



Kamu Yönetiminde Hizmet Sunumunda Bir Paradigma Değişimi: E-Devlet

Ali TOSUN

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, atosun@kmu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-7908-964X

Özet

Devletin değişen ve dönüşen yapısında hizmet sunumunda hizmet sunumunun gelişen teknolojilerle beraber farklılaştığı ve geliştiği görülmektedir. Hizmet sunumunda vatandaşların bilgi ve belge alma noktasında klasik kamu yönetimi yöntemlerinin yavaş yavaş terk edilerek çağdaş ve kolay yöntemlerin ortaya çıktığı görülmektedir. Ortaya çıkan bu yöntemlerle bürokrasideki gecikmelerin yavaş yavaş aşıldığı görülmektedir. Türk Kamu yönetimindeki değişimin teknolojik bir yolu olarak da değerlendirilen e-devlet anlayışının kamu yönetiminde önemli bir ilerleme kaydettiği görülmektedir.

Kamu yönetimindeki değişimin rüzgârının bir yansıması olarak da ifade edilebilen e-devlet uygulamalarının, iletişim teknolojileri bakımından günlük hayatımızın bir parçası haline geldiği görülmektedir. Bilgisayar teknolojilerinin yaygınlaşması, hem zaman hem de mekân olgularını farklılaştırmıştır. Teknolojik gelişmelerin ortaya çıkardığı dönüşüm hareketleri, kamu yönetiminde birçok noktada değişimin yaşanmasına etkiye bulunmaktadır. Kamu yönetiminin en önemli ayağı olarak değerlendirilen devletin hizmetleri yerine getirirken bu değişimden nasibini alması kaçınılmazdır. Artan bürokratik işler ve insanların bunlara zaman ayıramaması, teknolojinin kamusal alandaki değişimini ortaya çıkarmaktadır. Bu durumun devletin yeni bir yüzü olarak görülebilir. Özellikle 1980'li yıllardan itibaren dünyada ortaya çıkan ve kamu yönetiminde büyük değişimlerin olmasına neden olan değişim rüzgârının vatandaşları içine alan bir sisteme dönüştüğü görülmektedir. Bireylerin hak ve sorumlulukları bağlamında hizmetlere erişim noktasında önemli bir yapılanmanın ortaya çıktığı söylenebilir. Teknolojinin hayatın her alanına etkilerde bulunduğu ve tüm sistemlerin teknolojik bir çerçevede yapılandığı ele alındığında, bilgi toplumu kavramına yönelik bir değişimin ortaya çıkması beklenen bir sonuç olarak görülebilir. Teknolojideki değişim, toplumsal alanın her alanında etkiler doğurmaktadır. Bu durumun bireyleri olduğu kadar devleti de etkileyen yönleri olmaktadır. Teknolojik gelişmelerin hizmet sunumunu ifade eden ve devletin değişen bir yönünü ortaya koyan e-devlet olgusu,

bu değişimin sürecinin incelenmesi gereken bir örneği olarak görülebilmektedir. E devlet projesinin bu bağlamda ele alınıp incelenmesi, kamu yönetimindeki değişim ve hizmetin farklılığını ortaya koyabilmek adına önemli görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, bürokrasi, kamu yönetimi.

A Paradigm Shift in Service Delivery in Public Administration: E-Government

Abstract

In the changing and transforming structure of the state, it is seen that service provision has differentiated and developed with the developing technologies. It is seen that classical public administration methods are gradually abandoned and modern and easy methods are emerging at the point of obtaining information and documents from citizens in service delivery. With these methods, it is seen that the delays in bureaucracy are gradually overcome. It is seen that the e-government approach, which is also considered as a technological way of change in Turkish public administration, has made significant progress in public administration.

It is seen that e-government applications, which can also be expressed as a reflection of the wind of change in public administration, have become a part of our daily life in terms of communication technologies. The spread of computer technologies has differentiated both time and space phenomena. The transformation movements caused by technological developments have an impact on the change in public administration at many points. It is inevitable that the state, which is considered as the most important pillar of public administration, will take its share of this change while fulfilling its services. Increasing bureaucratic works and people's inability to spare time for them reveal the change of technology in the public sphere. This situation can be seen as a new face of the state. It is seen that the wind of change, which has emerged in the world especially since the 1980s and caused great changes in public administration, has turned into a system that includes citizens. It can be said that an important structuring has emerged at the point of access to services in the context of the rights and responsibilities of individuals. Considering that technology affects all areas of life and all systems are structured in a technological framework, the emergence of a change towards the concept of information society can be seen as an expected result. The change in technology has effects in all areas of the social field. This situation has aspects that affect the state as well as individuals. The e-government phenomenon, which expresses the service provision of technological developments and reveals a changing aspect of the state, can be seen as an example of this change process that needs to be examined. The examination of the e-state project in this context is considered important in order to reveal the change in public administration and the difference of the service.

Keywords: E-state, bureaucracy, public administration.

Giriş

Günümüzde iletişim teknolojilerinin hızlı bir şekilde gelişmesi ve büyük alanlarda kullanımının yaygın bir hale gelmesi, kamu yönetimindeki hizmet alma durumunu da doğrudan etkilemektedir. Kamu hizmetlerinin bireylerin kullanımına bu bağlamda etkili bir şekilde sunulduğu görülmektedir.

Devletin değişen yapısı, vatandaşın istek ve beklentilerinin karşılanması, kamu yönetiminde çıktılarının ön plana çıkması, müşteri odaklı bir yönetim anlayışı ve piyasa koşullarının etkin olduğu kamusal alanda bilgi teknolojilerinin daha fazla kullanılması temel alınmaktadır. Kamusal hizmetlerin vatandaşlara sunumunda çeşitli faktörlerin etkili olduğu görülmektedir. Vatandaşın hizmeti alabilme yakınlığı, zaman kaybının minimuma indirgenmesi ve ekonomik bir şekilde hizmetin sunulabilme olanağı bu kapsamda önemli parametreler olarak değerlendirilmektedir. Kamu yönetiminde verilen hizmetlerin iyileştirilmesi ve vatandaşa etkin bir şekilde verimli bir hizmetin sunulabilmesi, kamusal alanda değişimin olmasının önemli nedenleri olarak görülmektedir.

