

Doç. Dr. Çetin KAPLAN
Dr. Öğr. Üyesi Ümit ŞİMŞEK

E-DEVLET UYGULAMALARI VE KAMU YÖNETİMİ:

Teorik Yaklaşımlar ve
Tokat İli Kamu Çalışanlarının Algıları

değişim®



E-DEVLET UYGULAMALARI VE KAMU YÖNETİMİ

Teorik Yaklaşımlar ve
Tokat İli Kamu Çalışanlarının Algıları

*

Doç. Dr. Çetin KAPLAN
Dr. Öğr. Üyesi Ümit ŞİMŞEK

E-DEVLET UYGULAMALARI VE KAMU YÖNETİMİ
Teorik Yaklaşımlar ve Tokat İli Kamu Çalışanlarının Algıları

Doç. Dr. Çetin KAPLAN
Dr. Öğr. Üyesi Ümit ŞİMŞEK

Redaksiyon: Aysima Bahar
Kapak: Çağan Kılınç
Sayfa Düzenleme: Melek Koç

I S B N: 978-625-5858-66-5

Basım: İstanbul – 2026

Baskı - Cilt: Değişim Yayınları Sertifika No: 50480

DEĞİŞİM YAYINLARI / DEĞİŞİM AKTÜEL KİTABEVİ

Semerciler Mahallesi Postane Sokak No:3 Adapazarı Sakarya

Telefon: + 90 (264) 278 56 39 / +90 (264) 272 13 81 Faks: +90 (264) 273 52 99

bilgi@degisimyayinlari.net www.degisimkitap.com

Doç. Dr. Çetin KAPLAN, 1967 yılında Tokat'ta doğdu. İlk ve orta öğrenimini Tokat'ta tamamladıktan sonra 1990 yılında Uludağ Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. 2006 yılında Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans ve 2005 yılında da Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda doktora eğitimini tamamladı. Lisans ve yüksek lisans düzeyinde Yönetim Bilimleri, Bürokrasi, Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi, Türk İdare Tarihi, Kamu Yönetimi, Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler gibi dersler veren yazar, halen Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Ümit ŞİMŞEK, 1985 yılında Sivas'ta doğdu. İlk öğrenimini Konya'da orta öğrenimini Tokat'ta tamamladıktan sonra 2009 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. 2012 yılında Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda yüksek lisans ve 2021 yılında da İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda doktora eğitimi tamamladı. Lisans ve Lisansüstü düzeyinde Yönetim bilimi, Personel Yönetimi, Kamu Hizmeti gibi dersler veren yazar, halen Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	7
TABLolar LİSTESİ	8
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	9
KISALTMALAR.....	10
GİRİŞ	11

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİM DİNAMİKLERİ VE e-DEVLET

1.1. Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma	14
1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Yönetişim.....	16
1.3. Kamu Yönetiminde Dijitalleşme ve Dijital Dönüşüm	18
1.4. e- Yönetişim, e-Demokrasi ve e-Katılım.....	22

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI

2.1. e-Devlet Tanımları.....	27
2.2.Elektronik Devlet Kavramının Unsurları	30
2.3. e-Devlet Amaçları ve Beklenen Yararları.....	31
2.3.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması ve Ekonomik Gelişmeye Katkı	33
2.3.2.Bürokrasinin Azaltılması.....	34
2.3.3.Yolsuzluğun Azaltılması ve Şeffaflık	35
2.3.4. Devlet Hizmetlerinde Kalitenin Artması	36
2.3.5. Vatandaşın Katılımı.....	37
2.3.6. Kesintisiz, Aracsız Hizmet ve Hızlı Erişim İmkânı.....	38
2.3.7. Devlet Vatandaş İlişkilerinde İyileşme.....	39
2.4.Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar ve e- Devletin Sakıncaları	39
2.4.1. Güvenlik-Kişisel Verilerin Korunması	41
2.4.2. Teknik Alt Yapı Sorunları ve Dijital Uçurum	42
2.4.3. İnsan Kaynağının Eğitimi ve Finansman.....	44
2.4.4. Hukuki Altyapı.....	45

2.5. e-Devletin Özellikleri.....	47
2.6. e- Devletin Gelişimi	49
2.6.1. e- Devletin Ortaya Çıkışı	51
2.6.2. e-Devletin Gelişim Aşamaları.....	54
2.6.3. Akıllı Devlet (a-Devlet) ve Mobil Devlet (m- Devlet) Yaklaşımı.....	55

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE e- DEVLET VE DİJİTALLEŞME

3.1. e- Devletin Türkiye'deki Gelişimi ve Dijital Dönüşüm.....	60
3.2. Türkiye'de e- Devlet Uygulamaları ve Dijital Devlete Geçiş.....	65
3.2.1. Türkiye'de e-Devlet Kapısı (turkiye.gov.tr)	65
3.2.2. Türkiye'de e- Devletin Kullanım Alanları.....	67
3.3. e- Devletten Dijital Devlete Geçiş.....	75

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TOKAT İLİ KAMU SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ E- DEVLET UYGULAMALARINA YAKLAŞIMLARININ BELİRLENMESİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

4.1. Araştırma Metodolojisi.....	81
4.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	82
4.3. Araştırmanın Yöntemi	83
4.4. Araştırma Bulguları ve Analizi	83
GENEL DEĞERLENDİRME	101
KAYNAKÇA	104
EKLER	111

