: Bilginin kolay erişilebilir olması, kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azaltılmasına yardımcı olması, zaman ve emek tasarrufu sağlaması, az maliyet ve hesap verebilirlik sağlaması, şeffaflığı artırması, adam kayırmacılığı azaltması, işlemlerde hız ve kolaylığı artırması, arşivleme kolaylığı sağlaması, iş yükünü hafifletmesi, devlet kurumları arasındaki eşgüdümü artırması, yurttaşın memnuniyetini ve devletin de saygınlığını artırması.

E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi bağlamında olumsuz yönde etki yaptığını ya da bu ilişki üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını söyleyenlerin de varlığı kendini önemli ölçüde göstermektedir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde herhangi bir rolü olmadığını düşünenlere göre; bu ilişkide değişen hiçbir şey yoktur, “devlet yine aynı devlet, yurttaş yine aynı yurttaştır”. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumsuz yönde etki yaptığını düşünenlere göre de; e-devlet uygulamalarıyla devlet yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırabilir ve kişisel bilgilerin güvenliği, gizliliği konusundaki endişeleri artırabilir. Özellikle “güvenlik” ve “gözetim” konusundaki vurgulamalar burada dikkat çekmektedir ve araştırma bulgularına göre bu çerçevede

“telefon konuşmaları” ve “internet kullanımı (sosyal medya hesabı, e-mail vs.)” en çok risk altında bulunan konular olarak açığa çıkmıştır.

Bu çalışmanın nitel araştırma bulgularına göre de günümüzde e-devlet uygulamalarında tespit edilen yetersizlik, eksiklik temaları da şunlardır: Teknik problemler, alt yapı eksikliği, dijital eşitsizlik, işlem yapabilme yelpazesinin darlığı, kurumlar arası eşgüdüm ve kaynak eksikliği ve güvenlik konusundaki endişeler burada vurgulanmış olan olumsuz yönler olarak dikkat çekmektedir. Çalışmanın belli aşamalarında da bu eksiklikler dile getirilmiştir. Bu çerçevede görüşmeye katılan kamu çalışanlarının hemen hemen hepsinin bu eksikliklerin ivedi olarak giderilmesini gündeme getirmesi de dikkati çeken ayrı bir durumdur. Çünkü kendileri bizzat bu sürecin içindedir ve sıkıntıların çözülmesi ile iş yapma şekilleri ve iş yükleri bundan olumlu etkilenecektir.

Bu bağlamda hem nicel araştırma hem de nitel araştırma sonucu elde edilen bu sosyolojik nitelikteki tüm bulgular, “e-devlet-yurttaşlık ilişkisinin” çözümlenmesine önemli katkılar sağlamaktadır.

Ayrıca, dijital bölünme/eşitsizlik ise bazı bireylerin bilgisayar ve internete erişirken; diğerlerinin bundan mahrum kaldığı bir durumu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra hem yurttaşlar hem de kamu çalışanları içinde değişime karşı direnç gösteren kimselerde bulunmaktadır. Bunlar, e-devletin yaygınlaşmasının önündeki engellerin başında gelmektedir.

Çalışmanın bulgularına göre, son beş yılı göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hâlâ devlet dairesine gidip yüz yüze işlem yapmak (% 55.5) ağır basmaktadır. Bu sonuç, e-devlet uygulamalarının yaygınlık kazanmaya yeni yeni başladığını göstermektedir. Fakat araştırma bulgularına göre kullananların da memnuniyet düzeyi yüksek düzeydedir. Bu durum gelecek yıllardaki yaygınlaşma ve gelişmeyle beraber e-devletin daha belirgin hale geleceğinin işaretlerini vermektedir. Bu kullanım arttıkça devlet-yurttaş ilişkisi bundan etkilenecektir.

21. yüzyılın önemli bir uygulaması olan “e-devlet” hemen hemen bütün ülkeler tarafından kabul görmüştür. Dünyadaki ülkelerin % 98’inin bir e-devlet portalına sahip

olması bunun bir göstergesidir. Bu geniş çaplı kabul görmenin en önemli nedenleri kaynak tasarrufu sağlaması, işlem sürelerini kısaltması, planlama kolaylığı sağlaması ve arşivlemeyi kolaylaştırmasıdır. Ülkemizde de yurttaşların çoğu teknoloji temelli iletişime açıktır. Yurttaşların memnuniyeti ve olumlu geri-bildirimleri; e-devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması gerektiğini göstermektedir. Oysa, Türkiye’de henüz altyapının tam olarak oturmuş olmaması, e-devletin yaygınlaşmasının önündeki büyük bir engeldir. Bu doğrultuda fiber optik bağlantı ve geniş bant ağının kullanım alanının genişletilmesi zorunludur. Bu altyapı sorunları aşıldığında ve yurttaş kullanımı daha fazla yaygınlaştığında ancak Türkiye, dünya e-devlet gelişim indeksinde üst sıralara tırmanabilecektir (Metin, 2012: 106).

Ülkemizde yurttaşlar e-devlet ile en başta “bilgi edinme”, sonra “form/doküman indirme”, daha sonra ise “form/doküman gönderme” hizmetlerinden yararlanmaktadır. Bununla beraber, e-devlet kapısından (turkiye.gov.tr) sunulan hizmetlerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Günümüzde farklı kamu kuruluşları aracılığıyla toplam 1.020 çeşit hizmet verilebilmektedir. Ayrıca, rakamlara göre e-devlete kayıtlı olan kullanıcı sayısında önemli bir artış gözlenmektedir. 2008 yılında 10.000 kayıtlı kullanıcı varken, bu sayı 2010 yılı ortasında 1.950.000’e, 2011 yılı ortasında 7.140.000’e ulaşmıştır. 2014 yılı itibariyle de bu sayı 19.000.000’a ulaşmış durumdadır (Sabah, 2014:1).

Tüm bunlar toplum genelinde belli oranda yaygınlaşmaya başlayan e-devlet için olumlu olarak değerlendirilebilir. İlerideki gelişmelerle beraber devlet ve yurttaş üzerindeki etkisi de buna paralel olarak gelişecektir. Ayrıca, çalışmanın nicel araştırmasında karşılaşılan bir diğer nokta da; bazı yurttaşların yapmış oldukları işlemlerin e-devlet kapsamına girdiğinin farkında olmamasıdır. Ülkemizde e-devlet bağlamında en çok “bilgi edinme” hizmetlerinden yararlanılmaktadır ve bazı kamu işlemlerini internet üzerinden yapmak için e-devlet şifresine gerek yoktur. Bu doğrultudaki bir kullanımda da ilgili kamu kuruluşunun linkine e-devlet kapısının dışında da ulaşılabilmekte ve işlem yapılabilir. Bu bağlamdaki kullanımlarda kamu işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının içindedir.

E-devlet uygulamaları kamu kuruluşlarının birbirinden bağımsız işleyen veri tabanlarının birleştirilmesi fikrinden ortaya çıkmıştır (Odabaş ve Polat, 2008: 4). Bu gaye ile sistemin entegrasyonu çalışmaları hâlâ devam etmektedir. Bu çalışmanın nitel

araştırması sonucunda da konunun önemi kendini bir kez daha göstermiştir. Derinlemesine görüşme yapılan pek çok kamu çalışanı “ortak portal” konusuna değinmiştir. Yalnız bu konuya dönük ayrı yaklaşımlar dikkati çekmektedir. Belli bir kesim mutlaka “ortak portal”ın bir an önce geliştirilmesini; bunun işlemleri daha hızlandıracağını ve kolaylaştıracağını söylemektedir. Diğer kesim ise sistemde hâlâ ağırlık ve sıkıntıların yaşandığını; bir uygulamada sıkıntı varken diğerinde olmayınca; en azından öbür uygulama ile belli işlemlerin yapılmasına devam edilebilmektedir. Eğer tek, ortak portala geçilir ve bunda da teknik sıkıntı ve ağırlık devam ederse o zaman sistem tümünden kitlenebilir. O yüzden konuya bu doğrultuda temkinli yaklaşanlarda bulunmaktadır.

Bununla birlikte, görüşme uygulamasıyla elde edilen bulgular sonucunda; “altyapı eksikliği”, “teknik sıkıntı ve ağırlıkların hâlâ devam etmesi”, “bazı çalışanların yeni olan sisteme geçişe karşı direnç gösterme ve adaptasyon sorunları” ve “bilişim teknolojilerine dönük ayrılan bütçenin/kaynağın ve ilginin istenen düzeyde de olmaması” gibi şikayetlerin, problemlerin olduğu tespit edilmiştir.

E-devletin yazılım ve donanım alt yapısının hazırlanması, hizmetlerin elektronik ortama aktarılması, kamu görevlilerine gerekli eğitimin verilmesi ve e-devlet kullanımının teşvikinin artırılması gereklidir (Metin, 2012: 104).

Türkiye’de e-devlet uygulamaları, ağırlıklı olarak “bilgi edinme”, “form indirme ve kullanımı” düzeyinde kullanılmaktadır. E-devlet uygulamalarının kullanım alanları ve sıklıkları da sektörden sektöre, kurumdan kuruma değişmektedir. Günümüzde belli meslek grupları; örneğin muhasebeciler, öğretmenler vs. belli işlemleri yalnızca e-devlet üzerinden yapabilmektedirler. Bununla beraber bazı kamu kurumları da e-devlet kullanımı bağlamında lokomotif kurum konumundadırlar. Ülkemizde e-devlet bağlamında; Adalet Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ve Sosyal Güvenlik Kurumu gibi kurumlar lokomotif rolündedirler. Örneğin ülkemizde, Adalet Bakanlığı ile Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının e-devlet kullanımı doğrultusunda geldikleri nokta, ilerleme ve kullanım düzeyleri farklı durumdadır.

Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarını kullanan “yurttaşların” ağırlıklı olarak bu uygulamalardan memnun olduğu görülmektedir. E-devlet uygulamalarını kullanmada eğitim durumunun ve yaşın önemli bir değişken olduğu da tespit edilmiştir. Eğitim durumu yükseldikçe ve genç ve orta yaş kategorisinde bu kullanım düzeyinin yükseldiği açığa çıkmıştır. Bilgisayar kullanmayı bilme ve interneti sıklıkla kullanma ile de e-devleti kullanma arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca bu çalışmada dikkat çeken bir diğer bulguysa belli “meslek” gruplarının e-devletin kullanımında öne çıkmış olmasıdır. Örneğin; muhasebeciler, öğretmenler özel veya kamu kuruluşunda idari pozisyonda çalışanlarda; bu kullanım çok yüksek seviyededir. Mesleklerin statü olarak yüksekliği ile e-devlet kullanımı arasında ise bir ilişki gözlenmemiştir. Örneğin bir kurumda mühendis olarak görev yapan bir birey e-devlet ile işlem yapmadığından veya özel işlerinde de ihtiyaç duymadığından bu uygulamaları kullanmamaktayken. İdari bir bölümde çalışan memur veya sekreter bu uygulamaları ağırlıklı olarak kullanmaktadır. Ayrıca öğrenci, emekli ve ev hanımı kategorilerinde e-devlet kullanım düzeyinin düşük olduğu da burada belirtilmelidir.

Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarını kullanma ile bireyin sosyo-ekonomik seviyesi, geliri arasında da çok belirgin bir ilişki tespit edilmemiştir. Hemen her sosyo-ekonomik seviyeden insan bu uygulamaları kullanmaktadır; sosyo-ekonomik seviye arttıkça ancak sınırlı oranda bu uygulamaları kullanım oranının arttığı görülmüştür. Bireylerin ihtiyaçları, teknolojiye yatkınlığı ve güven düzeyi bu kullanım oranını daha çok etkilemektedir.

