

Giriş: E-Devlet Nedir?

Elektronik devlet dersinin bu ilk bölümünde e-Devlet kavramı tanımlanmış ve bu kavramın gelişimi ile çeşitli alt kategorileri incelenmiştir.

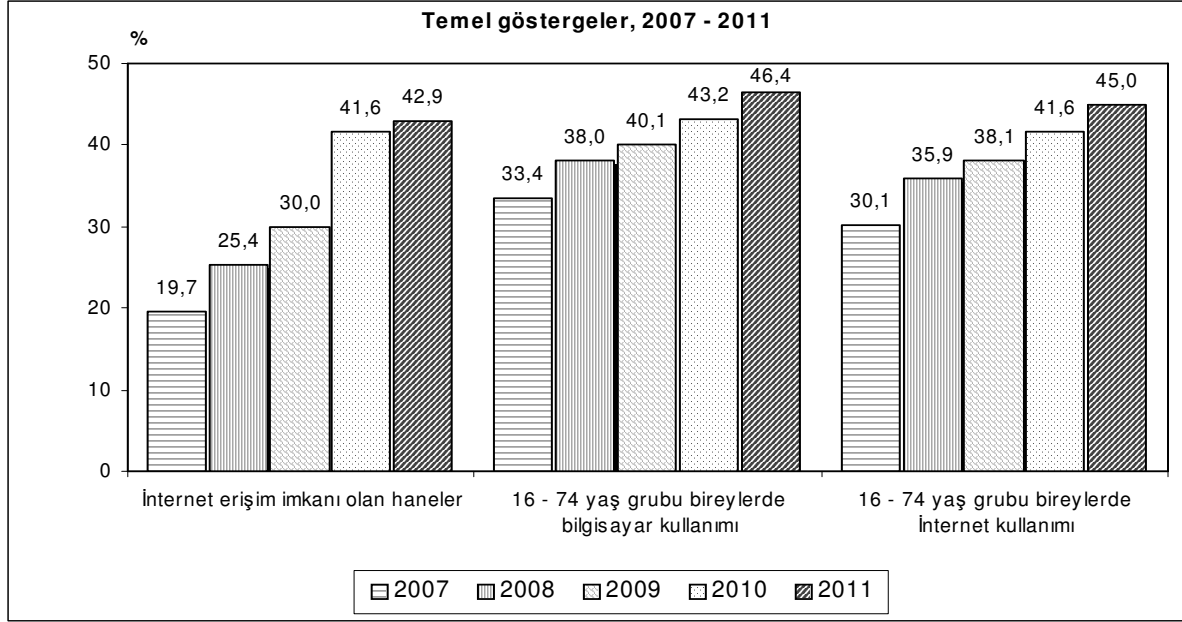
Elektronik devlet ya da kısaca e-Devlet olarak adlandırılan kavram, başta İnternet ve Web olmak üzere, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımı olarak tanımlanabilir. Bu kavramın idari ve siyasi olmak üzere başlıca iki boyutu vardır:

E-Devlet kavramının idari boyutu, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu kurum ve kuruluşları ve yerel yönetim birimleri gibi aktörlerin kamusal nitelikte bilgi ve hizmetleri başta vatandaşlar, devlet kurumları, özel sektör olmak üzere söz konusu bilgi ve hizmetlerden yararlanabilecek tüm aktörlere sunmasıdır. E-Devlet kavramının siyasi boyutu ise bu teknolojilerin devlet tarafından kamu yönetiminde katılımı ve şeffaflığı, yönetimin denetimini ve hesap veriliğini artıracak yönde kullanılmasıdır. Bu dersin ilerleyen bölümlerinde ve haftalarında e-Devlet kavramının tanımı, çeşitli boyutları ve kuramsal bağlantıları ile daha ayrıntılı bir biçimde açıklanmaya çalışılacaktır (Yıldız, 2003).