ÖNSÖZ

Devletler, gerek uluslararası alanda rekabet güçlerini artırmak gerekse vatandaşlarına sundukları hizmetlerde verimliliği sağlamak adına teknolojik gelişmelerden en üst seviyede yararlanma yoluna gitmektedir. Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kurum ve kuruluşların yürüttüğü iş ve işlemleri değiştirmektedir. 1960'lı yıllardan itibaren ortaya çıkan bilgi ve iletişim teknolojileri bu yıllardan itibaren kamu yönetiminde kullanılmaya başlanmış, internetin ortaya çıkması ile kullanım alanı daha yaygınlaşmıştır. Bu kapsamda önemli dönüşümlerim başında ise kamu hizmetlerinin e- Devlet vasıtası ile sunulması gelmektedir. Yaşanan teknolojik gelişmeler gerek vatandaşın gerekse devletlerin beklentilerini değiştirmiş ve devlet bu kapsamda dijitalleşme yönünde önemli adımlar atmış, birçok kamu hizmetini kademeli olarak dijital ortama taşımıştır. Bu kapsamında öncelikli olarak sık kullanılan basit işlemler elektronik ortama aktarılmış ve verimliliği yükselttiği görülerek bu hizmetler çeşitlendirilmiş ve sayısı artırılmıştır. e-Devlet, en genel tanımı ile kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesidir. e- Devletin başarısı vatandaşların bu hizmete eşit bir şekilde istifade edebilmesini de gerektirir. Bunun sağlanması için gerekli strateji, plan ve uygulamaların yapılması e- Devletin benimsenmesi ve yaygınlaşmasını sağlamak yönünden önemlidir.

Hazırlanan bu çalışmada öncelikle e- Devletin zemini hazırlayan gelişmelerle birlikte; e- Devletin tarihi, Türkiye'de e-Devletin gelişimi, e- Devletle beklenen yararlar ve olası sorunlar, e- Devletin yapısı, başlıca e-Devlet projeleri ve dijital devlet süreci gibi konular ele alınmaktadır. Bu bağlamda çalışma, ilk olarak önemli ve güncel bir uygulama olan e- Devleti teorik olarak ele almış ve e-Devletin kavramsal ve kuramsal çerçevesi üzerinde durulmuştur. Çalışmanın uygulama alanında ise kamu çalışanlarının gözünden e- Devlet kavramı ve uygulamaları analiz edilmeye çalışılmıştır. Akademik çalışmalara olduğu kadar konu ile ilgilenen herkese katkı ve literatüre fayda sağlamak çalışmanın hedeflerindendir.

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1 Demografik Bilgiler Tablosu	84
Tablo 4.2 Cinsiyet ile İşlem İçin Devlet Dairelerine Gitme Sıklığı İlişkisi Tablosu....	87
Tablo 4.3 Yaş ile İşlem İçin Devlet Dairelerine Gitme Sıklığı İlişkisi Tablosu.....	87
Tablo 4.4 Yaş ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu.....	89
Tablo 4.5 Eğitim Düzeyi ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu	90
Tablo 4.6 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu	91
Tablo 4.7 Unvan ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu	92
Tablo 4.8 Cinsiyet ile E-Devlet Uygulamasından Haberdar Olma Durumu İlişkisi Tablosu.....	93
Tablo 4.9 Cinsiyet ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu	94
Tablo 4.10 Yaş ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu	94
Tablo 4.11 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu	95
Tablo 4.12 Cinsiyet ile e-Devlet Kullanım Sıklığı İlişkisi Tablosu	96
Tablo 4.13 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile e-Devlet Kullanım Sıklığı İlişkisi Tablosu.....	96
Tablo 4.14 Kullanılan e-Devlet Uygulamaları Tablosu	97
Tablo 4.15 e-Devlet Faydaları Tablosu.....	97
Tablo 4.16 Likert Soru Tablosu.....	98

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1 Unvan Dağılım Grafiği	85
Şekil 4.2 Kamu Görevinde Geçirilen Süre Grafiği	85
Şekil 4.3 İşlem İçin Devlet Dairelerin Gitme Sıklığı Grafiği.....	86
Şekil 4.4 İnternette Geçirilen Süre Grafiği.....	88
Şekil 4.5 e-Devletten Haberdar Olma ve Kullanma Durumu Grafikleri.....	93
Şekil 4.6 E-Devlet Kullanım Sıklığı Grafiği.....	95

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AY	: Anayasa
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
CBDDO	: Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
İKY	: İnsan Kaynakları Yönetimi
KAYA	: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KKYY	: Klasik Kamu Yönetimi Yaklaşımı
KVKK	: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
KTKT	: Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı
MEHTAP	: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
ODTÜ	: Ortadoğu Teknik Üniversitesi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	: Türk Sanayici ve İşadamları Derneği
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
UDHB	: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
YKY	: Yeni Kamu Yönetimi
YKYY	: Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı
YZ	: Yapay Zekâ