Araştırma bulgularına göre e-devlet uygulamalarını hiç duymayan, ondan haberdar olmayan kesimde ise ağırlıklı olarak yaş kategorisi yüksek ve okuryazarlık seviyesi düşük ya da hiç olmayan kesimin bulunduğu dikkat çekmektedir. Ayrıca meslek grupları bağlamında da ev hanımlarında ve çok düşük sosyo-ekonomik seviyede e-devletten haberdar olmayanların daha çok yer aldığı görülmektedir. Bununla birlikte e-devlet uygulamalarından haberdar olmayan kesimde devlet-yurttaş ilişkisine dönük bir değişimin neredeyse hiç olmadığı ve “devlet yine aynı devlet” anlayışının ağırlıklı olarak yer aldığı dikkat çekmektedir. Bu kesimde “yurttaşın hâlâ devlet karşısında pasif konumda” olduğu anlayışı kendini göstermektedir. Bu kesimde bilgisayar okuryazarlığı, teknolojiye olan yatkınlık ve güven düzeyinin düşüklüğü de görülmektedir. Bu

bağlamda bu kesimin e-devlet uygulamalarına; “kamu çalışanlarına” ve “bu uygulamaları kullananlara veya kullanmasa bile bundan haberdar olanlara” göre daha olumsuz bir eğilim içinde olduğu söylenebilir. Ayrıca, e-devlet uygulamalarından hiç haberdar olmayanların; bilgisayar okuryazarlığının artırılması ve güven konusundaki kaygıların giderilmesi bağlamında çalışmalar beklediği de tespit edilmiştir. “Dijital eşitsizlik” ve “kişisel verilerin güvenliği” hususları burada da kendini net olarak bir daha göstermiştir.

Araştırma bulgularına göre “kamu çalışanlarının/yöneticilerinin” e-devlet uygulamalarına dönük yaklaşımları, açıklamaları yurttaşlara nazaran çok daha çeşitli ve derin içeriklidir. Kamu çalışanları yurttaşlara nazaran e-devlet uygulamalarına daha olumlu bir bakış açısı içerisindedirler. Kamu çalışanları, işleri gereği bu uygulamalardan yararlandıkları ve ağırlıklı olarak bundan memnun olduklarından dolayı e-devlete artık vazgeçilmez bir uygulama olarak bakmaktadırlar. Belli eksikleri, riskleri barındırsa da; e-devlet uygulamalarının olumlu yönde değerlendirildiği gözden kaçmamaktadır. Hatta bu bağlamda eleştirilen husus e-devletin varlığı değil; e-devlete dönük desteğin az olmasıdır. Buna dönük geliştirmelerin yapılmasını hemen hemen tüm kamu çalışanları istemektedir. Araştırma kapsamında örnekleme katılan kamu çalışanlarının pozisyon farklılığına göre e-devlet uygulamalarını ele alma biçimleri arasında bir değişiklik görülmemiştir. Müdürden amire, şefden idari memura kadar tüm kamu çalışanlarının ağırlıklı olarak e-devletin daha da modernize edilip, yaygınlaştırılması gereken bir sistem olduğu eğilimindedir. Yalnız bazı kamu kuruluşları e-devlet uygulamaları konusunda diğerlerine göre daha öndedir ve adeta lokomotif konumundadır. Bu kurumlarda görev yapanların diğer kurumlarda görev yapanlara göre e-devlet uygulamalarına çok yönlü baktıkları ve çoğunlukla da olumlu bir yaklaşım içinde olmaları dikkate değerdir.

Ayrıca, kamu çalışanlarına uygulanan derinlemesine görüşmeler sonucunda yurttaşın devletten çekinme, korkma eğiliminde azalma olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum, bir anlamda geleneksel yurttaş-devlet ilişkisinin değişmekte olduğu anlamına gelmektedir. Ralph Miliband’ın “*araççı devlet*” kuramına göre; devlet yönetiminde yer alan bürokratların, kamu yöneticilerinin ve çalışanlarının konumları oldukça yüksek bir seviyededir ve yurttaş buna ulaşmakta ve de bununla iletişime

geçmekte zorluk çekmektedir. Çalışmamızın nitel araştırma sonuçları ise bu durumun değişmekte olduğunu göstermektedir. Yurttaşların eskisine oranla daha etkileşime açık, rahat ve talepkâr oldukları neticesi açığa çıkmıştır.

Sonuç itibariyle, e-devletin “devlet”, “yurttaşlık” ve “e-devlet-yurttaşlık ilişkisi” üzerine gün geçtikçe hissedilen bir etkisinin olduğu ileri sürülebilir. Fakat bu etki henüz arzu edilen, beklenen seviyede değildir. Bu doğrultuda e-devlet yurttaşlık ilişkisinde keskin bir dönüşüm olduğunu iddia etmek olanaksızdır. Ayrıca bu etkileri ve dönüşümü hem olumlu hem olumsuz şekilde değerlendirenlerin varlığı da saptanan ayrı bir tespittir.

Yurttaşların ve kamu çalışanlarının e-devlet konusundaki farkındalık düzeylerinin de son yıllardaki gelişmelerle birlikte artmaya başladığı görülmektedir. E-devlet uygulamalarını kullananlarda ise bu uygulamaları kullanımdan dolayı ağırlıklı olarak pozitif geri bildirimlerin alındığı dikkat çekmektedir. Hatta onların şikayetçi olduğu konu bu uygulamaların daha da geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması bağlamında ilerlemenin yavaş olmasıdır. Kamu yöneticileri ve çalışanları ise konuya yurttaşlardan daha olumlu bir yaklaşım içindedirler. Artık iş hayatının da önemli bir parçası haline gelen e-devlet uygulamaları birçok kamu çalışanı tarafından kullanışlı bulunmaktadır. Teknik konulardaki sıkıntı ve ağırlık ise en başta gündeme getirilen şikayettir. Sistemin daha modernize edilmesi gerektiği pek çok kere dile getirilmektedir. Ayrıca e-devlet uygulamalarının üst düzey kamu yöneticilerinin de desteğini almakta olan bir uygulama olduğu da tespit edilmiştir. Bu konudaki ilerleyen yıllardaki gelişmelere göre e-devletin etkileri daha gözle görülür hale gelebilecektir.

Ayrıca, konu bağlamında politika önerileri olarak şunlar belirtilebilir: E-devlet uygulamaları ele alınırken veya gerçekleştirilirken ülkemizin siyasi, ekonomik ve toplumsal yapısı kesinlikle göz ardı edilmemelidir. Bilişimi doğru kullanarak büyümeyi yakalayan ülkelerin tecrübelerinden, stratejilerinden yararlanılabilir. Ancak bu uygulamalara kendi yapımıza en doğru gelecek şekilde yaklaşılmalıdır. Aynı zamanda e-devlet uygulamaları da toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı nitelikte olmalıdır. E-devlet uygulamalarına yönelik projelere önem ve hız verilmelidir. Bu doğrultuda da ulusal politikalar oluşturulup, ulusal bilgi altyapısı oluşturulmalıdır.

Günümüzdeki gelişmelerle beraber, devletin yurttaşların gereksinim ve isteklerine karşı daha duyarlı olması beklenmektedir. Devlet-yurttaş ilişkisinin olumlu yönde geliştirilmesi için gerekli tedbirler alınmalıdır. Değişen toplumsal beklenti ve ihtiyaçlara da hızla yanıt verilebilmelidir. Ancak, böylece devlet, bu dönüşüme ayak uydurarak meşruiyetini artırabilmektedir. Son kertede, devletin günümüzde meşruiyetini artırabilmesi için yurttaş beklentilerini gözetmesi elzemdir.

Çalışmamızın nitel araştırma bulgularına göre de kamu çalışanlarının “e-devlet uygulamalarının daha geniş yelpazede ve derinlikli işlem yapabilmesi için daha geliştirilmesi gerektiği” yönündeki vurgulamaları ciddi bir ağırlığa sahiptir. İlerleyen yıllardaki gelişmelere paralel olarak e-devletin yaygınlaşması bundan etkilenecektir. Bulgulara göre, e-devlet uygulamalarının varlığından bir rahatsızlık duyulmamaktadır; sadece onun bazı eksikliklerinden rahatsızlık duyulmaktadır. Bu, e-devlete dönük pozitif eğilimin bir göstergesidir. E-devlet ağırlıklı olarak devletin verimliliğine katkı sağlayan, yurttaş-devlet ilişkisini olumlu yönde etkileyen bir uygulama olarak değerlendirilmektedir. E-devlet uygulamalarındaki eksikliklerin, sorunların çözümü içinde ivedi olarak çabaların gösterilmesi beklenmektedir.

Mevcut literatürde “e-devlet ve yurttaşlık ilişkisine” dönük sosyolojik bakış açısı ve e-devlet uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları, artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır. Bu doğrultuda sosyolojik açıdan analiz edilmeye olanak veren verilerin elde edilmesi son derece önemlidir. Bundan sonra bu konuda araştırma yapacakların bu bağlamda çalışmalar gerçekleştirmesi hem benzerliklerin ve farklılıkların karşılaştırmasına imkan tanıyacaktır hem de konunun en önemli ihtiyacı olan veri setlerinin elde edilmesine katkı sağlayacaktır. Ülkemizde farklı illerde ve hatta ülke çapında gerçekleştirilecek olan benzer çalışmalarda elde edilecek veriler ile karşılaştırma olanağı artacaktır ve bu da bütüncül boyutun görülmesine yardımcı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, M. ve Kumaş, E. (2008) Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak e-Devlet, e-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları, http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf_kongre/dosyalar/acar.pdf-, (Erişim Tarihi: 22.04.2009).
- Altınok, A. R. (2005) Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I (E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar), (Edt.: A. Nohutçu ve A. Balcı), Beta Basım Yayım, 1. Baskı, İstanbul.
- Arber, S. (1994) Researching Social Life – (Designing Samples), (Edt. N. Gilbert), Sage Publications, 1.st Published, London.
- Argüden, Y. (2007) İyi Yönetişim Kaliteli Yaşam, Önce Kalite Dergisi (Ekim-2007).
- Arslan, M.; Akıncı S. K.; Karapınar, P. B. (2007) e-İş, e-Devlet eTik, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Aydın, M. D. (2012) Veri Güvenliği, Mahremiyet, Gözetim Uygulamaları ve E-Devlet (E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler), (Edt. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız), Nobel Yayıncılık, 1. Basım, Ankara.
- Azer, C. (2010) Bilgi Edinme Hakkı, Yetkin Yayınları, Ankara.
- Aziz, A. (2008) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri, Nobel Yayın, 4. Basım, Ankara.
- Balcı, A. (2001) Sosyal Bilimlerde Araştırma (Yöntem, Teknik ve İlkeler), Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Balcı, A. (2003) Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar (Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları), (Edt.: A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk, B. Coşkun), Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- Baloğlu, B. (2006) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi, Der Yayınları, 3. Baskı, İstanbul.
- Baş, T. (2008) Anket, Seçkin Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara.

- Beck, U. (2002) "The Cosmopolitan Society and its Enemies", *Theory, Culture and Society*, Vol: 19.
- Belanger, F. and Carter, L. (2008) Trust and Risk in E-government Adoption, *Journal of Strategic Information Systems* (17).
- Bekmez, D. ve Yardımcı S. (2010) Dönüşen Vatandaşlık Kurguları Çerçevesinde Sakat Hakları: Kuramsal Yaklaşımlar ve Türkiye Örneği (Yurttaşlık Tartışmaları), (Edt.: F. Kartal), Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yayınları, 1. Basım, Ankara.
- Bhatnagar, S. (2008) E-government – From Vision to Implementation (A Practical Guide with Case Studies), Sage Publications, New Delhi.
- Birtek, F. (2008) Aydınlanma, Vatandaşlık ve Siyasi Rejimler (Aydınlanma, Türkiye ve Vatandaşlık), (Haz. F. Keyman), Osmanlı Bankası Arşiv ve Araştırma Merkezi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Borlandi, M.; Boudon, R.; Cherkaoui M.; Valade, B. (2011) Sosyolojik Düşünce Sözlüğü, (Çev. B. Arıbaş), İletişim Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Bottomore, T. (2006) Kırk Yıl Sonra Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar (Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar), (Çev. A. Kaya), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Bottomore, T. ve Marshall, T. H. (2006) Kırk Yıl Sonra Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar (Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar), (Çev. A. Kaya), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Bouineau J. (1998) Dersimiz Yurttaşlık (Fransa'da Devrim Döneminde Yurttaşlar ve Yurttaşlık), (Çev. Y. Küey, Haz.: T. Ilgaz), Kesit Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul.
- Bozkurt, V. (2008) Değişen Dünyada Sosyoloji, Ekin Yayınevi, Ankara.
- Carter, L. and Belanger, F. (2005) The Utilization of E-government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors, *Info Systems Journal* (15), Blackwell Publishing.