E-Devlet uygulamalarının bir ülkede başarılı olabilmesinin ön koşulu, bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla sunulan hizmetlere erişilebilmesidir. Aksi halde, devlet büyük kaynaklar harcayarak bu sistemleri kurar, ama bu sistemlerin yarattığı katma değerden faydalananların sayısı ve bu faydanın niteliği sınırlı kalır. Aşağıda Şekil 1.1'de Türkiye'de hane halklarının (aynı evde yaşayan bireylerin) bilgisayar ve İnternet'e erişim oranları sunulmuştur. Bu verilere göre ülkemizde hane halklarının %40'ından fazlasının İnternete ve bireylerin % 45'inin İnternet ve bilgisayara erişimi

sağlanmıştır. Bardağa bir de boş tarafından baktığımızda, bu verilere göre nüfusun diğer yarısının henüz bu teknolojilere erişim sağlayamamış olduğunu söyleyebiliriz.

Şekil 1.1: Türkiye’de Hane Halklarının Bilgisayar ve İnternet’e Erişim Oranları



Kaynak: TÜİK (2011), **TÜİK Haber Bülteni**, Sayı 149, s. 1.

TÜİK'in (2011: 2) raporunda e-Devlet gelişimi açısından olumlu bir nokta da 2010 yılında %27,2 olan İnternet kullanan bireylerin kamu örgütleriyle iletişimlerinde de bu mecrayı kullanma oranlarının 2011'de % 38,9'a çıkmasıdır. Kullanım amaçları arasında kamu örgütlerinin web sitelerinden bilgi edinmenin % 92,2 ile ilk sırada yer alması, bölümün ilerleyen kısımlarında da görüleceği gibi e-Devletin etkileşim boyutunun biraz geride kaldığını göstermektedir.

E-Devlet: Tanım ve Kategoriler

Elektronik devlet, veya yaygın kullanılan adıyla e-Devlet¹ kavramı, yönetimde teknoloji kullanımı sürecinde, başta İnternet olmak ama İnternet ile sınırlı kalmamak üzere, çağımız bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması ile ortaya çıkmış son şeklidir.

Yönetim sistemini daha hızlı ve verimli hâle getirmek için eski çağlardan beri çeşitli teknolojiler kullanılmıştır. Teknoloji kavramını geniş anlamında kullanırsak, yazının resmi yazışma ve anlaşmalarda kullanılmasını da, rakamların devlete ait arazi ve insan miktarı, vergi oranları gibi hesapları yapmakta iş görmesini de yönetimde teknoloji kullanımı olarak kabul etmek mümkündür. Daha yakın çağlara geldiğimizde devlet örgütlerince benimsenen yeni teknolojilerin, örneğin demiryolları, posta sistemleri, telgraf ve telefon gibi yeni haberleşme ve ulaştırma teknolojilerinin idari sistemlerin daha hızlı ve verimli işleminde önemli roller oynadığı görülmektedir.

Günümüzde yönetim-teknoloji ilişkisinin en yoğun kullanım şekli ise İnternet üzerinden gerçekleşen etkileşimlerdir. Kuşkusuz ki bu ilişki sadece İnternet ve web siteleri² üzerinden gelişmemekte, coğrafi bilgi sistemleri, yönetim karar destek sistemleri, başta cep telefonu olmak üzere taşınabilir/mobil araçlarla sağlanan bilgi ve hizmetler gibi, bilgi ve iletişim teknolojileri kümesi içine girebilen çeşitli sistem, yazılım ve donanımları da kapsamaktadır.

¹ E-Devlet kavramı cümle içinde kullanılırken “e” harfinin küçük, “D” harfinin ise büyük yazılması kasıtlıdır. E harfinin küçük yazılması, e’nin simgelediği elektronik sözcüğünün, yani kullanılan teknolojilerin sadece bir araç olduğunu anlatır. Büyük harfle yazılan “D” harfi ise asıl amacı, yani devlet idaresinin örgüt ve zihniyet anlamında dönüşümünü simgeler. Aynı durum, bu derste zaman zaman bahsedilen e-Demokrasi ve e-Ticaret kavramları için de geçerlidir.