GİRİŞ

Kamu yönetimi açısından önemli paradigma değişimlerinin yaşandığı 20. Yüzyılın son çeyreğinden itibaren devlet, toplum ve birey ilişkisi yeni bir boyut kazanarak daha şeffaf, hesap verebilir, kaliteye odaklı bir örgütsel yapı ve iletişimi zorunlu kılmıştır. Klasik kamu yönetiminden farklı olarak çift yönlü iletişimin önemli hale geldiği bu dönemde yeni kamu yönetimi anlayışının önemli çıktılarında biri de e-Devlettir. e- Devlet, işlemlerin hızlı yapılmasını sağlayan bir uygulamadır. Klasik kamu yönetimi metotlarından sıyrılarak hızlı, ekonomik, şeffaf, kesintisiz yapılması bürokrasinin hantal yapısını ve kırtasiyeciliğini önemli ölçüde azaltmıştır. Devlet ve vatandaş arasında kurduğu bağın yanı sıra kamu hizmetlerinde pek çok değişim ve dönüşümün önünü açmıştır. Kamuya ait hizmetlerin elektronik ortamda yapılmasını ifade eden e- Devlet, kamu hizmetlerinin değişen yüzüdür. e- Devlet bir yönü ile bürokrasinin esnekleşme eğiliminin bir sonucudur. Türkiye’de bürokrasinin katı şekilde işlediği, bu nedenle de devlet- vatandaş ilişkilerini olumsuz şekilde etkilediği genel kabul görmektedir. Ancak 2010 yılından itibaren yaygınlaşan e- Devlet uygulamaları bu genel kabulü kırma noktasında önemli rol oynamakta ve katı hiyerarşik yapı, katılımcı devlet modeline doğru evrilmektedir. Bu durumda devletin katı hiyerarşisi altında ezilmekten kurutulan vatandaş kendisini daha rahat ve özgür hissederek devlete bakış açısında olumlu bir izlenim elde etmektedir.

1950’li yıllardan sonra teknolojinin, en hızlı gelişimine ulaştığı görülmektedir. Ateşin bulunması ile pişirilmiş tuğlanın bulunması arasında bin yıl; pişirilmiş tuğladan buhar makinesine geçişin ise on bin yıl aldığı bilinmektedir. Fakat daha sonra yaşanan gelişmeler baş döndürücü bir hızla gerçekleşmiş; elektrik, uzay teknolojileri, internet, nano teknoloji gibi teknolojiler çok kısa zamanda icat edilmiş, yayılımı ve kullanımı da çok hızla gerçekleşmiştir. Bilginin güç olduğu bu dönemde, bilişim teknolojileri, bilgi toplumu, e- Devlet, e- Ekonomi, e-Yurttaş gibi pek çok kavram insanlığı kuşatmıştır (*Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 60*). e- Devlet uygulamaları vatandaş katılımını öne çıkaran, hızlı ve basit işlem yapı-

labilen bir yapıya sahiptir. Katılımcılık kamu hizmetleriyle ilgili temel kararların; hazırlanmasında, karara dönüştürülmesinde ve bu kararların uygulanmasında; karardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenecek olanların katkıda bulunmasını içerir.

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ile devlet, vatandaş, özel sektör ve kamu görevlileri arasında var olan ilişki yeni bir boyut kazanmış ve bu boyut e- Devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. Önceleri sadece bilgi ve otomasyon sistemleri olarak ortaya çıkan bu durum internetin yayılması ile hizmet sunumunun bir parçası haline gelmiştir (*Balcı ve Kırılmaz, 2009: 47*). e- Devlet projeleri gerek literatür gerekse uygulamada kamu yönetiminin geliştirilmesinde güçlü bir araç olarak kabul görmektedir. Bu bağlamda e-Devlet projesi ile; yönetime ait iş ve işlemlerde bilişim teknolojilerinin sağladığı olanaklarla; verilerin oluşturulması, toplanması, depolanması ve paylaşımının kolaylaşmasını sağladığından kamu yönetiminde verimlilik yükseltme ve kamu hizmetlerinin gelişimine yönelik fırsatlara imkân sağlamaktadır (*Temür, 2011:11*). Veri, kurumsal hedeflere ilişkin olarak yapılan işlemlerin bir sistem dahilinde olmadan kayıt altına alınmasıdır. Kavramsal bir çerçevede bir tür işlenmemiş enformasyon parçacığı olan veri anlamlı bir enformasyonla bilgiye dönüşür (*Köseoğlu ve Demirci, 2017:2227*).

Bilgi toplumunun ihtiyaçlarını çağın bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-Devlet uygulamaları aracılığıyla karşılayan modern devlet, vatandaşların hukuki taleplerine eşit, tarafsız, şeffaf ve hızlı bir şekilde aynı mekanizma üzerinden yanıt verebilmektedir. (*Akıncı, 2021: 158*). Bilgi sistemleri, teknoloji kabulü ve kullanıcı davranışı gibi disiplinlerin kesişimi e- Devlet uygulamalarını kabullenilmesi ve kullanımını belirler (*Tatlı, 2023: 1084*). Bu bağlamda e-Devlet sistemlerinin başarısı sadece teknik altyapıya değil, aynı zamanda kullanıcıların bu teknolojiyi nasıl algıladığına ve benimsemişliğine bağlıdır.