- Cavanagh, A. (2007) *Sociology in the Age of the Internet*, Open University Press, 1st Published, Berkshire.
- Castells, M. (2005) *Ağ Toplumunun Yükselişi (Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür-Cilt 1)*, (Çev. E. Kılıç), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Castells, M. (2006) *Kimliğin Gücü (Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür-Cilt 2)*, (Çev. E. Kılıç), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Caymaz, B. (2008) *Türkiye’de Vatandaşlık (Resmi İdeoloji ve Yansımaları)*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.
- Coe, A. (2004) *Transforming Government and Governance for the 21st Century: A Conceptual Framework – E-government Policy Network*, Government of Canada (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age), (Edt. E. L. Oliver and L. Sanders), Canadian Plains Research Center, Regina.
- Cole, S. (1999) *Sosyolojik Düşünme Yöntemi*, Vadi Yayınları, 1. Baskı, Ankara.
- Corbetta, P. (2003) *Social Research (Theory, Methods and Techniques)*, Sage Publications, 1st Published, London.
- Coşkun, V. (2009) *Ulus-Devletin Dönüşümü ve Meşruluk Sorunu*, Liberte Yayınları, Ankara.
- Culbertson, S. (2004) *Building E-government: Organisational and Cultural Change in Public Administrations (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age)*, (Edt. E. L. Oliver and L. Sanders), Canadian Plains Research Center, Regina.
- Çam, E. (2005) *Siyaset Bilimine Giriş*, Der Yayınları, 9. Basım, İstanbul.
- Çapar, S. ve Yıldırım, Ş. (2012) *Hobbes ve Locke’un Devlet Düşüncesine Katkıları*, Türk İdare Dergisi, Sayı: 474.
- Çetinoğlu, S. (2005) *“Yurttaş ve Yurttaşlık” (Kavram Sözlüğü)*, (Edt. F. Başkaya), Maki Basın Yayın, 1. Baskı, Ankara.

- Çiftyürek, S. (2005) “Söylem ve Gerçek” (Kavram Sözlüğü), (Edt. F. Başkaya), Maki Basın Yayın, 1. Baskı, Ankara.
- Çoban, T. (1993) Devlet Teorisi Üzerine, Eğitim ve Toplum Dergisi, Kış-1993.
- Çuhadar, C. (2007) Bazı Filozofların Düşüncesinde Devlet Kavramı, Fırat Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı:12:2.
- Daver, B. (1993) Siyaset Bilimine Giriş, Siyasal Kitabevi, 5. Baskı, Ankara.
- Delibaş, K. (2011) “The Collapse of the Turkish Party System and Its Effects on Citizenship and Legitimacy of Governance” (Citizenship and the Legitimacy of Governance), (Edt.: Halo Pardo and Giuliana B. Prato), Ashgate Publication.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010) Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, Sosyoloji Araştırmaları Dergisi (Türkiye Sosyoloji Derneği), Cilt: 13, Sayı: 1-Bahar 2010.
- Delibaş, K. ve Yiğit, E. (2005) Siyaset Kurumu (Kurumlara Sosyolojik Bakış), (Edt. S. Güçlü), Birey Yayıncılık, İstanbul.
- Demirel, D. (2006) E-Devlet ve Dünya Örnekleri, Sayıştay Dergisi, Sayı: 61.
- Dentreves, A. P. (2006) Devlet, Çev. A. Korucu, Felsefe Ansiklopedisi, Cilt-4, Edt.: A. Cevizci, Ebabil Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- Doğan, İ. (2008) Devlet ve Toplum Kuramlarına Yeni Yaklaşımlar, Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.
- Doğan, K. C. ve Ustakara, F. (2013) Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-devlet ve E-yönetişim İlişkisi Üzerine, Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, Sayı: 3.
- Dolgun, U. (2005) Enformasyon Toplumundan Gözetim Toplumuna, Ekin Kitabevi Yayınları.
- Döner, A. (2010) Şeffaf Devlette Bilgi Edinme Hakkı ve Sınırları, On İki Levha Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.

- Ekici, E. (2006) Hobbes ve Rousseau: Toplumsal Sözleşme Kuramı, Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi (Kaygı), Sayı: 6.
- Erdal, M. (2009) E-Devlet ve E-Türkiye Üzerine Değerlendirmeler, <http://www.meslekiyeterlilik.com/E...18.E-devlet%20ve%20E-Turkiye%20uzerine%20Degerlendirmeler.pdf>, (Erişim Tarihi: 22.04.2009).
- Eren, H. (2010) E-Dönüşüm Sürecinde İdari İşlemler (Elektronik İdari İşlemler), Adalet Yayınevi, Ankara.
- Eroğlu, M. (2010) John Locke'un Devlet Teorisi, Akademik Bakış Dergisi, Sayı: 21.
- Eroğul, C. (1999) Devlet Nedir?, İmge Kitabevi, 2. Baskı, Ankara.
- Esendemir, Ş. (2008) Türkiye'de ve Dünyada Vatandaşlık (Eski Sorular, Yeni Arayışlar), Birleşik Yayınevi, 1. Baskı, Ankara.
- Esmer, Y. (2008) Dünya Değerler Araştırması, <http://content.bahcesehir.edu.tr>, (Erişim Tarihi: 01.12.2014).
- Evans, D. and Yen, D. C. (2006) "E-government: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic and International Development", Government Information Quarterly (23).
- Gamble, C. (1987) Hunter-Gatherers and Origin of States (States in History), (Edt. J.A. Hall), Basil Blackwell Publications, 1st. Published, Oxford.
- Giddens, A. (1998) Modernliğin Sonuçları, (Çev. E. Kuşdil), Ayrıntı Yayınları, 2. Basım, İstanbul.
- Giddens, A. (2000) Elimizden Kaçıp Giden Dünya, (Çev. O. Akınhay), Alfa Basım Yayım Dağıtım, 1. Baskı, İstanbul.
- Giddens, Anthony ve Sutton, P. W. (2014) Sosyolojide Temel Kavramlar, (Çev. A. Esgin), Phoenix Yayınevi, Ankara.
- Gökçe, B. (2004) Toplumsal Bilimlerde Araştırma, Savaş Yayınları, 4. Basım, Ankara.

- Göktürk, E. D. (2006) Düünden Yarına Yurttaşlık (21. Yüzyılda Yurttaşlık, Ulusal Devlet ve Küreselleşme), Sosyal Araştırmalar Vakfı Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Gözler, K. (2011) Devletin Genel Teorisi, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 3. Baskı, Bursa.
- Göztepe, E. (2003) Yurttaşlığın Kamusal ve Ulusüstü Boyutu: Avrupa Yurttaşlığı ve “Göçmen Forumu” Örnekleri, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Sayı: 4, Cilt: 52.
- Gülalp, H. (2007) Milliyete Karşı Vatandaşlık (Vatandaşlık ve Etnik Çatışma, Ulus-Devletin Sorgulanması), (Haz. H. Gülalp), Metis Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Güllüpcinar, F. (2012) Eşitsizlik ve Toplumsal Tabakalaşma Açısından Vatandaşlık Üzerine Sosyolojik Bir Analiz, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 67, No: 1.
- Gündüz, M. ve Gündüz, F. (2002) Yurttaşlık Bilinci, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Gürses, F. ve Pazarcı, N. G. (2010) Siyasal Gündemin Yurttaşlık Kavramına Etkileri, Akademi ve Gündem Dergisi.
- Habermas, J. (2008) Küreselleşme ve Milli Devletlerin Akıbeti, (Çev. M. Beyaztaş), Bakış Yayınları, İstanbul.
- Hanagah, M. (1997) “Recasting Citizenship: Introduction”, Theory and Society (26).
- Heater, D. (2007) Yurttaşlığın Kısa Tarihi, (Çev. M. D. Üst), İmge Kitabevi, 1. Baskı, Ankara.
- Hobbes, T. (2009) “Leviathan”, (Prod. E. White and D. Widger), The Project Gutenberg e-book-2009, www.gutenberg.org/files/3207/3207-h/3207-h.htm, (Erişim Tarihi: 15.12.2014).
- İrem, N. (2006) Devletin Kökeni, Felsefe Ansiklopedisi, Cilt-4, (Edt. A. Cevizci), Ebabil Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- Kadioğlu, A. (2008) Vatandaşlığın Dönüşümü (Üyelikten Haklara), Metis Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Kapani, M. (1988) Politika Bilimine Giriş, Bilgi Yayınları, 4. Baskı, Ankara.

- Kastoryano, R. (2007) Alman Birliğini Yeniden Tanımlamak: Milliyetten Vatandaşlığa (Vatandaşlık ve Etnik Çatışma, Ulus-Devletin Sorgulanması), (Haz. H. Gülalp), Metis Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Kaya, A. (2006) “Yurttaşlık, Azınlıklar ve Çokkültürcülük” (Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Kearns, I. (2004) Public Value and Electronic Service Delivery: The UK Experience (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age), (Edt. E. L. Oliver and L. Sanders), Canadian Plains Research Center, Regina.
- Ketizmen, M. ve Ülküder, Ç. (2007) E-devlet Uygulamalarında Kişisel Verilerin Korun(ma)ması, XII. Türkiye’de İnternet Konferansı, Ankara, http://inet_tr.org.tr.
- Keyman, F. (2008) Kimlik, Vatandaşlık ve Demokratikleşme: Türkiye Örneği (Aydınlanma, Türkiye ve Vatandaşlık), (Haz. F. Keyman), Osmanlı Bankası Arşiv ve Araştırma Merkezi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Kılıçbay, B. (2005) Bir Teknoloji Söyleminden Parçalar: Enformasyon ve İletişim Teknolojileri Kuramlarına Tarihsel Bakış, Epos Yayınları, Ankara.
- Kırçova, İ. (2003) E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Kızılçelik, S. (2002) Sefaletin Sosyolojisi, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Kızılçelik, S. ve Erjem, Y. (1996) Açıklamalı Sosyoloji Sözlüğü, Saray Yayıncılık, İzmir.
- Kocacık, F. (2003) Bilgi Toplumu ve Türkiye, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 27, No: 1, ss. 1-10, Sivas.
- Koç, O. ve Şen, A. (2002) Bilgi Toplumu Taşıdığı Risk Unsurları, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=197, (Erişim Tarihi: 23.11.2007).
- Kongar E. (2002) Küresel Terör ve Türkiye, Remzi Kitabevi, 5. Basım, İstanbul.