Kamu yönetiminde modern yönetim ilkelerinin kullanılmasına gayret edilmesi klasik kamu yönetimi anlayışının terk edilmeye başlanması ile ilişkilidir. Özellikle vatandaşların etkin bir hizmet almasının yeni kamu yönetimi paradigmasına bağlanabileceği düşünülmektedir. Bu durumun vatandaşların etken bir konuma yükseltilmesinde etkileri olduğu/olacağı düşünülmektedir. E-devletin ortaya çıkmasında internet tabanlı işlemlerin vatandaşların hizmetine sunulması söz konusudur. Vatandaşların beklentileri ile ihtiyaçlarının analiz edilerek kamu hizmetlerini buna göre uyarlanması e-devletin varlık amacını ortaya koymaktadır. Ayrıca e-devletin bu bağlamda kamu yönetiminde çeşitli yeni kamu yönetimi ilkelerinin uygulanmasına da katkılar sunabileceği düşünülmektedir.

E-devlet işlemleri ve uygulamaları, merkezi sistemlerin hizmet sunumu olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yerel yönetimlerde de uygulama alanı bulabildiği görülmektedir. Araştırmamızda, e-devletin ortaya çıkmasında etkili olan faktörler, bireylerin hizmet alımında ortaya çıkan olumlu dışsallıklar ve yeni kamu yönetimi çerçevesinde e-devletin bürokratik iş ve işlemlerde ortaya çıkardığı sonuçların analiz edilmesi amaçlanmıştır. Hizmet sunumunda bir paradigma değişimi

olarak tanımlanabilen e-devlet altyapısı ve uygulamaları, klasik kamu yönetiminden farklı alanlarda bir çıkış olarak ifade edilebilmektedir.

1. DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Teknolojinin ortaya çıkması ve gelişimiyle beraber dijitalleşme alanında yoğun bir ilerlemeci sürecin yaşandığı görülmektedir. Dijital dönüşümün kurumlar veya bireyler için dijital teknolojilerin modern tekniklerle kullanılması olarak tanımlandığı görülmektedir (Sezen, Eren Şenaras, 2022: 55-56). Dijital dönüşümün ortaya çıkması kullanılan teknolojilerin verimli kullanılması amacına yöneliktir. Bu bağlamda dijital dönüşümün ortaya çıkardığı eylem ve sonuçların teknolojik kullanımının verimlilik düzeyi ön plandadır (Accentura, 2020). Dijital dönüşümün teknolojinin kullanım alanlarının farklılaşması nedeniyle kamu kurumları ile özel şirketlerde önemli bir alan oluşturduğu söylenebilir. Bu durumun ekonomik ve etkin sonuçlar yaratılmasında yadsınamaz katkılar sunduğu düşünülmektedir.

Dijital dönüşümün bir süreç olması ve sürdürülebilir bir boyutta olmasının (Teichert, 2019) gelişen teknoloji ile beraber kurumların bundan yararlanmasını olanaklı hale getirmektedir. Sürdürülebilir teknolojilerin kamusal alanda uzun vadeli uygulamalara ve altyapılara uyumlu olduğu söylenebilir. Dijital dönüşümün çeşitli faktörlerle ele alınması gerekmektedir. Teknik altyapılar dışında dijital dönüşümün etkilediği sosyal yapının da bu bağlamda sürecin bir elemanı olarak görülebilmektedir (Bozkurt, vd., 39-40). Dijital dönüşümün kamu kurumlarının rekabet gücünün artmasına ve kamu yararı doğrultusunda altyapılar oluşturmasına katkılar sunduğu ifade edilebilir. Dijital dönüşümün ortaya çıkardığı teknolojik altyapıların, kamu kurumlarının ortaya koyduğu hedefler ile politikalar doğrultusunda çok faktörlü bir teknolojik alanın yaratılmasına katkı sağladığı savunulabilir. Öyleki dönüşümün tüm paydaşlarla yürütüldüğü teknolojik altyapıların dönüşüm sürecinin hızlı ve kalıcı sonuçlar vermesinde etkili olduğu görülmektedir.

2. E-DEVLET

E-devlet kavramı, kamu yönetimindeki uygulamaların dijitalleşmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda e-devletin elektronik iş ve işlemlerde bulunarak (Çetinkaya, 2017: 13) iletişim teknolojilerini kullanması olarak ifade edilebilir. Kamu yönetimindeki iş ve uygulamalar çağın gerektirdiği şekilde klasik yöntemlerle yapılamayacak boyutlara gelmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan değişimin (Şahin, 2014) hem devlet yapısında hem de toplumsal alanda kullanılması bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu bağlamda çeşitli bilgilerin derlenerek belirli bir altyapıda birleştirilmesi e-devletin uyguladığı yöntem olarak ifade edilebilir. Dijital ortamda verilen hizmetlerin vatandaşların beklentilerine uygun bir şekilde tasarlanması ve dizayn edilmesi, altyapıların buna göre oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Bu durumun kamu hizmetinin sunumunda güvenli ve sürdürülebilir yöntemleri zorunlu kıldığı savunulabilir. E-devlet kavramının zaman zaman çevrimiçi devlet, sanal devlet ve kablolu devlet gibi olarak ifade edildiği görülmektedir (Sobacı, 2012).

E-devlet kavramı, çeşitli noktalarda açık bir şekilde tanımlanmış bir kavram olmamakla beraber (Örselli, Taşpınar, 2016: 8) kavramın bireyler nasıl bir tanım çağrıştırdığı önemlidir. Dijitalleşen alt yapıların bu bağlamda karmaşık hale gelmesinin kesin bir tanımla zorlaştırdığı düşünülebilir.