² Web sayfası ile web sitesi kavramları birbirinden farklıdır. Web sayfası kavramı, bir ekranda görünen içeriği anlatır; web sayfalarından oluşan ve bir tema üzerinden birbirine bağlanan içerik ise “web sitesi” olarak ifade edilir. Web sayfası sayfa ise, web sitesi kitaptır.

E-Devletin İdari ve Siyasi Boyutu

Tüm bu kısıt ve ayrıntıları ortaya koyarak e-Devlet kavramını yeniden tanımlarsak, kavramın iki temel boyutu olduğunu söylememiz gerekir:

İlk boyut olan e-Devletin idari/yönetimsel boyutu, kamusal bilgi ve hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri yolu ve yardımı ile kamu yönetimi sisteminin paydaşlarına (hizmeti sunan kurum dışındaki kamu kurumları, özel sektör şirketleri, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, uluslar arası örgütler gibi) sunulmasını anlatır. Burada kamusal olan bilgi ve hizmete özellikle vurgu yapılmaktadır, çünkü özel sektörün sunduğu kamusal taşımayan bilgi ve hizmetleri e-Ticaret içinde değerlendirmek daha doğru olur. Aynı şekilde, sivil toplum kuruluşlarının, siyasal partilerin ve kamusal özelliği taşımayan kimi uluslar arası örgütlerin sunduğu bilgi ve hizmetler ise daha çok e-Demokrasi kavramının kapsadığı bir alanda olsa gerekir.

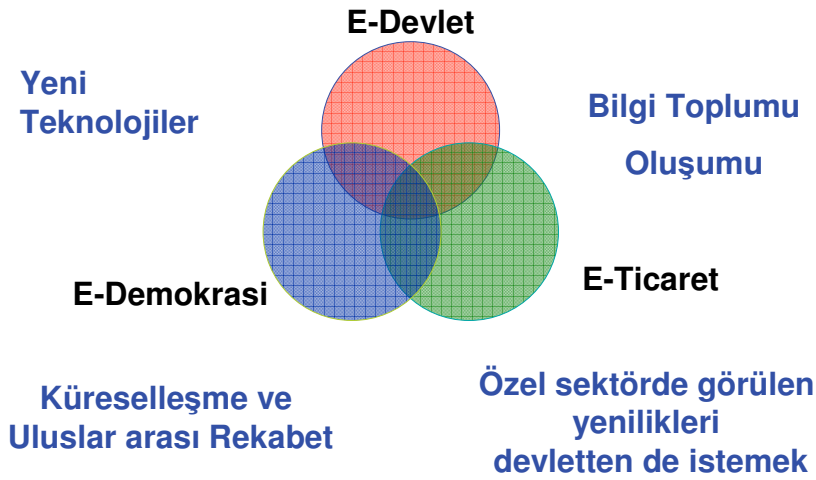
Bu durumda, aşağıda Şekil 1.2’de görüldüğü üzere, e-Devleti anlatmak, üç kesişen kümeyi anlatmakla eş anlamlıdır. E-Devleti tüm yönleriyle anlayabilmek için, bu kavramın e-Demokrasi ve e-Ticaret bağlantılarını ve kesişim kümelerini de işin içine katmak gereklidir. Örneğin, yönetime katılım ve yönetimin denetimi boyutları e-Devlet ile ilgili olduğu kadar e-Demokrasi ile de bağlantılıdır. Özel sektörde İnternet ortamında sunulan kimi yenilikçi hizmet uygulamalarının devlet tarafından da benzer şekilde ve e-Devlet sistemi aracılığıyla sunulmasının beklenmesi, örneğin, e-Ticarette kullanılan web sitesi/portal mantığının devletin sanal örgütlenmesinde de kullanımı yine bu kesişim kümesinin içindedir.