- Kuran, N. H. (2005) Türkiye İçin E-Devlet Modeli, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Kuş, E. (2009) Nicel-Nitel Araştırma Teknikleri, Anı Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara.
- Layne, K. and Lee, J. (2001) Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model, Elsevier Publishing, Government Information Quarterly.
- Levanon, A. and Epstein, N. L. (2010) Grounds For Citizenship: Public Attitudes in Comparative Perspective, Social Science Research (39).
- Locke, J. (2010) Second Treatise of Government, (Prod. C. Greif), The Project Gutenberg e-book-2010, www.gutenberg.org/files/7370/7370-h/7370-h.htm, (Erişim Tarihi: 15.12.2014).
- Lyon, D. (2012) Vesikalı Yurttaş (Gözetim Aracı Olarak Kimlik Kartları), (Çev. B. Baysal), Kalkedon Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul.
- Lyon, D. (2006) Gözetlenen Toplum Günlük Hayatı Kontrol Etmek, (Çev. G. Soykan), Kalkedon Yayınları.
- Lyon, D. (1997) Elektronik Göz, (Çev. D. Hattatoğlu), Sarmal Yayınları.
- Maraş, G. (2011) Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi İlişkisi, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi.
- Marquardt, K. ve Gökçe, O. (2008) E-Devlet: Gerçek ya da Hayal?, Çizgi Kitabevi Yayınları, 1. Baskı, Konya.
- Marquardt, K.; Gökçe, O.; Eroğlu, T. (2008) E-Avrupa Girişimi ve Türkiye’de E-Devlet (E-Devlet: Gerçek ya da Hayal?), Çizgi Kitabevi Yayınları, 1. Baskı, Konya.
- Marshall, G. (1999) Sosyoloji Sözlüğü, (Çev.: O. Akınhay ve D. Kömürcü), Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- Marshall, T. H. (2006) Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar, (Çev. A. Kaya), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.

- Marshall, T. H. ve Bottomore T. (2006) Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar (Kırk Yıl Sonra Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar), (Çev. A. Kaya), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Marx, K. (2004) Kapital (Birinci Cilt), (Çev. A. Bilgi), Sol Yayınları, Ankara.
- Meechan, T. (2008) Vatandaşlığın Jekyll ve Hyde'ı (21. Yüzyılda Kimlik, Vatandaşlık ve Tarih Eğitimi), (Edt. M. Safran ve D. Dilek), Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.
- Metin, A. (2012) Türkiye’de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkisi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 7.
- Naralan, A. (2008) E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Neumann, L. W. (2007) Toplumsal Araştırma Yöntemleri (Nitel ve Nicel Yaklaşımlar), (Çev. S. Özge), Yayın Odası Yayıncılık, 1. Baskı, 1. Cilt, İstanbul.
- Odabaş, Ç. (2004) Stratejik Yönetim ve E-Devlet, <http://www.tkgm.gov.tr/turkce/dosyalar/diger%5cicerikdetaydh320.pdf>-, (Erişim Tarihi: 21.04.2009).
- Odabaş, H. (2009) E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi, Hiperlink Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Odabaş, H. ve Polat, C. (2008) E-devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi, Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu-Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Oğurlu, Y. (2010) İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, On İki Levha Yayıncılık, 1.Baskı, İstanbul.
- Oppenheimer, F. (2005) Devlet, (Çev. A. Şenel ve Y. Sabuncu), Phoenix Yayınevi, 3. Basım, Ankara.
- Özpolat, A. (2009) Demokratik Vatandaşlık (Birlikte Yaşama Kültürü), Hegem Yayınları, 1. Baskı, Ankara.

- Özyurt, C. (2008) Küreselleşme, Ulusal Eğitim ve Siyasal Toplumsallaşma (21. Yüzyılda Kimlik, Vatandaşlık ve Tarih Eğitimi), (Edt. M. Safran ve D. Dilek), Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.
- Pamuk, A. ve Alabaş, R. (2008) Tarih Eğitimi ve Vatandaşlık Algısı: Trabzon Örneği (21. Yüzyılda Kimlik, Vatandaşlık ve Tarih Eğitimi), (Edt. M. Safran ve D. Dilek), Yeni İnsan Yayınevi, İstanbul.
- Pardo, I. (2011) “Italian Rubbish: Elemental Issues of Citizenship and Governance” (Citizenship and the Legitimacy of Governance), (Edt. I. Pardo and G.B. Prato), Ashgate Publications, Surrey.
- Parent, M.; Vandebeek, C.; Gemino, A. (2004) Building Citizen Trust Through E-Government, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on Systems Sciences-2004.
- Pamukoğlu, K. (2008) Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması (E-Devlet: Gerçek ya da Hayal?), Çizgi Kitabevi Yayınları, 1. Baskı, Konya.
- Poggi, G. (2012) Modern Devletin Gelişimi (Sosyolojik Bir Yaklaşım), (Çev. Ş. Kut ve B. Toprak), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 6. Baskı, İstanbul.
- Polat, E. G. (2011) Osmanlıdan Günümüze Vatandaşlık Anlayışı, Ankara Barosu Dergisi, 2011-3.
- Rousseau, J. J. (2014) “The Social Contract & Discourses”, (Prod. H. Cole), The Project Gutenberg e-book-2014, www.gutenberg.org/files/46333/46333-h/46333-h.htm, (Erişim Tarihi: 15.12.2014).
- Sanders, L. (2004) “Building a Research Agenda for the Transformation of Governance” (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age), (Edt. E. L. Oliver and L. Sanders), Canadian Plains Research Center, Regina.
- Sarıbay, A. Y. (2008) Global Bir Bakışla Politik Sosyoloji, Everest Yayınları, 1. Basım, İstanbul.

- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003) Etkin Devlet (Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi), Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Schnapper, D. (2005) Öteki ile İlişki (Sosyoloji Düşüncesinin Özünde), (Çev. A. Sönmezay), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Shachar, A. (2009) The Future of National Citizenship: Going, going, gone?, University of Toronto Law Journal, Volume: 59, Number: 4, Fall-2009.
- Slaterry, M. (2007) Sosyolojide Temel Fikirler, (Çev. Ü. Tatlıcan), Sentez Yayıncılık, 1. Basım, İstanbul.
- Smith, P. (2004) “New Information Technologies and Empowerment: The Implications for Politics and Governance” (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age), (Edt. E. L. Oliver and L. Sanders), Canadian Plains Research Center, Regina.
- Soysal Y. (2010) “Rights, Identity and Claims-Making”, <http://www.brandeis.edu/ethics/pdfs/internationaljustice/otheractivities/JAC.Soysal.pdf>, (Erişim Tarihi: 22.06.2012).
- Şahin, A. (2008) Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Şenyücel, Z. (2006) Türkiye’deki e-Devlet Anlayışı Üzerine, <http://www.bianet.org/bianet/yazdir/77773>, (Erişim Tarihi: 11.02.2009).
- Şimşek, O. (1995) Devlet Kavramının Gelişimi ve Küreselleşmedeki Anlamı, Kamu-İş Dergisi, 1995/1.
- Tarhan, A. (2011) Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet, Palet Yayınları, 1. Baskı, Konya.
- Tataroğlu, M. ve Coşkun, B. (2005) “Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi”, <http://www.etikturkiye.com/Etik/kyonetim/Tataroglu.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.04.2009).

- Temür, N. (2011) E-devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, Türkiye Noterler Birliği Yayınları, 1. Baskı, Ankara.
- Toffler, A. (1981) Üçüncü Dalga, Çev. A. Seden, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Tolbert, C. J. and Mossberger, K. (2006) The Effects of E-government on Trust and Confidence in Government, Public Administration Review, Volume: 66, Issue: 3.
- Touraine, A. (1997) Demokrasi Nedir?, (Çev. O. Kunal), Yapı Kredi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Törenli N. (2005) E-Devlet'in Ekonomi-Politiğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda "Sanallaşan" Kamu Hizmetleri, http://dergiler.ankara.edu.tr/detail.php?id=42&sayi_id=446, (Erişim Tarihi: 22.04.2009).
- Tsaliki, L. (2007) The Construction of European Identity and Citizenship Through Cultural Policy, European Studies 24 (2007).
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (2010) T.C. Anayasası, Hürriyet Yayınları.
- Uçkan, Ö. (2003) E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Ünsal, A. (1998) Yurttaşlık Zor Zanaat (75 Yılda Tebaa'dan Yurttaşa Doğru), (Edt. A. Ünsal), Tarih Vakfı Yayınları, İstanbul.
- Vivian, J. (1999) The Media of Mass Communication, Allyn & Bacon Publishing, Boston.
- Wallerstein, I. (2003) Bildiğimiz Dünyanın Sonu (Yirmi Birinci Yüzyıl İçin Sosyal Bilim), (Çev. T. Birkan), Metis Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.
- Weber, M. (2005) Sosyoloji Yazıları, (Çev. T. Parla), İletişim Yayınları, 7. Baskı, İstanbul.
- Weber, M. (2014) "Politics as a Vocation", <http://anthropos-lab.netwpwp-content/uploads/2011/12/Weber-Politics-as-a-Vocation.pdf>, (Erişim Tarihi: 15.12.2014).
- West, D. (2004) E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, Public Administration Review, Volume: 64, Issue: 1.

Yalçın, C. (2003) Sosyolojik Bir Bakış Açısıyla İnternet, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 27, Sayı: 1, ss. 77-89, Sivas.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005) Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara.

Yıldırım, H.; Kaplan, V.; Çakmak, Ü., T.; Cihangir, C.; (2003) Her Şeyi e-leştirdik, Macar Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.

Yıldırım, H.; Kaplan, V.; Çakmak, Ü., T.; Cihangir, C.; (2006) e-Devlet Başa, İm Yayıncılık, Ankara.

Yıldırım, M. (2010) E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Ankara.

[www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Bilgi Toplumu Istatistikleri 2011.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Bilgi_Toplumu_Istatistikleri_2011.pdf), (Erişim Tarihi: 01.11.2014).

www.ecitizen.gov.sg/, (Erişim Tarihi: 01.11.2014).

[www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/Press Released on e-Gov ranking 2013pdf](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/Press_Released_on_e-Gov_ranking_2013pdf), (Erişim Tarihi: 27.09.2013).

www.internethaber.com-387741h.htm, (Erişim Tarihi: 03.12.2014).

www.radikal.com.tr/-1174370, (Erişim Tarihi: 03.12.2014).

www.sabah.com.tr/gundem/2014/10/21/, (Erişim Tarihi: 03.12. 2014).

www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do, (Erişim Tarihi: 03.12.2014).

EKLER

EK 1. ANKETTE YER ALAN BAZI SORULARA AİT BULGULAR

Soru 10: Aydın’da ikamet ettiğiniz mahalle?