E-devletin, internetin bilgi amacıyla kullanılması, Çevrim-içi işlem yapılarak hizmet sunumu ve İnternet sitelerinin birleştirilmesi aşamaları ile ortaya çıktığı (Leigh, Atkinson, 2001: 6-8) savunulabilir. E-devletin süreç içinde sağlam bir yapıya dönüşmesinin teknolojik gelişmelerin ortaya çıkmasıyla birlikte hızlı bir şekilde tamamlandığı görülmektedir. Bilgi toplumu bağlamında değerlendirildiğinde e-devletin günümüzde kamu yönetiminde önemli bir uygulama/hizmet olarak tanımlandığı söylenebilir (Aydın, 2013: 261-265). E-devletin verdiği hizmetlerin kesintisiz bir şekilde çevrimiçi ortamda verilmesi ve güvenli altyapılara sahip bir uygulama olmasının (Taş, Uçacak, 2018: 451-453) sistemi kullanışlı bir hale getirdiği söylenebilir. E-devlet altyapısının çevrimiçi olma özelliği kamu hizmeti almak isteyen bireylerin tek bir noktada bilgi ve belgelere erişimini kolaylaştırmıştır. Bu durumun klasik kamu yönetiminde zaman ve maliyet kaybına yol açacağı savunulabilir. Özellikle verilerin daha ekonomik maliyetle etkin bir şekilde hizmete sunulmasının devletler için önemli olduğu (Drucker, 1996: 115-125), esas alındığında e-devletin bu açıdan önemli çıktılar sunacağı düşünülmektedir. Bu durumun devletlerin altyapı sistemlerini

dijital teknolojilere entegre bir şekilde yapılandığı ve çağı yakalamak amacıyla araştırma geliştirme projelerine önem vermesine katkı sunduğu savunulabilir.

E-devletin; dijital altyapılar arasındaki bütünleşmeyi sağlaması, kamu hizmetlerinin hızlı ve kolay erişimle bireylere sunulabilmesi, katılımcı ve hızlı yanıt veren bir platform oluşturması, kamu hizmetlerinde şeffaf bir yapıyı ortaya çıkarması (Yıldırım, 2016) kamu kaynaklarının verimli/ekonomik kullanımını sağlayabilmesi (Haberleşme Genel Müdürlüğü, 2023) kamu yönetiminde hizmet sunumunun önemli bir değişime uğradığını ortaya koymak açısından önemlidir. Yapılan e-devlet tanımlarının, kamu yönetimi yapılanması ile ilgili doğrudan ilişkili olduğu savunulabilir (Demirhoca, 2022: 20-25).

E-devletin bilgi toplumunu ortaya çıkması ve dijital teknolojilerin gelişimi ile birlikte önemli etkiler yarattığı görülmektedir. Bu durumun aşağıdaki tabloda açık bir şekilde gösterildiği söylenebilir (Şat, 2020: 100-101).

Tablo 1: Devletin Değişen Yapısı

Geleneksel Devlet Düzeni	Bilgi Toplumunda Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri/Vatandaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Yüz yüze iletişim	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)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili	Hizmet Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyeti
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri/Vatandaş
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet
Verimsiz Büyüme	Bilgi Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim

Kaynak: (Uçkan, 2003: 47'dan akt. Şat, 2020: 100-101).

E-devletin; teknolojik araçlar, buna göre devletin amaçları ve rolünün belirlenmesi, piyasa endeksli bir altyapı oluşturabilme noktalarında hizmet altyapısı oluşturduğu görülmektedir. Bu durumun birbirleri ile bağımlı sistemlerin oluşturulmasında önemli etkiler doğuracağı düşünülebilir.

2.1. E-Devlet Uygulamaları

E-devlet uygulamaları, gelişen teknolojiye paralel bir şekilde dünyanın gelişmiş ülkelerinin tamamında kullanılmaktadır. Devletlerin kamu politikaları gereği oluşturdukları e-devlet

altyapılarının, devletlerin amaçladıkları hedeflere göre ortaya konulabilmektedir. Gelişmemiş ülkelerde ve gelişmekte olan ülkelerde e-devlet uygulamalarında daha çok adil bir yönetim, yolsuzlukların önlenmesi ve bireylerin mağduriyetlerin azaltılması söz konusu iken; gelişmiş devletlerde ise rekabetin yarattığı gelişmeleri takip etmek, vatandaşlarına kolay yaşam alanı yaratmak ve piyasa koşullarına uygun nitelikli hizmetler sunabilme amaçlarının e-devlet bağlamında temel hedefler olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Erkul, 2014: 27-30).

Ülkelerin e-devlet uygulamaları, o ülkelerin temel politikaları etrafında şekillenmektedir. Amerika'da e-devletin daha çok pasaport işlemleri ve vergi ödemeleri üzerinde biçimlendiği görülmektedir (Uçkan, 2003). Ülkeye yapılan terör saldırıları neticesinde güvenlik alanında e-devlet altyapılarının yoğunlaştığı görülmektedir (Erkul, 2014: 28-30). Amerika ile yakın bir yönetim ilkelerine sahip olan Kanada'nın da kütüphane ile okulları e-devlet portalında birleştirdiği söylenebilir. Diğer ülkelerin de e-devlet uygulamalarında benzer hizmetleri verdiği ve buna göre çevrim-içi hizmet sunumuna gereken ilgiyi gösterdiği söylenebilir.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının ilk çıktığı andan itibaren arttığı ve klasik kamu hizmeti anlayışının gündem güne azaldığı görülmektedir. MERNİS projesinin bu bağlamda önemli bir proje olarak ortaya çıktığı görülmektedir. VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) da uygulamaya geçen önemli bir altyapıdır (Erdem: 2014: 738-740). Özellikle Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri'nde yer alan birçok projenin e-devlet altyapısında hizmete sunulduğu görülmektedir.