Tüm bu veriler ışığında hazırlanan çalışma, ilk olarak önemli ve güncel bir uygulama olan e- Devleti teorik olarak ele almıştır. Çalışmanın uygulama alanında ise kamu çalışanlarının gözünden e- Devlet kavramı ve uygulamaları analiz edilmeye çalışılmış ve kamu hizmetlerinin değişen yüzü olan e-Devlet hizmetlerinin uygulamalarına yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın amacı, Tokat ilinde kamu çalışanlarının e-Devlet uygulamalarına yaklaşımlarının belirlenmesidir. Tokat'ta kamu sektöründe çalışan 416 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. Alan araştırması sonucunda elde edilen veriler ki-kare analizlerine tabi tutularak incelenmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Akademik çalışmalara olduğu kadar konu ile ilgilenen herkese katkı ve literatüre fayda sağlamak çalışmanın hedeflerindendir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİM DİNAMİKLERİ VE e-DEVLET

Toplumlar; yönetsel, sosyal, ekonomik, kültürel yönleri olan geniş bir örgüt yapısına sahiptir. Devlet, toplumun büyüyerek karmaşık bir yapıya sahip olmasıyla yani sosyal hayatın başlaması ile oluşmuştur. Bir toplum içinde; en üst siyasi otorite ile donatılmış siyasi kurum devlettir. Bu da devletin sosyal bir varlık olduğunun bir göstergesidir ve devletin yönetimi ise kamu yönetiminin alanına girer.

İki ya da daha fazla kişinin, bir amaç için bir araya gelmesi ile yönetim gündeme gelir. Yönetim önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirmek için gerekli olan araçlarla ilgili bir etkinlik ya da süreçtir. En basit ifade ile belirli bir ortak amaç doğrultusunda iş birliği içindeki davranışı anlatan yönetim, belirli hedeflere ulaşmak için insanın ve kaynakların örgütlenmesi, yönlendirilmesi, koordine edilmesi ve denetimi sürecidir. Yönetim başkaları vasıtasıyla iş görme faaliyetidir. Bu bağlamda kamu yönetimi, insanoğlunun ortak amaçlar için bir araya geldiği, örgütlendiği, iş birliği yaptığı ilk çağlardan beri var olmuş bir kavramdır.

Kamu yönetimi açısından yaşanan en önemli değişim ve gelişim konularını; özel ve sivil toplumla etkileşim ve iş birliği, katılımcı, vatandaş odaklı yönetim eğilimi, bürokrasinin azaltılmasına yönelme, devletin küçülmesi, adem-i merkeziyetin özendirilmesi, saydam, esnek, denetlenen örgütlerin yapılandırılması, özel sektörün metotlarından istifade ederek ussal bir insan kaynakları yönetimine geçiş olarak sıralayabiliriz (*Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 64*). Devlet aygıtının eli-kolu durumunda olması nedeniyle yürütme organı için de önemli bir yere sahip olan kamu yönetimi her ülkede vazgeçilemez bir unsur olarak işlev görmektedir. İnsanlar hayatlarının her döneminde çeşitli alanlarda kamu kurumlarının yürüttüğü birçok iş

ve faaliyetten yararlanmaktadır. Kamu yönetimi, devletin halka yansıyan yüzüdür ve yasaların öngördüğü işler ile kamu politikası kararlarını uygulamakla ilgili süreç ve faaliyetleri anlatır. Çevresel koşullardan hızla etkilenen kamu yönetimi, devamlılığını ve etkinliğini sağlayabilmek için değişmek, dönüşmek ve yeniden yapılanmak zorundadır. Kamu kurumları geleneksel ve klasik olandan uzaklaşarak Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışının bir ürünü olan e-Devlet uygulamalarına yönelmiştir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş, küreselleşme, artan ekonomik ve sosyal beklentiler ve bilgi iletişim teknolojileri ve dijitalleşme modern devlet anlayışında köklü yönetsel dönüşümleri tetikleyen temel dinamikler olarak öne çıkmaktadır.

1.1.Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma

Hızı her zaman aynı olmasa da değişim sürekli ve bazen de bir mecburiyet olarak varlığını göstermektedir. Hayatın akışı gibi bilgi, teknoloji, krizler, çözümler sürekli bir değişim halindedir. Sanayi Devrimi ile daha sık ve büyük ölçekli bir hal alan değişim, örgütler için kaçınılmazdır. Örgütler, teknik üstünlük elde etme, çevresel değişim ve beklentilere uyum sağlama, değişen rekabet koşulları gibi çok çeşitli nedenlerle değişmeyi tercih etmekte ya da zorunda kalmaktadır. İkinci Dünya Savaşı sonrası değişen koşullar da bu bağlamda değişimin öncüsü olmuştur. Üretim teknolojilerinin hızla geliştiği, pazarlar arasındaki sınırların ortadan kalkmaya başladığı ve rekabetin önem kazandığı 1970'lerin sonlarından itibaren değişim gerek kamu gerekse özel sektörün değişmeyen kuralı haline gelmiştir. 1980'lerin ortasından itibaren ise, ülkelerin yönetim sistemlerinde, önemli bir değişim süreci başlamıştır. Bu yıllara kadar, hiyerarşi ve bürokrasinin katı şekilde uygulandığı kamu yönetimi esnek ve piyasa tabanlı bir yapıya dönüşmüş ve bu basit bir reformun ötesinde önemli bir değişim olarak kabul edilmiştir. Bu bağlamda küreselleşme süreçleri birçok ülkede kamu yönetimlerini yeniden yapılanmaya yöneltmiştir.