(Aydın’da İkamet Edilen Mahalle Dağılımı)

Mahalle	Frekans	(%) Oran
Adnan Menderes	38	5.8
Ata	28	4.3
Cuma	20	3.1
Cumhuriyet	40	6.2
Efeler	45	6.9
Fatih	22	3.4
Girne	48	7.4
Güzelhisar	35	5.4
Hasanefendi/Ramazanpaşa	22	3.4
Ilıcabaşı	10	1.5
İstiklal	10	1.5
Kemer	26	4.0
Köprülü/Veysipaşa	20	3.1
Kurtuluş	35	5.4
Mesudiye	22	3.4
Meşrutiyet	38	5.8
Mimar Sinan	42	6.5
Orta	20	3.1
Osman Yozgatlı	45	6.9
Yedi Eylül	38	5.8
Zafer	28	4.3
Zeybek	18	2.8
TOPLAM	650	100

Soru 15: İnternete nereden bağlanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

(İnternete Evden Bağlanma Dağılımı)

Ev	Frekans	(%) Oran
Evet	421	64.8
Hayır	229	35.2
TOPLAM	650	100

(İnternete İş Yerinden Bağlanma Dağılımı)

İş Yeri	Frekans	Yüzde %
Evet	215	33.1
Hayır	435	66.9
TOPLAM	650	100

(İnternete Cep Telefonundan Bağlanma Dağılımı)

Cep Telefonu	Frekans	(%) Oran
Evet	227	34.9
Hayır	423	65.1
TOPLAM	650	100

(İnternete İnternet Kafeden Bağlanma Dağılımı)

İnternet Kafe	Frekans	(%) Oran
Evet	64	9.8
Hayır	586	90.2
TOPLAM	650	100

(İnternete Mobil İnternette Bağlanma Dağılımı)

Mobil İnternet	Frekans	(%) Oran
Evet	70	10.8
Hayır	580	89.2
TOPLAM	650	100

(İnternete Kablosuz İnternet Bağlantısının Olduğu Mekanlardan Bağlanma Dağılımı)

Kablosuz İnternet Bağlantısının / (Wireless İnternet) Olduğu Mekanlar	Frekans	(%) Oran
Evet	163	25.1
Hayır	487	74.9
TOPLAM	650	100

(İnternete ‘Diğer’ Olarak Belirtilen Hususlar Aracılığıyla Bağlanma Dağılımı)

Diğer	Frekans	(%) Oran
Evet	3	0.5
Hayır	647	99.5
TOPLAM	650	100

Soru 16: İnterneti en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

(İnterneti Haberleşme/e-posta vs. Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Haberleşme/e-posta vs.	Frekans	(%) Oran
Evet	348	53.5
Hayır	302	46.5
TOPLAM	650	100

(İnterneti Araştırma Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Araştırma	Frekans	(%) Oran
Evet	362	55.7
Hayır	288	44.3
TOPLAM	650	100

(İnterneti Gündemi Takip Etme/Haberlere Erişme Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Gündemi takip etme/haberlere erişme	Frekans	(%) Oran
Evet	379	58.3
Hayır	271	41.7
TOPLAM	650	100

(İnterneti Sosyal Medya Araçları/(Facebook, Twitter vs.) Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Sosyal medya araçları/(Facebook, Twitter vs.)	Frekans	(%) Oran
Evet	404	62.2
Hayır	246	37.8
TOPLAM	650	100

(İnterneti Bankacılık İşlemleri Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Bankacılık işlemleri	Frekans	(%) Oran
Evet	199	30.6
Hayır	451	69.4
TOPLAM	650	100

(İnterneti E-devlet İşlemleri Amacıyla Kullanma Dağılımı)

E-devlet işlemleri	Frekans	(%) Oran
Evet	268	41.2
Hayır	382	58.8
TOPLAM	650	100

(İnterneti Uzaktan Eğitim Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Uzaktan eğitim	Frekans	(%) Oran
Evet	53	8.2
Hayır	597	91.8
TOPLAM	650	100

(İnterneti Yabancı Dil Öğrenmek Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Yabancı dil öğrenmek	Frekans	(%) Oran
Evet	48	7.4
Hayır	602	92.6
TOPLAM	650	100

(İnterneti Sohbet (chat) Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Sohbet (chat)	Frekans	(%) Oran
Evet	136	20.9
Hayır	514	79.1
TOPLAM	650	100

(İnterneti Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Bilgi paylaşımı	Frekans	(%) Oran
Evet	147	22.6
Hayır	503	77.4
TOPLAM	650	100

(İnterneti Müzik, Video, Fotoğraf İndirmek ve Paylaşmak Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Müzik, video, fotoğraf indirmek ve paylaşmak	Frekans	(%) Oran
Evet	283	43.5
Hayır	367	56.5
TOPLAM	650	100

(İnterneti İş Başvurusu Amacıyla Kullanma Dağılımı)

İş başvurusu	Frekans	(%) Oran
Evet	82	12.6
Hayır	568	87.4
TOPLAM	650	100

(İnterneti Rezervasyon İşlemleri Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Rezervasyon işlemleri	Frekans	(%) Oran
Evet	159	24.5
Hayır	491	75.5
TOPLAM	650	100

(İnterneti Şans Oyunları Oynamak Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Şans oyunları oynamak	Frekans	(%) Oran
Evet	41	6.3
Hayır	609	93.7
TOPLAM	650	100

(İnterneti Eğlence Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Eğlence	Frekans	(%) Oran
Evet	135	20.8
Hayır	515	79.2
TOPLAM	650	100

(İnterneti Oyun Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Oyun	Frekans	(%) Oran
Evet	186	28.6
Hayır	464	71.4
TOPLAM	650	100

(Online Ürün Satın Almak Amacıyla Kullanma Dağılımı)

Online ürün satın almak	Frekans	(%) Oran
Evet	180	27.7
Hayır	470	72.3
TOPLAM	650	100

(İnterneti ‘Diğer’ Amaçlar İçin Kullanma Dağılımı)

Diğer	Frekans	(%) Oran
Evet	-	-
Hayır	650	100
TOPLAM	650	100

Soru 23: E-devlet uygulamalarını kullandıysanız; hangi kamu kurum veya kuruluşunun işlemlerinde kullandınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

(E-devlet Uygulamalarını Milli Eğitim Bakanlığı’nın İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Milli Eğitim Bakanlığı	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	366	56.3	78.9	78.9
Kullandım	98	15.1	21.1	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Sağlık Bakanlığı’nın İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Sağlık Bakanlığı	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	341	52.5	73.5	73.5
Kullandım	123	18.9	26.5	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	380	58.5	81.9	81.9
Kullandım	84	12.9	18.1	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Maliye Bakanlığı'nın İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Maliye Bakanlığı	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	407	62.6	87.7	87.7
Kullandım	57	8.8	12.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Adalet Bakanlığı'nın İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Adalet Bakanlığı	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	403	62.0	86.9	86.9
Kullandım	61	9.4	13.1	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Emniyet Genel Müdürlüğü'nün İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Emniyet Genel Müdürlüğü	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	423	65.1	91.2	91.2
Kullandım	41	6.3	8.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Sosyal Güvenlik Kurumu'nun İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Sosyal Güvenlik Kurumu	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	270	41.5	58.2	58.2
Kullandım	194	29.8	41.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü'nün İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	415	63.8	89.4	89.4
Kullandım	49	7.5	10.6	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(E-devlet Uygulamalarını ‘Diğer’ Kurumların İşlemlerinde Kullanma Dağılımı)

Diğer	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kullanmadım	421	64.8	90.7	90.7
Kullandım	43	6.6	9.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Soru 24: Aşağıdaki yargılara katılıp katılmadığınızı belirtiniz.**(‘E-devlet uygulamaları ülkemizde başarılı şekilde uygulanıyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)**

E-devlet uygulamaları ülkemizde başarılı şekilde uygulanıyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	22	3.4	4.7	4.7
Katılmıyorum	132	20.3	28.4	33.2
Kararsızım	173	26.6	37.3	70.5
Katılıyorum	129	19.8	27.8	98.3
Kesinlikle Katılıyorum	8	1.2	1.7	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri takip ediyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri takip ediyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	53	8.2	11.4	11.4
Katılmıyorum	177	27.2	38.1	49.6
Kararsızım	65	10.0	14.0	63.6
Katılıyorum	134	20.6	28.9	92.5
Kesinlikle Katılıyorum	35	5.4	7.5	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘Kurumların, e-devlet uygulamaları için yeterli teknolojik altyapısı ve bilgi düzeyi vardır’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

Kurumların, e-devlet uygulamaları için yeterli teknolojik altyapısı ve bilgi düzeyi vardır	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	6	0.9	1.3	1.3
Kesinlikle Katılmıyorum	41	6.3	8.8	10.1
Katılmıyorum	142	21.8	30.6	40.7
Kararsızım	177	27.2	38.1	78.9
Katılıyorum	93	14.3	20.0	98.9
Kesinlikle Katılıyorum	5	0.8	1.1	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarının, “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünüyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarının, “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünüyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	20	3.1	4.3	4.3
Katılmıyorum	146	22.5	31.5	35.8
Kararsızım	125	19.2	26.9	62.7
Katılıyorum	129	19.8	27.8	90.5
Kesinlikle Katılıyorum	44	6.8	9.5	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarının “devlet-yurttaş ” ilişkisini zayıflattığını düşünüyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarının “devlet-yurttaş ” ilişkisini zayıflattığını düşünüyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	5	0.8	1.1	1.1
Kesinlikle Katılmıyorum	62	9.5	13.4	14.4
Katılmıyorum	222	34.2	47.8	62.3
Kararsızım	93	14.3	20.0	82.3
Katılıyorum	66	10.2	14.2	96.6
Kesinlikle Katılıyorum	16	2.5	3.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi vardır’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi vardır	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	5	0.8	1.1	1.1
Kesinlikle Katılmıyorum	8	1.2	1.7	2.8
Katılmıyorum	39	6.0	8.4	11.2
Kararsızım	55	8.5	11.9	23.1
Katılıyorum	267	41.1	57.5	80.6
Kesinlikle Katılıyorum	90	13.8	19.4	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarının yurttaşlar tarafından yeterince bilinmediğini düşünüyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarının yurttaşlar tarafından yeterince bilinmediğini düşünüyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	12	1.8	2.6	2.6
Katılmıyorum	19	2.9	4.1	6.7
Kararsızım	33	5.1	7.1	13.8
Katılıyorum	238	36.6	51.3	65.1
Kesinlikle Katılıyorum	162	24.9	34.9	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarının ülkemizde daha geliştirilip, etkinliğinin artırılması için desteğe ihtiyacı olduğunu düşünüyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarının ülkemizde daha geliştirilip, etkinliğinin artırılması için desteğe ihtiyacı olduğunu düşünüyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	10	1.5	2.2	2.2
Katılmıyorum	12	1.8	2.6	4.8
Kararsızım	35	5.4	7.5	12.3
Katılıyorum	237	36.5	51.1	63.4
Kesinlikle Katılıyorum	170	26.2	36.6	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarından memnunum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarından memnunum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	3	0.5	0.6	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	10	1.5	2.2	2.8
Katılmıyorum	47	7.2	10.1	12.9
Kararsızım	190	29.2	40.9	53.9
Katılıyorum	166	25.5	35.8	89.7
Kesinlikle Katılıyorum	48	7.4	10.3	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘Eğer imkânım ve zamanım olsa, e-devlet uygulamaları yerine; kamu işlemlerinde devlet dairesine giderek yüz yüze görüşmeyi tercih ederim’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