Türkiye'de Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi, Sağlık Bilgi Sistemleri, Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri, Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi, Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi, Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi ile Eğitim Bilgi Sistemlerinin e-devlet altyapısında kamu hizmeti sunan projeler olarak yer aldığı görülmektedir (Çelen VD., 2011: 3-6). E-devlet uygulama ve hizmetlerinin hükümetlerin hizmetlerinin web tabanlı sistemlerde verilen hizmetler olduğu (Bannister, 2007) ve vatandaş ile devletin ilişkilerinin sağlıklı bir yöne evrildiği düşünülebilir. Kullanılan uygulamalar, daha çok kamu hizmetleri ile toplumsal hayatta değişen şartların bir sonucu olarak (Avaner ve Fedai, 2019) yorumlanabilir. Bu durumun kamu hizmetinin sağlıklı bir çerçevede yerine getirilmesine katkı sunduğu söylenebilir. Dijital kaynaklar ile uygulamaların toplum yararına kullanılmasını ifade eden e-devlet anlayışının (Özmen, 2023: 8-10), yeni kamu yönetimi ilkelerine uygun bir yapılanmayı barındırdığı savunulabilir.

Geleneksel bürokrasi anlayışı, değişen şartlarda işlevsiz bir hale gelebilmektedir. Toplum ve devlet dinamiklerinin değişen şartlara şekillendiği bilinmektedir. Teknolojinin hayatın her alanını içine alması ve bireyleri etkileyen bir güç haline gelmesi (Özmen, 2023: 6-13), verilen kamusal hizmetlerinin buna göre şekillenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu durumun devletin yönetim anlayışının değişmesine daha doğrusu bir paradigma değişimine gitmesine etki ettiği düşünülmektedir.

E-devlet uygulamalarını ortaya çıkışı, bilgi sistemlerinin altyapılarının buna göre oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda e-devlet modeli dört aşamalı bir sistem olarak tanımlanabilir:

Birinci aşama: kataloglama şeklinde tanımlanan ilk aşamada kamu kurumlarını tek yönlü bilgi akışlarının söz konusu olduğu söylenebilir.

İkinci aşama: İşlem aşamasıdır. Bireyler kendilerini ilgilendiren bilgi ve belgelere ulaşmaktadır. Bu durumun kurum ile vatandaş arasında iki taraflı olduğu görülmektedir.

Üçüncü aşama: Bu aşamada kamu hizmetleri ile ilgili bilgilerin birleştirilmesi ve uyumlu bir hale getirilmesi esastır. Altyapı sistemlerinin buna göre uyumlaştırıldığı ve dikey bir bütünleşmenin sağlandığı görülmektedir.

Son aşamada da tüm e-devlet uygulamalarının tek bir noktada birleştirilmesi söz konusudur. Bu aşamanın yatay bütünleşme olarak tanımlandığı görülmektedir (Duman ve Aktel, 2021: 620-621).

2.2. E-Devletin Toplumsal Boyutu

E-devletin kamu yönetimindeki etkisi, devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin dönüşüm bağlamında farklı bir evrenin doğmasına sebep olmakla beraber iki tarafın da rollerinin farklı bir yöne evrilmesi olanaklı hale gelmiştir (Erkul, 2014: 78-80). E-devletin bilgi teknolojilerindeki yoğunluk düzeyi, devletin yönetim alanlarında ilerleme kaydetmesini sağladığı gibi, toplumsal alanın istenilen politikalarla yönlendirilmesi söz konusu olabilecektir.

Bireylerin internet yoluyla kamu hizmetlerine erişimim sağlandığı e-devlet uygulamalarının, toplumun birçok kesiminin kamu kurumları ile iletişimde olmasını sağlayabilecektir. Devletin faaliyetlerini sürdürürken yararlandıkları teknolojiler ile yöntemlerin gelişmişliği, verilen hizmetlerin kalitesini artırdığı düzeyde etkin sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilecektir (Skietrys at al., 2008). Bu durumun hizmetlerin toplumsal yönden desteklenmesini ve toplumsal alanda kamu kurumlarına olan güvenin artmasını sağlayabilmektedir. Özellikle bilgi

teknolojilerinin hayatın her alanında etkili olduğu düşünüldüğünde kamu hizmetlerinin şeffaf bir şekilde sunulmasının, iyi yönetim uygulamalarını artırabileceği öngörülmektedir. Toplumun bu kapsamda kamu otoritelerine güven duymalarına zemin hazırlanacaktır.

İnternet ortamındaki bilgilerin zaman zaman manipüle edilebilmesi ve veri güvenliğinin sağlanamadığı durumların kamu kurumlarının altyapılarına kuşku duyulmasına neden olduğu görülmektedir. Bu durumun e-hizmetlere erişim noktasında toplumsal grupların kuşku duymasını ve e-devlet uygulamaları yerine daha klasik yöntemleri seçmelerine neden olabilmektedir. E-devlet hizmetlerinin ve uygulamalarının istenilen seviyelerde olmasının buna bağlanabileceği düşünülmektedir (Erkul, 2014: 86). E-devletin, klasik devlet figürünü temsil ettiği düşünüldüğünde bireylerin buna yönelmesinin normal olarak değerlendirilmesi mümkündür. Devletin vatandaşları ile olan ilişkilerini teknolojik bir altyapıda buluşturan e-devletin (Kırçova, 2003) toplumsal bir boyutu ortaya koyduğu düşünülebilir. Esasen bu durumun, devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin değişim rüzgârından nasibini alması olarak değerlendirilmesi mümkündür.

Vatandaşların çevrim-içi ortamlarda hizmetlere erişiminin, daha hızlı şekilde hizmet alımını sağladığı gibi geri bildirimlerde bulunma fırsatını da yarattığı söylenebilir (Boyalı, 2023: 177-178). Yeni kamu yönetimi anlayışının belirli ilkelerini içinde barındıran e-devlet anlayışı ve uygulamalarının, bireylere çeşitli kolaylıklar sağlayarak onların bilgi ve belgelere hızlı bir şekilde ulaşmalarına yardımcı olmaktadır. Kamu kurumlarının dışındaki özel sektör kurumlarının da e-devlet altyapıları kullanarak vatandaşlara çeşitli hizmetlerin sunulmasını sağlamaktadırlar (Kırçova, 2003).