E-Devlet kavramını tanımlarken, yukarıda açıklanan üç kesişen kümenin yanı sıra, e-Devlet olgusunu çevreleyen sistemler ve etmenleri de göz önüne almak gerekir. Örneğin ülkemizdeki e-Devlet uygulamalarını, Avrupa Birliği ile bütünleşme

süreci, küreselleşme ve uluslar arası rekabet ve yeni teknolojilerin küresel pazar dinamiklerinden soyutlayarak anlayabilmek mümkün değildir. Tüm bu küme ve etmenler, aşağıda Şekil 1.2'de görsel olarak bir arada sunulmuştur.

Şekil 1.2: E-Devlet ile Kesişen ve Onu Çevreleyen Sistem ve Etmenler

-Avrupa Birliği ile Bütünleşme



E-Devleti tanımlarken çok kullanılan kümelenmelerden biri de ilişkiye konu olan kamusal bilgi ve hizmetin alıcı ve vericisi üzerinden hareket etmektir. Doğaldır ki, elektronik devlet işleyiş sürecinde, bilgi ve/veya hizmeti alan veya verenden tercihan hizmeti veren, veya en azından taraflardan birisi, bir devlet kurumu/kuruluşu olmalıdır. Taraflardan en az birinin devlet olmaması durumu, hemen hemen her zaman söz konusu bilgi iletişimi ve/veya hizmet alımı sürecini e-Demokrasi veya e-Ticaret ana kategorilerinden birine sokar.

Bu çerçevede, e-Devlet etkileşim türlerini kabaca üçe ayırabiliriz. Kamu yönetimi alan yazınında da sıkça tekrarlanan bu kümelenirmeye göre e-Devlet etkileşim kümeleri:

1. Devletten Devlete (İngilizce'de *Government to Government*, veya kısaca *G2G*), yani iki kamu kurumu arasında BİT yolu ile hareket eden bilgi ve hizmetler (örneğin iki kamu kurumunun bir veri tabanını ortak kullanması),
2. Devletten Vatandaşa (İngilizce'de *Government to Citizen*, veya kısaca *G2C*), yani kamu kurumunun bir adet veya bir grup vatandaşa kamusal bilgi ve hizmet sunması (örneğin bir vatandaşın vergisini kamu kurumunun web sitesi üzerinden veya mobil platformda ödeyebilmesi),
3. Devletten Özel Sektöre/İş Dünyasına (İngilizce'de *Government to Business*, veya kısaca *G2B*), yani kamu kurumunun özel sektör birimlerine (şirketlere, küçük ve orta boy işletmelere- KOBİ'lere-) kamusal bilgi ve hizmetler sunması (örneğin ihale ilanlarına kurum web sitesi üzerinde yer verilmesi) olarak sıralanıp açıklanabilir.

Alan yazınında sıkça tekrarlanan ve böylece yaygınlaşıp benimsenen bu kategoriler, yaşanan gerçekliği anlatmakta gereklilerdir ama yeterli değildir. BİT altyapısının oturması ile beraber ortaya çıkan elektronik posta (e-posta) ve kısa mesaj hizmeti (*Short Message Service*, SMS) gibi araçlar ile açılan etkileşim kanalları genişleyip derinleşmektedir. Özellikle *Facebook* ve *Twitter* gibi sosyal medya araçlarının yaygınlık kazanmasıyla beraber özellikle vatandaşlar ve bir oranda da özel sektör ile sivil toplum örgütleri, artan oranda kamusal bilgi ve hizmetlerin pasif bir alıcısı olma durumundan çıkmış, bilginin ve bir noktaya kadar da hizmetin *eş-üreticisi* durumuna gelmişlerdir.

Bu dersin ilerleyen bölümlerinde ayrıntılı olarak bahsedilecek olan “sosyal ağlar üzerinde yeni iş görme biçimleri” (İngilizce'de *crowdsourcing*) adı verilen bu süreç sonucunda devletten paydaşlara uzanan dikey iletişim kanallarının yanı sıra,

paydaşlar arası (vatandaştan vatandaşa, şirketten şirkete, bir sivil toplum kuruluşundan diğerine ve bu kategorilerin tüm diğer kombinasyonları) yatay iletişim kanalları da açılmış ve yoğun olarak kullanılır olmuştur.