Eğer imkânım ve zamanım olsa, e-devlet uygulamaları yerine; kamu işlemlerinde devlet dairesine giderek yüz yüze görüşmeyi tercih ederim	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	88	13.5	19.0	19.0
Katılmıyorum	157	24.2	33.8	52.8
Kararsızım	70	10.8	15.1	67.9
Katılıyorum	112	17.2	24.1	92.0
Kesinlikle Katılıyorum	37	5.7	8.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları, yurttaşlar için para tasarrufu sağlıyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları, yurttaşlar için para tasarrufu sağlıyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	5	0.8	1.1	1.1
Kesinlikle Katılmıyorum	8	1.2	1.7	2.8
Katılmıyorum	38	5.8	8.2	11.0
Kararsızım	60	9.2	13.0	24.0
Katılıyorum	294	45.2	63.5	87.5
Kesinlikle Katılıyorum	58	8.9	12.5	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları 7 gün 24 saat hizmet verebiliyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları 7 gün 24 saat hizmet verebiliyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	3	0.5	0.6	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	8	1.2	1.7	2.4
Katılmıyorum	47	7.2	10.2	12.6
Kararsızım	163	25.1	35.3	47.8
Katılıyorum	192	29.5	41.6	89.4
Kesinlikle Katılıyorum	49	7.5	10.6	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları bürokrasiyi azaltıyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları bürokrasiyi azaltıyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	6	0.9	1.3	1.3
Kesinlikle Katılmıyorum	6	0.9	1.3	2.6
Katılmıyorum	51	7.8	11.0	13.6
Kararsızım	113	17.4	24.4	37.9
Katılıyorum	223	34.3	48.1	86.0
Kesinlikle Katılıyorum	65	10.0	14.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları rüşvet ve kayırmacılığı azaltıyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları rüşvet ve kayırmacılığı azaltıyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	2	0.3	0.4	0.4
Kesinlikle Katılmıyorum	17	2.6	3.7	4.1
Katılmıyorum	37	5.7	8.0	12.1
Kararsızım	85	13.1	18.3	30.4
Katılıyorum	245	37.7	52.8	83.2
Kesinlikle Katılıyorum	78	12.0	16.8	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları şeffaf bir siyasi yönetim olmasına yardımcı oluyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları şeffaf bir siyasi yönetim olmasına yardımcı oluyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	6	0.9	1.3	1.3
Kesinlikle Katılmıyorum	38	5.8	8.2	9.5
Katılmıyorum	73	11.2	15.7	25.2
Kararsızım	177	27.2	38.1	63.4
Katılıyorum	142	21.8	30.6	94.0
Kesinlikle Katılıyorum	28	4.3	6.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları ile yurttaşların beklentilerine dönük olarak daha etkin hizmet sunuluyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları ile yurttaşların beklentilerine dönük olarak daha etkin hizmet sunuluyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	3	0.5	0.6	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	22	3.4	4.7	5.3
Katılmıyorum	94	14.5	20.3	25.6
Kararsızım	160	24.6	34.5	60.1
Katılıyorum	159	24.5	34.3	94.4
Kesinlikle Katılıyorum	26	4.0	5.6	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları az iş gücü ile daha çok iş yapılmasına katkıda bulunuyor’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları az iş gücü ile daha çok iş yapılmasına katkıda bulunuyor	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	3	0.5	0.6	0.6
Kesinlikle Katılmıyorum	4	0.6	0.9	1.5
Katılmıyorum	26	4.0	5.6	7.1
Kararsızım	61	9.4	13.1	20.3
Katılıyorum	281	43.2	60.6	80.8
Kesinlikle Katılıyorum	89	13.7	19.2	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘İmkânım ve zamanım da olsa; kamu işlemlerini e-devlet uygulamaları aracılığıyla yapmayı tercih ederim’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

İmkânım ve zamanım da olsa; kamu işlemlerini e-devlet uygulamaları aracılığıyla yapmayı tercih ederim	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	20	3.1	4.3	4.3
Katılmıyorum	70	10.8	15.1	19.4
Kararsızım	107	16.5	23.1	42.5
Katılıyorum	179	27.5	38.6	81.0
Kesinlikle Katılıyorum	88	13.5	19.0	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamalarından memnun değilim’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamalarından memnun değilim	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	4	0.6	0.9	0.9
Kesinlikle Katılmıyorum	63	9.7	13.6	14.4
Katılmıyorum	188	28.9	40.5	55.0
Kararsızım	155	23.8	33.4	88.4
Katılıyorum	45	6.9	9.7	98.1
Kesinlikle Katılıyorum	9	1.4	1.9	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

(‘E-devlet uygulamaları, kamuda çalışan sayısını azaltacağından ötürü desteklemiyorum’ Yargısına Dönük Verilerin Dağılımı)

E-devlet uygulamaları, kamuda çalışan sayısını azaltacağından ötürü desteklemiyorum	Frekans	(%) Oran	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Cevap Yok	2	0.3	0.4	0.4
Kesinlikle Katılmıyorum	79	12.2	17.0	17.4
Katılmıyorum	147	22.6	31.7	49.1
Kararsızım	145	22.3	31.3	80.4
Katılıyorum	62	9.5	13.4	93.8
Kesinlikle Katılıyorum	29	4.5	6.2	100
Anketin Bu Bölümüne Yanıt Vermemesi Gereken Küme	186	28.6	-	-
TOPLAM	650	100	100	-

Soru 47: Son 12 ay içerisinde, internet aracılığı ile herhangi bir siyasal faaliyet ya da katılımda bulundunuz mu? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

Bulunmadım	Frekans	(%) Oran
Hayır	211	32.5
Evet	439	67.5
TOPLAM	650	100

İmza kampanyasına katıldım	Frekans	(%) Oran
Hayır	580	89.2
Evet	70	10.8
TOPLAM	650	100

İnternetteki forumlara katıldım	Frekans	(%) Oran
Hayır	580	89.2
Evet	70	10.8
TOPLAM	650	100

Sosyal medya/(Facebook, Twitter vs.) aracılığıyla fikrimi beyan ettim	Frekans	(%) Oran
Hayır	480	73.8
Evet	170	26.2
TOPLAM	650	100

Diğer	Frekans	(%) Oran
Hayır	650	100
Evet	-	-
TOPLAM	650	100

Soru 54: Anketimiz burada sona eriyor, sizin eklemek veya açıklama getirmek istediğiniz herhangi bir şey var mı?

(“Ekleme veya Açıklama Getirilen Hususlar”)

Ekleme veya açıklama getirmek istediğiniz hususlar	Frekans	(%) Oran
İlerleyen yıllarda e-devlet uygulamalarındaki eksikliklerin ve teknik sıkıntıların giderilmesi doğrultusundaki çalışmalar artırılmalıdır. E-devlet yeterince tanıtılmamaktadır. E-devlet kullanımı yaygınlaştıkça ancak etkisini esas olarak gösterecektir	102	15.7
E-devlet, özellikle yaşı ilerlemiş yurttaşların bilgisayar okuryazarlığı düşük olması nedeniyle yaygın kullanılan bir uygulama değil. “Bilgisayar okuryazarlığı”nın artırılması doğrultusunda çalışmalar artırılmalıdır	87	13.4
E-devlet kullanımıyla ilgili olarak “güvenlik” kaygılarının giderilmesi için tedbirlerin çoğaltılması gereklidir	39	6.0
Eski alışkanlıkların etkisiyle; kamu işlemlerini, bizzat kamu kuruluşuna gidip yüz yüze yapma biçiminin henüz çok değişmediğini düşünüyorum	109	16.8
E-devlet şifresinin belli bir süre kullanmayınca ya da kaybedince, tekrar alınmasında ücret ödenmesi; olumsuz bir uygulamadır	33	5.1
E-devlet gibi uygulamalar yaşama geçirilse de; yurttaş devlet karşısında hâlâ pasif konumdadır. E-devlet, yurttaş-devlet bağıni ciddi şekilde etkileyebilecek bir olgu değildir	47	7.2
E-devlet uygulamaları, devlet dairesine gidip kamu çalışanlarıyla muhatap olmamı ve uzun süre kuyrukta beklememi engelleyen çağa uygun bir uygulamadır	58	8.9
E-devlet “adam kayırmacılığın” önüne geçilmesinde fayda sağlayabilir	47	7.2
Devlete güvenmem, o yüzden e-devlet uygulamalarını da güvenilir bulmam	35	5.4
Cevap Yok	93	14.3
TOPLAM	650	100

EK 2. “ANKET” SORU FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Ana Bilim Dalı’nda yürütülmekte olan “E-devlet (elektronik-devlet) Uygulamaları ve Yurttaşlık İlişkisi” konulu doktora çalışması çerçevesinde yapılmaktadır. Anket sonuçları kişi ve kurumlara yönelik değildir; araştırma amacı dışında kullanılmayacaktır. Elde edilen tüm veriler bilimsel olarak değerlendirilecektir. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan, soruları gerçek düşüncenize göre samimi içinizden geldiği gibi yanıtlamanızdır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Lütfen (X) şeklinde işaretleme yapınız.

Ali Erdem AKGÜL

1- Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın

2- Yaşınız: (.....)

3- Medeni durumunuz:

() Bekâr () Evli () Dul () Boşanmış () Diğer/(belirtiniz).....

4- Eğitim durumunuz:

() Okuryazar değil () Okuryazar () İlköğretim mezunu () Lise ve dengi okul mezunu
() Üniversite Öğrencisi () Üniversite veya Yüksek Okul mezunu
() Lisansüstü mezunu () Diğer/(belirtiniz).....

5- Mesleğiniz/(Yaptığınız İş):

() Memur () İşçi () Esnaf () Serbest meslek () Özel Sektör Çalışanı
() Sanayici-tüccar () Öğrenci () Emekli () İşsiz
() Diğer/(belirtiniz).....

6- Kendinizi aşağıdaki sosyo-ekonomik gelir gruplarından hangisine daha yakın görüyorsunuz?

() Alt () Orta-alt () Orta () Orta-üst () Üst

7- Sizin aylık ortalama toplam gelirin ne kadar?

() Hiç gelirim yok () 1-500 TL () 501-1000 TL () 1001-1500 TL
() 1501-2000 TL () 2001-2500 TL () 2501-3000 TL () 3001-3500 TL
() 3501-4000 TL () 4001 TL ve üzeri

8- Sizin de dâhil olmak üzere, ailenizin aylık ortalama “toplam geliri” ne kadar?

() 1-500 TL () 501-1000 TL () 1001-1500 TL () 1501-2000 TL
() 2001-2500 TL () 2501-3000 TL () 3001-3500 TL () 3501-4000 TL
() 4001 TL ve üzeri

9- Sizin de dâhil olmak üzere, ailenizin aylık ortalama “harcaması” ne kadar?

() 1-500 TL () 501-1000 TL () 1001-1500 TL () 1501-2000 TL
() 2001-2500 TL () 2501-3000 TL () 3001-3500 TL () 3501-4000 TL
() 4001 TL ve üzeri

10- Aydın’da ikamet ettiğiniz mahalle?

.....

11- Bilgisayar kullanmayı biliyor musunuz?

() Bilmiyorum () Az biliyorum () Biliyorum () İyi biliyorum
() Çok iyi biliyorum

12- Size ait bir bilgisayarınız var mı?

☐ Var ☐ Yok

13- İnterneti ne sıklıkta kullanıyorsunuz?

☐ Hiç kullanmıyorum ☐ Ayda 1-5 saat ☐ Haftada 1-5 saat ☐ Günde 1-3 saat
☐ Günde 3 saatten fazla ☐ Diğer/(belirtiniz).....

14- Evinizde internet bağlantısı var mı?

☐ Var ☐ Yok

15- İnternete nereden bağlanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

☐ Ev ☐ İş yeri ☐ Cep telefonu ☐ İnternet-kafe ☐ Mobil İnternet (Vinn, Jet, Mobile vb.) ☐ Kablosuz İnternet bağlantısının/(Wireless İnternet) olduğu mekanlar
☐ Diğer/(belirtiniz).....

16- İnterneti en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

Haberleşme/e-posta vs.	
Araştırma	
Gündemi takip etme/haberlere erişme	
Sosyal medya araçları/(Facebook, Twitter vs.)	
Bankacılık işlemleri	
E-devlet işlemleri	
Uzaktan eğitim	
Yabancı dil öğrenmek	
Sohbet (chat)	
Bilgi paylaşımı	
Müzik, video, fotoğraf indirmek ve paylaşmak	
İş başvurusu	
Rezervasyon işlemleri	
Şans oyunları oynamak	
Eğlence	
Oyun	
Online ürün satın almak	
Diğer/(belirtiniz).....	

17- İnternet üzerinden yapılan işlemlere güveniyor musunuz?

☐ Hiç Güvenmiyorum ☐ Güvenmiyorum ☐ Kararsızım ☐ Güveniyorum
☐ Çok güveniyorum ☐ Fikrim yok ☐ Diğer/(belirtiniz).....

18- E-devlet (elektronik devlet) hakkında herhangi bir bilginiz var mı/ “e-devlet”i hiç duydunuz mu?

☐ Evet ☐ Hayır

19- Herhangi bir resmi işinizi/kamu işleminizi, devlet dairesine/kurumuna gitmeden internet üzerinden yaptınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır

NOT: 18. ve 19. sorunun her ikisine de “Hayır” yanıtı verdiyseniz, lütfen “41.” sorudan itibaren ankete devam ediniz !

20- E-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları denilince aklınıza ilk olarak ne geliyor?