Reform, diğer bir deyişle yeniden yapılanma; mevcut olan sistemdeki eksikliklerin giderilmesi için sistemin yeniden şekillenmesi olarak ifade edilebilir. Kamu yönetiminde reform çalışmaları dünyanın pek çok ülkesinde yaygın olarak meşgul olunan konuların başında gelmektedir. "Yönetimde reform ve yeniden düzenleme çabaları devlet ve idare kavramlarının ortaya çıkışı kadar köklü bir geçmişe sahiptir" (*Tortop ve arkadaşları, 1999: 191*). Ülkemizde de idari reform çalışmaları köklü bir konudur. Osmanlı devletinin son dönemlerinden başlayarak sürekli güncel bir konu olan idari reformlar, yaşanan gelişme ve teknolojik gelişmelerin de etkisi ile günümüzde de hızlanarak devam etmektedir. Türkçe literatürde "reorga-

nizasyon”, “reform”, “idari reform”, “kamu reformu”, “yeniden düzenleme” gibi adlandırmaları olan yeniden yapılanma; kamu yönetiminin kuram, yapı, kurum ve işleyişinde yeniden düzenleme gayretleridir. Ayrıca literatürde sınırlı düzeyde değişim için “yeniden düzenleme”, daha kapsamlı ve radikal değişimler için de “idari reform” kavramları kullanılmaktadır. Yönetim yapısından personel yönetimine kadar çok geniş bir alanda yapılan düzenlemeler yeniden yapılanma kapsamında değerlendirilir (*Balcı ve Kırılmaz, 2009: 52*). Yönetimin yeniden yapılandırılması yani reformları, geniş içeriğe ve boyutlara sahip bir konudur. Bu yeniden yapılanma sürecinde siyasi ve ekonomik yaklaşımlar oldukça etkilidir.

Ülkemiz açısından bakıldığında yeniden yapılanma son dönemlerde kullanılmaya başlanmıştır. Osmanlı döneminde devlet yönetimi veya idari teşkilat alanında yapılan çalışmalar daha çok “ıslahat” sözcüğüyle ifade edilmiş, Cumhuriyet döneminde ise, “rasyonalizasyon”, “reorganizasyon”, “reform” gibi yabancı kökenli terimler yanında “idareyi geliştirme”, “yeniden düzenleme”, “idari reform” gibi kavramlar kullanılmıştır. Ancak bunlardan kamu yönetiminde yapılan köklü değişimi ifade etmek üzere “idari reform” kavramı ön plana çıkmıştır. Günümüzde “yeniden yapılanma” kavramının, “idari reform” kavramıyla eş anlamlı olarak kullanıldığını söylemek mümkündür.

Türk kamu yönetiminde reform çalışmaları köklü ve uzun bir geçmişe sahiptir. Türkiye’de Osmanlı Devleti’nden başlayarak idareyi yeniden düzenleme, modernleştirme ya da idari reform çabaları olmakla birlikte tüm dünyada olduğu gibi 1980 sonrası daha hızlı bir hal almıştır. İktisadi, siyasi, sosyal alanların yanı sıra özellikle de bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin hızı, idari reform ya da yeniden yapılanma sürecini bir zorunluluğa dönüştürmüştür. Kişilerin günlük yaşamına kadar giren bilgi iletişim teknolojileri, her sektörü etkisine aldığı gibi devleti de değiştirip dönüştürmüş birey ve toplumsal alanda bir zihniyet dönüşümüne neden olmuştur (*Çetinkaya, 2019: 1239*). Refah devleti ile genişleyen müdahaleci devlet anlayışına karşın 1980’li yıllarla birlikte neoliberal politikalarla minimal devlet anlayışı hâkim olmaya başlamıştır. Geleneksel devlet ve refah devleti anlayışına duyulan tepkilere karşı geliştirilen, yeni kamu işletmeciliği olarak da isimlendirilen yeni kamu yönetimi anlayışı, kamu yönetimi sistemlerini dönüştürerek küresel rekabet ve uyumu amaçlar. Bu bağlamda özel sektörün etkin, verimli, ekonomik olma ilkeleri devletin işleyişinde öne çıkarır. 1990’lı yıllarla birlikte gerek neoliberal politikalar gerekse kamu işletmeciliği bağlamında devlet kavramını yeniden şekillenmesi üzerinde durulmuş ve “devletin yeniden düzenlenmesi”, “piyasa dostu devlet”, “girişimci devlet”, “etkin devlet”, “kamu yönetimi” söylemleri gelişmeye başlamıştır (*Şener ve Eren, 2021: 866-877*).

1.2.Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Yönetişim

Kamu yönetiminde dönüşüm, 1980’li yıllarla birlikte yaşanmaya başlamıştır. Kamunun yönetim anlayışındaki bu dönüşüm, geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu işletmeciliği anlayışına ve buradan çağdaş yönetim anlayışına doğru gerçekleşmiştir. 1970’ler yönetimlerde yapılan köklü değişimler yeni kamu yönetimi anlayışının gelişmesinin temelini oluşturmuştur. Yeni yönetim anlayışı kamu hizmeti sunumuna ilişkin yönetim ve yapı değişimi çabalarını da içermektedir. Yeni anlayışın amacı, kamu kurumlarının düzenleme ve hizmet görme sorumluluklarının etkili ve ekonomik bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktır. 1980’li yıllardan itibaren yönetim anlayışı çerçevesinde yaşanan değişim sonucu; geleneksel kamu yönetimi anlayışının yerini Yeni Kamu Yönetimi (YKY) yaklaşımı almaya başlamıştır.