E-devlet uygulamalarının etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirebilmesi, kamuda görev yapan çalışanların bilgi ve becerilerinin yüksek düzeyde olmasına bağlıdır. Bu durumun e-devletin tam donanımlı bir halde çalışması için bir gereklilik olduğu unutulmamalıdır (Boyalı, 179-180). E-devlet uygulamalarını kullanılması, bilişim teknolojilerinin e-devlet ortamında ne kadar olması gerektiğini ortaya koymaktadır. E-devlet altyapısının bireylerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına göre dizayn edilmesinin kamu hizmetlerinin sunumunda önemli etkiler yaratacağı savunulabilir. Toplumsal alanda bireylerin istekleri ve ihtiyaçlarının göz önünde tutularak internet tabanlı kamu hizmetleri oluşturulmasının bu bakımdan önemli olduğu düşünülmektedir (Erkul, 2014: 81-88). Ancak e-devlet altyapılarının oluşturulmasında teknolojik

gelişmelere hâkim bir yurttaş kitlesinin varlığı da zorunludur. Teknoloji ile etkileşimde olmayan sosyal grupların e-devlet tabanlı altyapıların oluşturulmasında etkisinin olması mümkün görünmemektedir. Bilgi teknolojilerinin birçok alanda olduğu gibi sosyal alanda da çeşitli gelişmeleri tetikleyeceği (Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye Raporu, 2014) ve bunun da toplumsal değerler yaratacağı savunulabilmektedir.

E-devletin toplumdaki bireylere eşit bir şekilde hizmet sunmasının bireyler arasındaki hizmet alımı farklılığını ortadan kaldırarak toplumsal hayatta kamu kurumlarına karşı bir sempatinin oluşmasına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir (Şat, 2020: 115-117). Toplumsal alanın kamu hizmetinin etkin bir şekilde verildiği bir alana dönüştürülmesi, bireylerin talep ve isteklerinin kamu kurumlarınca dikkate alınmasına bağlıdır. E-devletin bu bağlamda yeni bir devlet-birey ilişkisi ortaya koyduğu ve toplumsal yapının hizmet almasında yeni bir modelin ortaya çıktığı söylenebilir.

2.3. E-Devletin Olumlu Özellikleri/Yanları

E-devleti ortaya çıkması, kamusal alanda birçok değişikliği ortaya çıkarmıştır. Yolsuzlukların azalması, kamu kurumlarına olan güvenin artması ve şeffaf yönetim modelinin ortaya çıkmasının e-devletin yararları olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Sönmez, 2019: 40-41). Kamu kurumlarını hızlı bir şekilde hizmet sunabilmesi ve bütünleşik teknolojik altyapılar kurmasının, uygulamanın olumlu özellikleri olarak ifade edilmesi mümkündür. E-devlet uygulamalarının ortaya çıkardığı sonuçların klasik kamu yönetimindeki uygulamaların olumsuz taraflarını ortadan kaldırırken yeni ve teknolojik yöntemlerin kullanılmasına önemli katkılar sunduğu savunulabilir. Özellikle günümüzde zaman ve maliyetin önemli bir hal almasının e-devlet uygulamalarının hızlı ve az maliyetli modelinin tercih edilmesinde büyük etkileri olduğu söylenebilir (Sönmez, 2019: 41-42).

Kamu kurumlarının mevcut bürokratik yapısının kapalı bir yönetim modelini meydana getirdiği görülmektedir. E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde ve hizmetlerinde şeffaf bir yapıyı ortaya çıkardığı söylenebilir. Bu durumun (Yang, Rho, 2007) kamu kurumlarına olan güveni artırdığı savunulabilir. Etkinlik, maliyetlerin azaltılması ve verimliliğin bir başka e-devlet yararları olarak sıralandığı görülmektedir. Yönetişim uygulamalarına zemin hazırlaması ve katılımcı bir kültürü oluşturması e-devletin diğer olumlu özellikleri olarak ifade edilebilmektedir. E-devletin birden fazla kurumsal bilgiyi bir arada toplayıp bireylere kamu hizmeti şeklinde sunmasının birçok faydayı ortaya çıkardığı görülmektedir. Bu bağlamda e-devletin (Çetinkaya, 2017: 15-16)

Kamu Yönetiminde Hizmet Sunumunda Bir Paradigma Değişimi: E-Devlet

- Kamu hizmetinin şeklini değiştirerek hizmet alımını kolaylaştırma,
- Devlet yönetim modelinde yeni bir model ortaya çıkarma,
- Etkin ve verimli bir kamu hizmetinin bireylere ulaştırılmasını sağlama,
- Demokratik değerlerin yayılmasına katkı sunma,

Maliyetleri düşürerek bilgiye ulaşımı kolay bir hale getirme bağlamında olumlu yanları olduğu görülmektedir.

E-devletin kamu yönetimindeki olumlu yansımaları çeşitli yönleri ile ele alındığında şu sonuçların ortaya çıktığı savunulabilir (Şat, 2020):

- Kamu hizmetlerinde verimliliği ortaya çıkarma,
- Yeni hizmetlerin yaratılmasını sağlama
- Bilgiye kolay erişerek uluslararası bilgi ağlarına erişebilme,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımı sağlama ve maliyetlerin düşürülmesi,
- Şeffaf ve hesap verebilirlik ilkesinin kamusal alanda ortaya çıkmasını sağlamak.

E-devletin hizmet sunumunun düzeyi, bireylerin kamu kurumları ile olan iletişim kurmalarını sağlamaktadır. Bunun bireylerin hızlı gelişmelerden haberdar olmaları bakımından önemli bir etken olduğu vurgulanabilir. Gelişmelerden bilgisi olan bireylerin kamu kurumlarına karşı davranışlar sergileyeceği öngörülmektedir. E-devletin bu kapsamda bilgi akışını sağlayarak şeffaf ve katılımcı bir yurttaş modelinin ortaya çıkmasına katkı sağlamanın yanında, kamu kurumlarının yapısı ve faaliyetleri ile ilgili bir denetim alanının oluşmasına da önemli katkıları olacağı düşünülmektedir. Bu da demokratik değerlerin toplumsal alanda gelişmesine olumlu yansıtacaktır (Kesmez, 2004: 5-10).