☐ Devlet hizmetlerinin internet üzerinden alınmasıdır
☐ Devlet kurumları arasındaki bilgi iletişimidir
☐ Klasik devlet anlayışında dönüşüme yol açan uygulamalardır
☐ Devlet hizmetlerinin hızlı ve şeffaf bir biçimde yurttaşlara sunulmasıdır
☐ Devlet hizmetlerinde bürokratik işlemlerin aza indirilmesine yarayan uygulamalardır

- () Devlet hizmetlerinin 7 gün 24 saat verilebilmesidir
 () T.C. kimlik numarasının birçok kamu işleminde kullanılmasıdır
 () Kişisel bilgilerin güvenliğini riske atan uygulamalardır

21- E-devlet şifreniz var mı?

- () Evet () Hayır

22- E-devlet uygulamalarını ne sıklıkta kullanıyorsunuz?

- () Her gün kullanıyorum () Haftada birkaç defa kullanıyorum () Ayda birkaç defa kullanıyorum
 () Nadiren kullanıyorum () Kullanmıyorum

23- E-devlet uygulamalarını kullandıysanız; hangi kamu kurum veya kuruluşunun işlemlerinde kullandınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

- () Milli Eğitim Bakanlığı () Sağlık Bakanlığı
 () Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü () Maliye Bakanlığı
 () Adalet Bakanlığı () Emniyet Genel Müdürlüğü
 () Sosyal Güvenlik Kurumu () Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu
 Genel Müdürlüğü () Diğer/(belirtiniz).....

24- Aşağıdaki yargılara katılıp katılmadığınızı, size en uygun gelen hücredeki kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
E-devlet uygulamaları ülkemizde başarılı şekilde uygulanıyor.					
E-devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri takip ediyorum.					
Kurumların, e-devlet uygulamaları için yeterli teknolojik altyapısı ve bilgi düzeyi vardır.					
E-devlet uygulamalarının, “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünüyorum.					
E-devlet uygulamalarının “devlet-yurttaş” ilişkisini zayıflattığını düşünüyorum.					
E-devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi vardır.					
E-devlet uygulamalarının yurttaşlar tarafından yeterince bilinmediğini düşünüyorum.					
E-devlet uygulamalarının ülkemizde daha geliştirilip, etkinliğinin artırılması için desteğe ihtiyacı olduğunu düşünüyorum.					
E-devlet uygulamalarından memnunum.					
Eğer imkânım ve zamanım olsa, e-devlet uygulamaları yerine; kamu işlemlerinde devlet dairesine giderek yüz yüze görüşmeyi tercih ederim.					
E-devlet uygulamaları, yurttaşlar için para tasarrufu sağlıyor.					
E-devlet uygulamaları 7 gün 24 saat hizmet verebiliyor.					
E-devlet uygulamaları bürokrasiyi azaltıyor.					
E-devlet uygulamaları rüşvet ve kayırmacılığı azaltıyor.					

E-devlet uygulamaları şeffaf bir siyasi yönetim olmasına yardımcı oluyor.					
E-devlet uygulamaları ile yurttaşların beklentilerine dönük olarak daha etkin hizmet sunuluyor.					
E-devlet uygulamaları az iş gücü ile daha çok iş yapılmasına katkıda bulunuyor.					
İmkânım ve zamanım da olsa; kamu işlemlerini e-devlet uygulamaları aracılığıyla yapmayı tercih ederim.					
E-devlet uygulamalarından memnun değilim.					
E-devlet uygulamaları, kamuda çalışan sayısını azaltacağından ötürü desteklemiyorum.					

25- E-devlet uygulamalarının “devlete olan güveninize” bir etkisi oldu mu?

- () Hiç olmadı () Olmadı () Kararsızım () Oldu () Çok oldu
() Fikrim yok

26- E-devletin yurttaşlara dönük hizmetlerini yeterli seviyede buluyor musunuz?

- () Hiç yeterli bulmuyorum () Yeterli bulmuyorum () Kararsızım
() Yeterli Buluyorum () Kesinlikle yeterli buluyorum () Fikrim yok

27- E-devlet ile birlikte devlete bakış açınız değişti mi? (Kısaca açıklayabilir misiniz !)

() Evet ise neden :

.....
.....
.....

() Hayır ise neden:

.....
.....
.....

28- Bugüne kadar e-devleti kullanarak kamu kurumlarına herhangi bir şikâyetinizi ilettiniz mi?

- () Evet
() Hayır

29- Bugüne kadar e-devleti kullanarak kamu kurumlarından herhangi bir talebiniz oldu mu?

- () Evet
() Hayır

30- E-devletin “şeffaf” bir yönetim anlayışına katkı sağladığını düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle düşünüyorum () Fikrim yok

31- E-devletin demokratik bir yönetimin gelişmesine katkı sağladığını düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle düşünüyorum () Fikrim yok

32- E-devletin “kayırmacılığı” önlemede etkili olduğunu düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle düşünüyorum () Fikrim yok

33- E-devletin; verilen kamu hizmetlerinin “kalitesini” artırdığını düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle düşünüyorum () Fikrim yok

34- E-devletin; verilen kamu hizmetlerinin “hızını” artırdığını düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle düşünüyorum () Fikrim yok

35- E-devlet, sizin kamu hizmetlerine ulaşmanızı ne yönde etkiledi?

- () Çok kolaylaştırdı () Kolaylaştırdı () Fark eden bir şey olmadı
() Kötü oldu () Daha kötü oldu

36- E-devlet uygulamalarının yurttaşlara dönük etkilerini nasıl buluyorsunuz?

- () Devletin yurttaş yaklaşımı yine aynı () Olumsuz buluyorum () Olumlu buluyorum
() Diğer/(belirtiniz)....

37- Aşağıdakilerden hangisi ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin durumu için düşüncenizi en iyi anlatıyor?

- () Kullanışlı değil () Gelişmiş ülkelerin gerisinde () Güvenli bulmuyorum
() Oldukça kullanışlı () Zaman ve para tasarrufu sağlıyor
() Şeffaflık ve hesap verebilirliği artırıyor () Fikrim yok

38- Yurttaş taleplerinin karşılanmasında “e-devlet” günümüzün önemli uygulamalarından birisi midir?

- () Kesinlikle katılmıyorum () Katılmıyorum () Kararsızım
() Katılıyorum () Kesinlikle Katılıyorum () Fikrim yok

39- Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemleri doğrultusunda “bilgi edinme hakkını” kullanmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?

- () Olumsuz buluyorum () Kararsızım () Olumlu buluyorum
() Çok olumlu buluyorum () Fikrim yok

40- E-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğini ve gizliliğini” tehlikeye attığını düşünüyor musunuz?

- () Kesinlikle düşünmüyorum () Düşünmüyorum () Kararsızım
() Düşünüyorum () Kesinlikle Düşünüyorum () Fikrim yok

NOT: 18. ve 19. sorunun her ikisine de “Hayır” yanıtı verenler; lütfen ankete buradan itibaren devam ediniz !

41- Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılması sizce önemli mi?

- () Önemsiz () Az önemli () Kararsızım () Önemli () Çok önemli
() Fikrim yok

42- Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güveniyor musunuz?

- () Hiç Güvenmiyorum () Güvenmiyorum () Kararsızım () Güveniyorum
() Çok güveniyorum

43- Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamuoyuna duyurulmasını yeterli buluyor musunuz?

- () Çok yetersiz () Yetersiz () Kararsızım () Yeterli () Çok yeterli
() Fikrim yok

44- Aşağıda bazı kurumlar verilmiştir. Sizin bu kurumlara karşı olan tutumunuza en uygun gelen hücredeki kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz.

	Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kararsızım	Güveniyorum	Çok Güveniyorum
Cumhurbaşkanlığı					
Türkiye Büyük Millet Meclisi/ (TBMM)					
Başbakanlık					
Türk Silahlı Kuvvetleri/(TSK)					
Yargı/Adalet					
Üniversiteler					
Siyasal Partiler					
Emniyet Teşkilatı					
Medya/Basın-Yayın					
Belediyeler/Yerel Yönetimler					
Sivil Toplum Kuruluşları					
Sendikalar					
Sosyal Güvenlik Kurumu/ (SGK)					
Diyanet İşleri Başkanlığı					
Milli Eğitim Bakanlığı					
Sağlık Bakanlığı					
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü					
Diğer/(belirtiniz)...					

45- Son beş yılı göz önüne aldığımızda, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hangi seçenek size uygun?

- ☐ E-devlet uygulamaları
☐ Devlet dairesine gidip işlemleri yüz yüze yapmak
☐ Her ikisi
☐ Diğer/(belirtiniz).....

46- Son beş yılı göz önüne aldığımızda, bir “yurttaş” olarak kendinizi “devlet” karşısında nasıl hissediyorsunuz?

- ☐ Bir değişiklik olmadı ☐ Daha güçlü hissediyorum ☐ Daha güçsüz hissediyorum
☐ Fikrim yok ☐ Diğer/(belirtiniz).....

47- Son 12 ay içerisinde, internet aracılığı ile herhangi bir siyasal faaliyet ya da katılımda bulundunuz mu? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz!)

- ☐ Bulunmadım
☐ İmza kampanyasına katıldım
☐ İnternetteki forumlara katıldım
☐ Sosyal medya/(Facebook, Twitter vb.) aracılığıyla fikrimi beyan ettim
☐ Diğer/(belirtiniz).....

48- Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz?

- ☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim yok

49- Eğer 48. soruya yanıtınız evet ise ne sıklıkta bunu hissediyorsunuz?

- ☐ Her zaman ☐ Sıklıkla ☐ Bazen ☐ Nadiren

50- Eğer 48. soruya yanıtınız evet ise hangi konularda gözetlendiğinizi hissediyorsunuz?

.....

51- Mobese kameraları vs. sistemlerin kullanımını nasıl karşılıyorsunuz?

- ☐ Kendimi güvende hissediyorum
☐ Kendimi gözetleniyor hissediyorum
☐ Yararlı buluyorum
☐ Çok yaygın kullanılmasını özel hayata/mahremiyete müdahale olarak değerlendiriyorum
☐ Fikrim yok
☐ Diğer/(belirtiniz).....

52- Sizce, e-devlet uygulamaları yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden oluyor mu?

- ☐ Kesinlikle olmuyor ☐ Olmuyor ☐ Kararsızım
☐ Oluyor ☐ Kesinlikle oluyor ☐ Fikrim yok

53- Sizce, e-devlet uygulamaları “yurttaş ile devlet” arasındaki ilişkiyi nasıl etkiledi? (Kısaca açıklayabilir misiniz?)

.....

54- Anketimiz burada sona eriyor, sizin eklemek veya açıklama getirmek istediğiniz herhangi bir şey var mı?

.....

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim!

EK 3. “GÖRÜŞME” SORU FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu görüşme Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Ana Bilim Dalı’nda yürütülmekte olan “E-devlet (elektronik-devlet) Uygulamaları ve Yurttaşlık İlişkisi” konulu doktora çalışması çerçevesinde yapılmaktadır. Görüşme sonuçları kişi ve kurumlara yönelik değildir; araştırma amacı dışında kullanılmayacaktır. Elde edilen tüm veriler bilimsel olarak değerlendirilecektir. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan, soruları gerçek düşüncenize göre samimi içinizden geldiği gibi yanıtlamanızdır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Ali Erdem AKGÜL

1- Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın

2- Yaşınız: (.....)

3- Medeni durumunuz:

() Bekâr () Evli () Dul () Boşanmış () Diğer/(belirtiniz).....

4- Eğitim durumunuz:

() İlköğretim mezunu () Lise ve dengi okul mezunu () Üniversite veya Yüksek Okul mezunu
() Lisansüstü mezunu () Diğer/(belirtiniz).....

5- Çalıştığınız kurum ve göreviniz? (Meslek)

.....

6- Bilgisayar kullanma becerinizi ne seviyede buluyorsunuz?