Geleneksel kamu yönetimi, 19. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak 20. yüzyılın son çeyreğine kadar kamu yönetiminde geçerli olan hâkim paradigmanın adıdır. Geleneksel kamu yönetimi büyük ölçüde Max Weber’in kavramlaştırdığı bürokrasi modeline dayanır. Geleneksel kamu yönetiminin örgütlenmesinde etkin olan yönetim modeli, bürokrasidir ve bürokrasi; ayrıntılı kurallar ve biçimsellik, katı hiyerarşi, merkeziyetçilik gibi özelliklere sahiptir. Geleneksel kamu yönetiminin dayandığı temel düşüncelerden biri de devletin mal ve hizmet üretim ve dağıtımında etkin rol alması ile ilgilidir. Bunun sonucunda devlet büyümüş, hantallaşmış, toplum ve bireylere hizmet etmek yerine, kuralları ve normları amaçlara bakılmaksızın katı şekilde uygulamayı yöntem haline getirmiştir. Geleneksel kamu yönetiminde, siyaset ve yönetimin birbirinden ayrı olduğu düşüncesi hakimdir. Bu yönü ile kamu yönetimi, siyasi kurumlara ve yöneticilere itaat etmekle görevlidir. Ayrıca geleneksel kamu yönetimi anlayışına göre kamu yönetimi özel yönetimden farklıdır, bu anlayışta gizlilik esastır ve şeffaflık istisnai bir durumdur.

Yeni kamu yönetimi anlayışı en genel ifadesiyle, geleneksel kamu yönetimi anlayışının eleştirisi üzerine inşa edilmektedir. Bu anlayışın hareket noktası, geleneksel yönetim paradigmasının iflas ettiği düşüncesidir. Yeni yönetim anlayışı; rekabeti, piyasa sisteminden daha çok yararlanmayı, sonuç odaklılığı, vatandaş merkezli yaklaşımı, özel sektörde uygulanan yönetim tekniklerinin kamuda da uygulanmasını benimsemektedir. Yeni kamu yönetiminin vatandaş/müşteri yönelimli anlayışı; bireylerin taleplerine duyarlı olunmasını, kalite standartlarının oluşturulmasını, iş ve işlem süreçlerinin belirlenmesini ve bunlara uyulmasını gerekli kılmaktadır. KYK’nin vatandaş yönelimli anlayışında

amaç; kamu yönetiminin topluma karşı sorumluluklarını geliştirmek, toplumu öteki olmaktan çıkararak onu yönetim unsurunun ortağı haline getirmek, kamusal alanın rolünü artırmak böylece vatandaşların kamuya karşı güvenini yeniden tesis etmektir.

Yeni Kamu Yönetimi düşüncesi kapsamında önemli bir yeri olan yönetişim, YKY'nin kamu sektörüne rekabeti getirmesi ile gelişme seyrini daha da hızlandırmıştır. Yönetişim, toplum-devlet ilişkilerinde karşılıklı etkileşime dayalı yeni bir yönetim tarzıdır. Yönetişim aynı zamanda kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı, kamu sektörünün, özel sektör ve sivil toplumun gücünden de yararlanarak kalite ve etkinliğini artırmasını sağlamaya dönük yeniden yapılandırma araçlarından biridir.

Yönetişim uzun zaman özel sektörün kullandığı bazı uygulamaları ifade etmek için kullanılmış bir yaklaşımdır ve geleneksel devlet sistemine karşı çıkar. Bu yaklaşımın kabul görmesi mevcut yönetim yapılarında bazı temel değişimlere neden olmuş, özellikle birey ve devlet arasındaki ilişkinin yeniden düzenlenmesi öncelenmiştir. Bu bağlamda yönetişim, katı hiyerarşinin aksine çok paydaşa sahip, iletişimin esas olduğu, devletin yönetmekten ziyade yönlendirici ve destekleyici bir rol üstlendiği, toplumsal iş birliğini hayata geçiren bir yönetim anlayışının ifadesidir (*Şengül ve Balıkcı, 2021:418*).

Yeni kamu işletmeciliği anlayışı, özünde devletin özel sektör ilke ve araçları ile yönetilmesinin mümkün olduğu düşüncesini ileri sürmektedir. Yeni kamu işletmeciliği anlayışı, özel sektörün etkinlik, verimlilik, ekonomiklik gibi ilkelerinin devletin işleyişinde etkili olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Yönetişim anlayışı ise 1990'lı yıllarda devletin yeniden sorgulanmasıyla ortaya çıkmıştır. Yönetişim ile, devletin yanında sivil toplumun ve piyasanın olduğu çok aktörlü bir yönetim yapısı oluşturulmak istenmektedir. Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik, şeffaflık, açıklık, hesap verebilirlik, eşitlik, katılımcılık sağlanmak istenmektedir. 2000'li yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeyi takiben oluşan yeni medya teknolojileri, beraberinde e-Devlet'in de ortaya çıkışında etkili olmuştur. e-Devlet de çok aktörlü bir yapıyı içermektedir.