E-devletin halkın güveninin kazanılmasında önemli etkileri olduğu düşünülmektedir. Etkili bir hizmet sunumunu ortaya koyan e-devlet yapılanmasının kamusal hizmetleri karşılama oranı, bireylerin kamu kurumlarına olan düşüncelerini olumlu şekilde değişmesine olanaklar sunabilmektedir. Bireylerin kamu kurumlarından etkili ve verimli bir kamu hizmeti alabilmeleri e-devlet altyapılarında güvenli bir teknolojinin kullanılmasına zemin hazırlamaktadır. Bu bağlamda kamu kurumlarında teknolojinin nasıl kullanıldığı ve sürdürülebilir bir modele ne kadar uyumlu olduğu önemlidir. Güvenilir olan ve performans açısından hizmet karşılama kapasiteleri yüksek düzeyde olan altyapıların katılımcı bir toplum modelinin oluşmasında önemli etkileri olacağı savunulmaktadır. Bu açıdan şeffaf ve katılımcı ilkelerin benimsendiği (BM, 2023) kamu kurumları

ile bireyler arasındaki ilişkilerin yüksek düzeye çıktığı toplumlarda güven duygusunun bu bağlamda yüksek bir noktada olacağı öngörülmektedir.

Dijitalleşme, yönetim alanında önemli etkilerde bulunmuş ve kamusal hizmetlerin verilmesinde birçok farklı uygulamanın hayata geçmesinde temel faktör olmuştur. Bu durumun bireylerin kamu kurumları ile olan ilişkilerinde karşılıklı bir etkileşimin yaratılmasına da olanaklar sağlamıştır (Demirel, 2010: 65-75). Dijital altyapıların ortaya çıkması, zaman ve maliyet kayıplarının en aza indirilmesine katkı sağlamıştır. Bu durumun zaman zaman yönetim olgusunun güçlenmesine ve bireylerle kamu idarelerinin iletişimde bulunmalarına olanak sunduğu savunulabilir. Son yıllarda ortaya çıkan uygulamaların (Scholl, 2008: 20-22'den akt. Özer, 2017: 468) bu bağlamda dijitalleşme ile e-devlet kavramları açısından birçok alanda ve platformda tartışıldığı görülmektedir.

2.4. E-Devlet Uygulanmasında Karşılaşılan Sorunlar ve Zayıf Yönler

E-devletin ortaya çıkardığı kolaylıkların kamusal hizmetlere olan erişimi birçok açıdan kolaylaştırdığı görülmektedir. Ancak e-devlet altyapısının uygulanması açısından çeşitli sorunların da olduğu gözden kaçmamalıdır. Bu sorunların bilgi teknolojisi ile ilgili zorluklar, bilgi ve veri zorlukları, yönetsel zorluklar, yasal zorluklar ve kurumsal ile çevresel zorluklar olarak ifade edilmesi mümkündür (Demir, 2018: 5). Yapılan tespitler bireylerin ve toplumsal grupların kendi değerleri ile fikirleri etrafında ortaya konabilmektedir. Her toplumun veya kamu kurumunun e-devletin kullanılmasında kendine özgü amaçları ile hedefleri olduğu değerlendirildiğinde söz konusu sorunların şekli ve içeriği değişecektir. E-devlet planlamasının uygulanması noktasında sistematik bir inceleme yapıldığında teknolojik engeller, güvenlik ve gizlilik eksikliği, kaynak ve güven eksikliği, dijital verilerin bölünmesi, kötü yönetim ile altyapı eksikliği ile yasal engellerin karşılaşılan temel sorunlar olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Rana, at al., 2013: 176-199). Ortaya çıkan engeller, e-devlet uygulamasının hayata geçirilmesinde çeşitli sıkıntıların olabileceğini ve teknolojik altyapıların kurmasının sanıldığı kadar kolay olmadığı görmek açısından önemlidir.

E-devlet uygulamasının kullanılması aşamasında ortaya çıkan sorunların da zaman zaman gündeme geldiği ve verilerin bireylerin aleyhine kullanılabilmesinin söz konusu olduğu görülmektedir. Güvenlik sorunu, özel hayatın gizliliği sorunu, birçok kişinin e-devlet bilgilerine ulaşabilmesi ihtimali, bilişim konusunda uzman olmayan kişilerin e-devlet altyapılarında görev

alması, ekonomik sorunlar, yeterli altyapı desteğinin sağlanamaması, yasal sistemin buna uygun olmaması gibi sorunların ortaya çıktığı görülmektedir (Değirmenci, 2023: 63-68). Söz konusu sorunların Türkiye’de olduğu gibi dünyanın birçok ülkesinde tartışma yarattığı söylenebilir.

Çetinkaya’ya göre (2019), kimlik denetimi açısından sorunlara neden olabilme, Güven sorununa neden olması, yeterli ve gerekli e-devlet altyapı eğitiminin verilmemesi, hukuki altyapının olmaması ve bilgilendirilmiş bilinçli bir toplum yapının söz konusu olmaması e-devletin riskleri veya zayıf yönleri olarak ifade edilebilir. İfade edilen riskler ve sorunların e-devlet altyapısı için her zaman dillendirileceği söylenebilir. Nitekim teknolojik altyapıların her zaman riskler taşıdığı ve zararlı yazılımlar yardımı ile bilgilerin manipüle edilip üçüncü kişilerce elde edilmesi ihtimalinin ortadan kaldırılamayacağı bilinen bir gerçektir.

DEĞERLENDİRME

1980’li yıllardan itibaren dünyada başlayan küreselleşme rüzgârı, toplumun tüm alanlarında etkili bir faktör olarak değiştirme gücüne sahip olmuştur. Ekonomik alanda başlayan küreselleşmenin yönetim ve hukuk alanlarında da büyük değişimlere neden olduğu görülmektedir. Bilgi teknolojilerinin büyük bir hızla geliştiği günümüzde teknolojinin insanların hayatını kolaylaştırıcı birçok etkisinin olduğu görülmektedir. Kamu hizmetleri yürüten kurumların teknolojik gelişmelerden yararlanması 200’li yıllardan itibaren büyük bir ivme kazanmıştır. Bu durumun kamu yönetiminin ağır ve aksayan yönlerinin bertaraf edilmesi amacıyla planlı bir şekilde kamu politikaları şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir.