7- E-devlet (elektronik-devlet) uygulamaları denilince aklınıza ilk olarak ne geliyor?

8- E-devlet ile birlikte “devlet” de bir dönüşüm gözlemliyor musunuz? (Eğer bir değişim/dönüşüm görüyorsanız, ne yönde ya da nasıl bir değişim/dönüşüm?)

9-Kurumunuzdan e-devlet uygulamaları bağlamında hizmet içi eğitim aldınız mı? (Evet ise içerik hakkında bilgi verebilir misiniz?)

10- Kamu kuruluşlarında, e-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli deneyimli personel yeterince var mı?

11-Sizce, e-devlet vasıtasıyla yurttaşlarla ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan iletişim hızlandı mı?

12-Sizce, yurttaşların e-devlet konusundaki farkındalığı, kullanım düzeyi ne seviyede; bu konuda bir değişim gözlemliyor musunuz? (Lütfen bu konuyu biraz daha açıklayabilir misiniz?)

13- Yurttaşların e-devlet aracılığıyla belli kamu işlemlerinde “bilgi edinme hakkı”nı kullanmasını nasıl değerlendiriyorsunuz? Sizce bu bağlamda “bilgi edinme hakkı” devlet-yurttaş ilişkisini nasıl etkiledi? (Yurttaş ile kamu çalışanı arasında bir gerilim yarattı mı?)

14- Yurttaşın kurumunuzdan e-devlet aracılığıyla bilgi edinmesi, sizde “denetleniyorum” hissi yaratıyor mu?

15- E-devlet uygulamaları, sizin pozisyonunuzu zayıflatıyor mu? (Geçmişe kıyasla inisiyatif kullanmada daha mı özgür yoksa daha mı kısıtlı hissediyorsunuz?)

16- E-devlet uygulamaları yurttaşların ihtiyaçlarına hitap etmekte midir?

17- Yurttaşların e-devlet uygulamaları bağlamındaki kullanım sıklığı ve geri bildirimleri (istek-şikayet) hakkındaki tespitleriniz nelerdir?

18- Bugün varılan noktada e-devlet uygulamalarında tespit ettiğiniz yetersizlikler, eksikler (olumsuz yönler) nelerdir?

19- Bugün varılan noktada e-devlet uygulamalarında tespit ettiğiniz olumlu değişiklikleri satır başlarıyla açar mısınız?

20- Sizce, e-devletle birlikte devlet daha etkin, verimli ve daha az maliyetli bir hal aldı mı?

21- Sizce, e-devletle birlikte devlet daha şeffaf, hesap verebilir ve duyarlı bir hal aldı mı?

22- Sizce, e-devletle birlikte kırtasiyecilik, bürokrasi azaldı mı?

23- Sizce, e-devletin ülkemizdeki durumu ve onun gelişmesi için yapılması gerekenler nedir?

24- E-devlet uygulamalarından dolayı yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığı giderek azalacağından ötürü; bu husus sizce, yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olur mu?

25- Sizce, e-devlet uygulamaları devlete olan güveni nasıl etkiledi? (Güvenin artması ya da azalması bağlamında e-devlet uygulamalarını değerlendirecek olursak neler söylersiniz?)

26- E-devletin “kişisel bilgilerin güvenliğine ve gizliliğine” zarar verebileceğini düşünüyor musunuz? (Evet ise bu hususa neden güvenmiyorsun; hayır ise bu konuda güvenlik nasıl sağlanıyor?)

27- Teknolojiye dayalı sistemler nedeniyle gözetlendiğinizi düşünüyor musunuz? (Giderek bir gözetim toplumu olduğumuz tartışılmaktadır. Bu konuda sizin görüşlerinizi merak ediyoruz?)

28- Sizce, e-devlet uygulamaları “yurttaş ile devlet” arasındaki ilişkiyi nasıl etkiledi? (Lütfen biraz detaylandırınız!)

29- Görüşmemiz burada sona eriyor, sizin eklemek veya açıklama getirmek istediğiniz herhangi bir şey var mı?

.....

.....

.....

.....

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim!

EK 4. GÖRÜŞMECİ LİSTESİ

GÖRÜŞMECİ LİSTESİ:

Kod	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Kurum	Görev/ Meslek
G. 1	Kadın	55	Evli	Üniversite Mezunu	Adalet Bakanlığı / (Aydın Adliyesi)	Memur
G. 2	Kadın	36	Evli	Üniversite Mezunu	Adalet Bakanlığı / (Aydın Adliyesi)	İstatistik Uzmanı
G. 3	Erkek	39	Evli	Üniversite Mezunu	Adalet Bakanlığı / (Aydın Adliyesi)	Elektrik-Elektronik Mühendisi
G. 4	Kadın	25	Bekar	Lise Mezunu	Adalet Bakanlığı / (Aydın Adliyesi)	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 5	Erkek	32	Boşanmış	Üniversite Mezunu	Adalet Bakanlığı / (Aydın Denetimli Serbestlik Müdürlüğü)	Öğretmen
G. 6	Kadın	57	Evli	Üniversite Mezunu	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Memur
G. 7	Kadın	37	Evli	Üniversite Mezunu	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (Aydın Efeler Sosyal Hizmet Merkezi Birimi)	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 8	Erkek	32	Bekar	Üniversite Mezunu	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (Aydın Efeler Sosyal Hizmet Merkezi Birimi)	Basın Yayın Sorumlusu
G. 9	Erkek	45	Evli	Üniversite Mezunu	Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Elektrik-Elektronik Mühendisi
G. 10	Kadın	30	Bekar	Lise Mezunu	Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Memur
G. 11	Erkek	47	Evli	Üniversite	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Aydın İl)	Bilgisayar

				Mezunu	Müdürlüğü)	Mühendisi
G. 12	Kadın	30	Evli	Üniversite Mezunu	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Memur
G. 13	Kadın	44	Evli	Üniversite Mezunu	Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Memur
G. 14	Erkek	39	Evli	Üniversite Mezunu	Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (Aydın İl Müdürlüğü)	Bilgisayar Programcısı
G. 15	Kadın	41	Evli	Üniversite Mezunu	İŞKUR/(Türkiye İş Kurumu-Aydın İl Müdürlüğü)	Basın Yayın Sorumlusu
G. 16	Kadın	34	Evli	Lisansüstü Mezunu	İŞKUR/(Türkiye İş Kurumu-Aydın İl Müdürlüğü)	İstatistik Uzmanı
G. 17	Erkek	45	Evli	Üniversite Mezunu	İŞKUR/(Türkiye İş Kurumu-Aydın İl Müdürlüğü)	Memur
G. 18	Erkek	48	Evli	Üniversite Mezunu	Maliye Bakanlığı (Aydın Vergi Dairesi Başkanlığı)	Memur
G. 19	Erkek	54	Evli	Üniversite Mezunu	Maliye Bakanlığı (Aydın Vergi Dairesi Başkanlığı)	Basın Yayın Sorumlusu
G. 20	Kadın	32	Evli	Lise Mezunu	Maliye Bakanlığı (Aydın Vergi Dairesi Başkanlığı)	Memur
G. 21	Kadın	30	Evli	Üniversite Mezunu	Maliye Bakanlığı (Aydın Vergi Dairesi Başkanlığı)	Elektrik- Elektronik Mühendisi
G. 22	Erkek	53	Evli	Üniversite Mezunu	Milli Eğitim Bakanlığı (Aydın Milli Eğitim Müdürlüğü)	Öğretmen
G. 23	Kadın	45	Evli	Üniversite Mezunu	Milli Eğitim Bakanlığı (Aydın Milli Eğitim Müdürlüğü)	Bilgi İşlem Sorumlusu

G. 24	Erkek	45	Evli	Üniversite Mezunu	Milli Eğitim Bakanlığı (Aydın Milli Eğitim Müdürlüğü)	Bilgisayar Mühendisi
G. 25	Erkek	44	Evli	Üniversite Mezunu	Milli Eğitim Bakanlığı (Aydın Milli Eğitim Müdürlüğü)	Öğretmen
G. 26	Kadın	44	Evli	Üniversite Mezunu	Milli Eğitim Bakanlığı (Aydın Milli Eğitim Müdürlüğü)	Öğretmen
G. 27	Erkek	57	Evli	Üniversite Mezunu	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (Aydın Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü)	Memur
G. 28	Erkek	42	Evli	Üniversite Mezunu	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (Aydın Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü)	Bilgisayar Programcısı
G. 29	Erkek	38	Evli	Üniversite Mezunu	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (Aydın Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü)	Bilgisayar Mühendisi
G. 30	Kadın	40	Evli	Lise Mezunu	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (Aydın Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü)	Memur
G. 31	Erkek	36	Evli	Lisansüstü Mezunu	Sağlık Bakanlığı (Aydın Sağlık Müdürlüğü)	Doktor
G. 32	Erkek	44	Evli	Lisansüstü Mezunu	Sağlık Bakanlığı (Aydın Sağlık Müdürlüğü)	Doktor
G. 33	Kadın	41	Evli	Üniversite Mezunu	Sağlık Bakanlığı (Aydın İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği)	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 34	Erkek	52	Evli	Üniversite	Sağlık Bakanlığı (Aydın Sağlık	Bilgisayar

				Mezunu	Müdürlüğü)	Mühendisi
G. 35	Kadın	33	Evli	Lisansüstü Mezunu	Sağlık Bakanlığı (Aydın Sağlık Müdürlüğü)	Doktor
G. 36	Erkek	37	Evli	Lisansüstü Mezunu	Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK (Aydın İl Müdürlüğü)	Bilgisayar Mühendisi
G. 37	Kadın	42	Evli	Üniversite Mezunu	Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK (Aydın İl Müdürlüğü)	Basın Yayın Sorumlusu
G. 38	Erkek	31	Bekar	Üniversite Mezunu	Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK (Aydın İl Müdürlüğü)	Bilgisayar Mühendisi
G. 39	Kadın	44	Evli	Üniversite Mezunu	Sosyal Güvenlik Kurumu/SGK (Aydın İl Müdürlüğü)	Bilgisayar Programcısı
G. 40	Erkek	59	Evli	Lise Mezunu	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (Aydın Kadastro Müdürlüğü)	Memur
G. 41	Kadın	27	Bekar	Üniversite Mezunu	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (Aydın Kadastro Müdürlüğü)	Memur
G. 42	Erkek	57	Evli	Üniversite Mezunu	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (Aydın Ticaret İl Müdürlüğü)	Memur
G. 43	Erkek	55	Dul	Üniversite Mezunu	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (Aydın Ticaret İl Müdürlüğü)	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 44	Erkek	50	Evli	Üniversite Mezunu	Aydın Valiliği	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 45	Kadın	40	Evli	Üniversite Mezunu	Aydın Valiliği	Memur
G. 46	Kadın	41	Evli	Üniversite Mezunu	Aydın Valiliği	Bilgi İşlem Sorumlusu

G. 47	Kadın	27	Evli	Üniversite Mezunu	Aydın Valiliği	Basın Yayın Sorumlusu
G. 48	Erkek	41	Evli	Lisansüstü Mezunu	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü / KYK (AYDIN)	İstatistik Uzmanı
G. 49	Kadın	40	Evli	Üniversite Mezunu	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü / KYK (AYDIN)	Bilgi İşlem Sorumlusu
G. 50	Kadın	37	Evli	Üniversite Mezunu	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü / KYK (AYDIN)	Memur

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ali Erdem AKGÜL

Doğum Yeri ve Tarihi : Sivas, 05.01.1979

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Cumhuriyet Üniversitesi Sosyoloji Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi SBE Sosyoloji Ana
Bilim Dalı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Mesleği : Araştırma Görevlisi

Çalıştığı Kurumlar : Adnan Menderes Üniversitesi

İletişim

E-posta Adresi : aeakgul@adu.edu.tr

Tarih : Ocak 2015