Küresel ölçekte yaşanan değişme ve gelişmelere devletlerin uyum sağlama gerekliliği örgütsel yapılarında yeniden yapılanma ihtiyacı doğurmuştur. Bu bağlamda ülkeler kamu yönetimlerinde bilgi teknolojilerinin şekillendirdiği yeni yönetim modellerine geçmeye başlamıştır (*Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014: 2*). Teknolojik gelişmelerle yaşanan dijital teknolojilerin kamu yönetimine yansması ile dijitalleşme ve dijitale dönüş kamu yönetimini etkileyen önemli gelişmelerdir.

1.3.Kamu Yönetiminde Dijitalleşme ve Dijital Dönüşüm

Kamu yönetimi incelendiğinde tarihte yaşanan gelişmeler doğrultusunda bir sınıflandırmaya tabi tutulmakta ve beş ana bölüm altında incelenmektedir: Kamu Yönetimi 1.0: “Kameralizm”, Kamu Yönetimi 2.0: “Weberyan Bürokrasi”, Kamu Yönetimi 3.0: “Yeni Kamu Yönetimi”, Kamu Yönetimi 4.0: “Dijital Kamu Yönetimi” ve Kamu Yönetimi 5.0: “Akıllı Toplum” (*Biçici ve Kaya, 2021: 41*). Kamu yönetiminin hizmet verme anlayışında; kültür, yönetim biçimi, küresel gelişmeler, ekonomik ve siyasi durum etkili olmaktadır. Küreselleşme, bilgi kullanımı ve paylaşımı sonucu ortaya çıkan bilgi toplumuna geçiş ve teknoloji, kamu yönetimini küresel çapta etkileyen önemli unsurlardır. Bu bağlamda ortaya çıkan Web 2.0, Endüstri 4.0 gibi akım ve anlayışlar kamu yönetiminin dijitalleşmesinde etkin rol oynayan gelişmelerdendir. Web 2.0, 2004 yılından itibaren ortaya çıkan ve sosyal ağlar, bloglar, ağ sunumları, chat odaları gibi iş birliği ve bilgi paylaşımının sosyal ağ ya da topluluk kullanıcıları arasında yayılımına olanak sağlayan internetin ikinci dalgasını anlatmak için kullanılan bir kavramdır (*Yılmaz, 2021: 345-346*). Web 2.0, kullanıcıların içerik ürettiği, paylaştığı ve iş birliği yaptığı çeşitli platformlarla şekillenen, katılımcılığın sağlandığı ikinci nesil interneti anlatır, Web 1.0 pasif okumayı, Web 2.0 ise aktif “okuma-yazma” (*sosyal web*) aşamasına geçişi temsil eder. Endüstri 4.0 (*Dördüncü Sanayi Devrimi*) ile başlayan dijitalleşme, oluşturulan veri ve iş akışlarının dijital ortama aktarılmasıdır. Endüstri 4.0, dijital devrim olarak isimlendirilir ve temel amacı, kendi kendini idare eden akıllı makina ve fabrikalardır. Az insan emeğine karşın etkin bir verimlilik elde edilen, ileri derece otomasyona dayalı üretim biçimlerine dayanan Endüstri 4.0; üç boyutlu yazıcılar, nesnelerin interneti, akıllı fabrikalar, siber-fiziksel sistemler, büyük veri, otonom robotlar, simülasyon, sistem entegrasyonu, artırılmış gerçeklik, bulut bilişim sistemi gibi çok sayıda yeni kavram ve buluş içermektedir (*Yankın, 2019: 4-18*). Çok karmaşık ve iç içe geçmiş bu sistemler, üretim süreçlerinde gerek ürün gerekse üretimin toplu bir iletişim ağıyla birbirine bağlanmasını sağlamakta, alınan büyük verileri kişiselleştirip akıllı nesneler oluşturarak müşterilerin talepleri doğrultusunda esnek üretim yapılabilir. Bu bağlamda 4. Endüstri Devrimi’nin diğer devrimlerden en büyük farkı ve ayrıcalığı; hızı, genişlik ve derinliği ve en önemlisi de “her şeyin her şeye bağlı” olduğu bir sistemi gerçekleştirebilmesidir (*Ün, 2022: 418*). Yaşanan dijital dönüşümle devletler kamu kurumlarını bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatmasının ötesinde yönetim anlayışında ve işleyişte de değişimi gerekli kılmıştır.

Bilgi toplumuna geçiş değişimi tetikleyen önemli bir gelişmedir. Bilgi toplumunun gereği olarak gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri her alanda değişimi zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda sıkça ifade edilen bilgi