2011 yılında ortaya çıkan ve kamuoyunda “Arap Baharı” olarak adlandırılan, birçok Orta Doğu ve Kuzey Afrika ülkesindeki gösterilerde yukarıda adı anılan sosyal medya araçları kamusal bilginin vatandaşlar arası değiş tokuşu sürecinde etkin rol oynamışlardır. O kadar ki, örneğin Mısır’da, gösterilerin önünü almak isteyen devlet, bu etkin iletişimi kesmek için İnternet ve cep telefonu bağlantısını, Mısır’ı dış piyasalara bağlayan bağlantılar hariç, kesmek yolunu seçmiştir. E-Devlet ile sosyal medyanın ilişkisi, bu dersin ilerleyen bölümlerde, ayrı bir haftada ayrıntılı bir biçimde işlenmiştir.

Bu tartışmalar ışığında, alan yazınında e-Devlet kavramının ana kategorileri olarak kabul gören devletten devlete, devletten vatandaşa ve devletten özel sektöre kümelerine, kamusal nitelikli olmak şartıyla,

4. Vatandaştan vatandaşa (C2C) ve
5. Sivil toplumdaki vatandaşlar (NGO2C)

kümeleri de eklenebilir.

Vatandaşla sivil toplum örgütleri arasındaki kamusal nitelikli bilgi ve hizmet alışverişine ise olası bir doğal afet sonrasında yardım kuruluşlarına eşgüdüm amacıyla vatandaşlarca cep telefonu yoluyla bilgi verilmesi (nerede ne tür yardıma ihtiyaç bulunduğu gibi) örnek gösterilebilir.

Yukarıda e-Devlet kavramının yönetsel boyutunu ana hatları ile özetlenmeye çalışıldı. Şimdi ise kavramın siyasal boyutu üzerinde durulacaktır:

E-Devlet, sadece yukarıda bahsedilen aktörler (devlet, vatandaş, özel sektör birimleri, STK'lar, vb.) arasındaki ilişkileri kurmakla kalmaz; aynı zamanda, yönetime katılım, yönetimde şeffaflık ve hesap verebilmenin sağlanması veya artırılması ile kamu kaynaklarının denetimi gibi demokrasiyi derinleştirici ve genişletici amaçlara da hizmet edebilir. Bu bahsedilen alan, e-Devlet ile e-Demokrasinin kesişim kümesidir. Yukarıda, devletten özel sektöre (G2B) yönelik bir etkileşime örnek olarak verilen kamu kurumlarının ihale ilanlarını web sitelerine koyması, aynı zamanda bir şeffaflık ve hesap verilirlik olarak değerlendirilerek, e-Devletin siyasal boyutuna örnek gösterilebilir.

Bölüm Özeti:

E-Devlet dersinin bu ilk bölümünde, e-Devlet kavramının tanımı ortaya konulmuştur. Kavram, ayrıntılı olarak, idari ve siyasi boyutlarıyla ve devletten devlete, devletten özel sektöre ve devletten vatandaşa gibi alt kümeleri örneklerle açıklanarak incelenmiştir.

Tartışma Soruları:

1. Yeni teknolojik gelişmeler ışığında e-Devlet kavramının alt kümelerine (devletten devlete, devletten vatandaşa, vb.) veya boyutlarına (idari ve siyasi) yeni eklemeler yapmak gerekmekte midir; örnekler yardımıyla tartışınız.
2. E-Devlet kavram ve uygulamasının ülkemizde ne derece benimsendiği ve kullanıldığı nasıl ölçülebilir?

Yararlanılan Kaynaklar:

1. Türkiye İstatistik Kurumu (2011), **TÜİK Haber Bülteni**, Sayı 170, Çevrimiçi: <http://www.tuik.gov.tr>, Erişim Tarihi: 21 Ağustos 2011.
2. Yıldız, Mete (2003), "Elektronik E-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Derleyenler) **Çağdaş Kamu Yönetimi-1** içinde, İstanbul: Atlas-Nobel Yayınları, sf. 305-327.