Elektronik altyapıların kamusal alandaki yansıması, siyasal ve sosyal gelişmelerin değişimi ile doğrudan ilişkilidir. E-devletin bu bağlamda çeşitli literatürde çeşitli karşılıkları ve tanımları söz konusudur. Esas olan kamu kurumlarının teknolojiyi sağlıklı bir kamu hizmeti vermek ve çağdaş bir yönetim modeli oluşturmak amacıyla kullanabilmesinin sürekli ilerlemesidir. Bilginin günümüz toplumu için önemli bir kavram haline geldiği ve buna göre temel ilkelerin ortaya konulmasına yönelik çalışmaların hızlandığı görülmektedir. Bilgiyi depolayabilme, bireylerle bilgilerin paylaşılması ve bilginin yaygınlaştırılması devletlerin önemli bir görevi/hedefi olarak ifade edilebilmektedir.

E-devletin kamu kurumları ile bireyler arasındaki ilişkileri ifade eden bir faktör olarak ortaya çıktığı söylenebilir. Bilginin kamu hizmeti olarak bireylere sunulması, bürokrasinin meydana getirdiği zaman ve maliyet kaybını en aza indirdiği gibi devletin bireylerle, altyapılarını oluşturduğu bazı bilgileri paylaşmasına da olanak sunmaktadır. Bu durumun demokratik toplum değerlerine paralel bir uygulama örneği olarak tanımlanması mümkündür. Özellikle kamu kurumları ile bireyler arasındaki teknolojik iletişimin, otoritelerin verdiği bilgi ile sınırlı olduğu görülebilir. Bu bağlamda e-devletin sınırsız bir bilgi paylaşımı sağladığı düşünülmemelidir.

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler kamu yönetiminde yeni bir yapılanmayı veya modeli ortaya çıkarmaktadır. Kamusal hizmetlerin teknolojik altyapılarla bireylere sunulması, iyi yönetim uygulamaları olarak nitelendirilebilir. Bu da şeffaf ve katılımcı bir toplum modelinin yaratılmasına zemin hazırlayabilmektedir. Özellikle e-devletin olumlu bir özelliği olarak tanımlanan bu durumun, bireylerin kamusal otoritelerin denetimde olmalarına neden olabileceği ve zararlı sonuçların ortaya çıkabileceğine fırsat verildiği de tartışılan bir konudur. Özellikle kapalı yönetim tarzını benimseyen kamu kurumlarının veya devletlerin bu noktada bireylerde kuşkular uyandırdığı savunulmaktadır.

E-devletin kamusal hizmetlerin verilmesindeki yeri, zaman geçtikçe daha fazla önem kazanmaktadır. Özellikle klasik kamu yönetimi ilkelerinin yavaş yavaş yerini e-devlet altyapılarına bıraktığı görülmektedir. Bu altyapıların hem kamu kurumları açısından hem de hizmet alan bireyler açısından daha ekonomik ve verimli sonuçlar yarattığı savunulabilir. E-devletin bu bağlamda kamu yönetiminde bir paradigma değişimi olarak tanımlanabildiği söylenebilir. Çağımızın gerekleri, verilen hizmetlerin içeriğini değiştirdiği gibi bireylerin bu hizmetlere erişimini de farklılaştırmıştır. E-devletin bu kapsamda gelişmiş altyapılar olarak kurumların yapısında değişiklikler meydana getirdiği görülmektedir. E-devletin teknolojik gelişmelerle beraber önümüzdeki süreçte daha fazla alanda yer edineceği ve kamu hizmetlerinde fizikselliğin ortadan kaldırılacağı öngörülmektedir.

Bilimsel gelişmelerin ve teknolojinin insanların hayatlarında yarattığı etkiler gelecekte daha fazla olacaktır. Kamu yönetiminde bugün tartışılan birçok konunun iletişim teknolojileri kullanılarak bu bağlamda daha saydam bir şekilde ortadan kaldırılacağı düşünülebilir. E-devletin idari yapılanma, şeffaf yönetim modelleri oluşturma, hesapverebilirliğin ön plana çıktığı bir yönetim ekosistemi içinde etkili ve verimli sonuçlar ortaya çıkaracağı öngörülebilmektedir.

Bilişim teknolojilerinin kamu yönetimindeki, etkisi, mevcut yönetim modellerinin sorgulanmasını beraberinde getirmiştir. Etkin devlet anlayışının verdiği hizmetlerinin niteliği ve niceliğinin sonuçları bağlamında tartışıldığı görülmektedir. Bu durumun vatandaş odaklılık çerçevesinde verimli hizmet sunumunu ortaya çıkardığı söylenebilir. Kamu hizmetlerinde küresel dönüşümlerin de etkisini görmek açısından e-uygulamaların incelenmesi önem taşımaktadır.

E-devletin kamu yönetiminde ortaya çıkardığı sonuçlar, klasik kamu yönetimi modelinin ölümünü biraz daha hızlandıracaktır. İnsanların yeni teknolojik gelişmelerle değişime zorlandığı günümüzde kurumların ve verilen hizmetlerin bundan etkilenmemesi söz konusu olamaz. Bu gelişmelerin insanların hayatlarını çeşitli yönlerden etkileyeceği unutulmamalıdır. Ancak ortaya çıkan gelişmelerin ve fırsatların zaman zaman manipüle edilebileceği de unutulmamalıdır. Kamusal alanda devlet ve birey ilişkilerinin sağlıklı bir zeminde olduğu bir çıkarımda teknolojinin bireylerin hayatlarını kolaylaştırıcı sonuçları olacaktır. Gelişmemiş toplumlarda ise teknolojinin bireyleri baskılama ve denetim altında tutma amacıyla kullanılması söz konusu olacaktır. Devletlerin vermek istedikleri hizmetlerin kapasitesinin e-devlet olgusunun yapılandırılmasında önemli etkileri vardır. Kaynakları ve teknolojiyi buna göre dizayn edip kullanan devletlerin toplumsal alanda bireylerin hayatlarını kolaylaştırıcı politikalar yürütmesi, beklenen bir durum olarak değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

Accentura Turkey Digization index 2016, Türkiye Bışim Vakfı, <http://tbv.org.tr/en/accenture-Türkiyedijitallesme-endeksi-2/> (08.10.2020)

AVANER, T., ve FEDAI, R., (2019). “Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine”, *Amme İdaresi Dergisi*, 52(2), 149-172.

Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye Raporu, 2014, https://dijitalgundemtr.files.wordpress.com/2014/08/dijital-gc3bcndem_final-rapor_22102014.pdf.

AYDIN, A. H., (2013). *Kamu Yönetimine Giriş*, Seçkin Yayınevi, Ankara.

BANNİSTER, F., (2007). “The Curse of the Benchmark: An Assessment of the Validity and Value of e-Government Comparisons”. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 73(2), 187-206.

BM. (2023). <https://publicadministration.un.org>. (24.12.2023).

BOYALI, H., (2023). “Türkiye’de Vatandaş Odaklı İdare: E- Devlet Ötesi Dijitalleşen Kamu”, *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*. 6(2), 172-190.

BOZKURT, A., HAMUTOĞLU, N. B., LİMAN KABAN, A., TAŞÇI, G., AYKUL, M., (2021). “Dijital Bilgi Çağı: Dijital Toplum, Dijital Dönüşüm, Dijital Eğitim ve Dijital Yeterlilikler”, *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(2),35-63.

ÇELEN, F. K., ÇELİK, A.; ve SEFEROĞLU, S. S. (2011). “Türkiye’deki e-devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi”. *İnönü Üniversitesi Akademik Bilim*, 1-9.

ÇETİNKAYA, N., (2017). “Türkiye’de E-Devlet Hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri”, *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 12,21.

ÇETİNKAYA, Ş., (2019). “Bilgi Toplumu Ve E-Devlet Uygulamaları: Türkiye Örneği”, *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 1238-1250.

DEĞİRMENCİ, K., (2023). “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulaması Olarak UYAP Bilişim Sistemi”, *Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kütahya*.

DEMİR, O., (2018). “E-Devlet Kullanımına Etki Eden Faktörler ve Vatandaşların E-Devlet Algısı”, *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 1-25.

DEMİREL, D., (2010). “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, *Türk İdare Dergisi*, 466, 65-94.

DEMİRHOCA, Ü., (2022). “Türkiye’nin E-devlet Politikası”, *Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli*.

DRUCKER, P., (1996). *Etkin Yönetici*, Stabil Kitap, İstanbul.

DUMAN E., ve AKTEL, M., (2021). *Türkiye’nin E-Devlet Kapısı (Dijital Türkiye Portalı)*. Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 11(2), 613-641.

ERDEM, E., (2014). “Turkey's Review In Terms Of E-Government Applications And A Model Proposal”, The Journal of International Social Research / Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(33), 734-746.

ERKUL, R. E., (2014). “Türkiye’de E-Devlet Sürecinde Aktörlerin Algıları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Haberleşme Genel Müdürlüğü, <https://hgm.uab.gov.tr/> (20.12.2023).

KESMEZ, N., (2004). E-devlet bağlamında e-demokrasi: E-devlet taslak raporu, https://web.archive.org/web/20050323042741/http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e-devlet/Mar/att-0005/01-E_DEVLET_BA_LAMINDA_E_DEMOKRAS_.doc. (24.12.2023).

KIRÇOVA, İ., (2003). E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, Acar Matbaacılık İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

LEİNG A., ve ATKINSON ROBERT D. (2001), “Breaking Down Bureaucratic Barriers” Progressive Policy Institute Technology & New Economy Project, <https://pdfs.semanticscholar.org/14c9/86088b2d26ef4641d76802b6d90586c90561.pdf>. (20.12.2023)

ÖRSELLİ E., ve TAŞPINAR Y., (2016), “E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz”, Teoriden Uygulamaya E-Devlet, ed. Ali Şahin-Erhan Örselli, Atlas Akademi, Konya.

ÖZER, M. A., (2017). “Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu”, HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi 6(6), 457-479.

ÖZMEN, E., (2023). E-Devlet Söyleminin Yeniden Tanımlanmasına Dönük Kavramsal Bir Deneme: Dijital Bürokrasi. Amme İdaresi Dergisi, (1)56, 1-28.

RANA, N. P., DWIVEDI Y. K., ve WILLIAMS, M. D., (2013), “Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption”, Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 7(2), 177-198.

SEZEN, H. K. ve EREN ŞENARAS, A. (2022). "Dijitizasyon, Dijitalizasyon, Dijital Dönüşüm Kavramlarına İlişkin Bir Değerlendirme", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (51), 49-59.

SCHOLL, H. J. (2008). Discipline or interdisciplinary study domain? Challenges and promises in electronic government research, *Digital Government, E-Government Research, Case Studies, and Implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et al., NY: SpringerScience+Business Media.

SKİETRYIS, E., RAİPA, A. ve BARTKUS, E. V., (2008), “Dimensions of the Efficiency of Public - Private Partnership”, *Iminerine Ekonomika-Engineering Economics* (3), 45-50.

SOBACI, M. Z., (2012), “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, ed. Mehmet Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayıncılık, Ankara.

SÖNMEZ, Z., (2019). “Kurumsal Eşbiçimliliğin Yerel Yönetimlerin Elektronik Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinde Edevlet Kapısının Yeri”, *Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*

ŞAHİN, A., (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, İstanbul: Atlas Akademi Yayınları.

ŞAT, N., (2020). “Kavram Olarak E-Devlet”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (102), 97-128.

TAŞ,, İ. E. ve UÇACAK, K., (2018). “Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında E-Devlet Uygulamasının Önemi”, *International Journal of Social Science*, 67, 449-468.

TEİCHERT, R., (2019). “Digital transformation maturity: A Systematic Review of Literature”, *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 67(6), 1673-1687.

UÇKAN, Ö., (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

YANG, G., ve RHO, S. Y., (2007). “E-Government for better performance: Promises, realities, and challenges”, *International Journal of Public Administration*, 30(11), 1197–1217.

YILDIRIM, M., (2016), *Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, Nobel Yayın, Ankara.