toplumu, bilginin ve bilişim teknolojilerinin toplumsal, ekonomik ve kültürel yapının merkezinde yer aldığı modern toplum yapısını ifade eden bir kavramdır. Bilgi toplumunda bilgi; ürün olarak ekonomik bir değere sahip, herkesçe paylaşılan, kültürel bir değerdir ve sermaye, enerji, insan gücü gibi üretim unsurlarından birine dönüşmüş haldedir. Bu toplum yapısında bilgi ve iletişim teknolojileri hayatın her alanında kullanılmaya başlanmıştır. Bir başka ifade ile bilgi toplumu, gelişmiş temel teknolojiler sayesinde bilgi sektörü, bilgi sermayesi, bilgi üretimi ve yetiştirilmiş nitelikli insan faktörünün ehemmiyet kazandığı, eğitimin daha önemli ve sürekli hale geldiği, hayatı kolaylaştıran iletişim teknolojileri, e- ticaret gibi birçok alanda toplumu endüstriyel toplumun çok ötesine taşıyan bir gelişim aşamasıdır. Bilgi toplumunda emek, sermaye, doğal kaynaklar gibi klasik üretim unsurları tamamen ortadan kalkmamakla birlikte bilgi ile değerli hale gelmekte ve ikincil öneme sahip unsurlar olarak kabul görmektedir. Bilgi toplumu ile kastedilen “bilgi temelli toplum” ya da “bilgi güdümlü toplum”dur. Yani bilgi kullanımı ile doğrudan üretim yapılmamakta, tarım ve sanayii üretimi geçerliliğini korumakta ancak bilginin kullanımı etkin hale getirilerek üretim süreci yürütülmektedir (*Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 61*). Bilgi toplumunun, bilgi ve iletişim teknolojileri, yeni sosyal hareketler, global ekonomi, post-Weberyen bürokrasi, katılımcı demokrasi, ulus üstü yapılar gibi unsurları bulunmaktadır. Bilgi toplumunun bir sonucu olarak ortaya çıkan e- Devlet, bilgi toplumunun gereksinimleri olan ve neoliberal politikalarla oluşturulmaya çalışılan etkin, şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı bir yönetim anlayışını getirmeye odaklanır (*Şener ve Eren, 2021: 868*).

Bilgi toplumunun bir gereği olarak gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir sonucu olan e- dönüşüm ve dijitalleşme ile asıl hedeflenen; bilgi işleme kapasiteleri yükseltilmiş, ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen, acil kararlar alabilen bir devlet-idare yapısını temin edebilmektir. Bu yönden bakıldığında e-Devlete geçiş kamu yönetiminde yeniden yapılanma politikalarının önemli bir parçasıdır. e- Devlet, kamu yönetimine yönetim anlayışını yerleştirerek, geleneksel devlet anlayışını dönüştürmek ve yeni bir yönetim anlayışını tesis etmede önemli bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda e- Devlet geleneksel yönetim anlayışının devamını sağlayacak bir araç değil, devletin zihinsel değişimini gerekli hale getiren bir modeldir (*Tortop ve ark., 1999: 53-56*). Bu zihinsel gelişimi sağlamak adına kamu yönetimleri sürekli değişmekte ve yeniden yapılandırma stratejileri uygulamaktadır. Kamu yönetiminde gerçekleşen modernleşme ve yeniden yapılanma gayretlerini besleyen iletişim ve bilgi teknolojileri, e- dönüşümün ve dijitalleşmenin en önemli araçlarıdır. Bilgi teknolojisi farklı disiplinlerde ağırlıklı olarak “bilgi ve iletişim teknolojisi” (*information and communications technology- ICT*) olarak adlandırılmakla birlikte

tanımı konusunda tam bir ittifaktan söz edilemez. Kavram hakkında esas olan teknoloji ile bilgi ve iletişim teknolojisinin farklı olduğu, birbirinin yerine kullanılamayacağıdır. Bilgi teknolojisi; bilgi ve veri yönetimi -bilgi ve veriye erişmek, iletmek, işlemek, depolamak, dönüştürmek gibi - bilgisayar yazılımı ve bilgisayarın kullanımıyla ilgilenir. Teknoloji Yunanca “*technologia*” sözcüğüne dayanır ve “*techne*” zanaat, “*logia*” ise söylemek olarak tanımlanmaktadır. Teknoloji, Marriam-Webster sözlüğüne göre, sorunları çözmek ve üretim yapabilmek adına gerekli beceri ve araçlarla ilgili bilgiyi kullanmayı ve pratiğe geçirmeyi içeren geniş bir terimdir. Bu bağlamda teknoloji, “teknik metotları, yetenekleri, süreçleri, teknikleri, araçları ve ham materyalleri” ihtiva etmektedir (Aragülmez, 2010: 453-454). Türk Dil Kurumu teknolojiyi, “İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü” olarak açıklarken bilgi teknolojileri ise, “Bilginin toplanmasını, işlenmesini ve saklanmasını, herhangi bir yere iletilmesini, herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini, elektronik vb. yollarla sağlayan teknolojiler bütünü” olarak açıklanmaktadır (sozluk.gov.tr, 2026). Kamu hizmetlerinde bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmak pek çok alanda olduğu gibi kamu personel yapısının da değişimine neden olabilecek bir potansiyele sahiptir. Düşük yetenek gerektiren alt kademedeki çalışan memurlar ve orta kademe yöneticilerine daha az ihtiyaç duyulurken sistem analizi, programlama ya da yardım masaları gibi iş kollarında çalışacak enformasyon teknolojisi uzmanlarına daha fazla gerek duyulacaktır. Bu durum kamu sektörünün personel yapısının yanı sıra çalışma kültüründe de radikal değişimlere yol açacaktır (Balci ve Kırılmaz, 2009: 52).

Dijitalleşme her türlü faaliyette dijital teknolojilerden yararlanmaktır. Dijitalleşme ile yakın anlamlı dijitalleştirme; işitsel, görsel öğelerin bilgisayar tarafından işlenebilmesi için 0 ve 1’lerle ifade edilen ikili veri yardımıyla yapısal dönüşümünü anlatır ve işin sayısal boyutu ile ilgilidir. Dijitalleşme sayısal boyuttan daha derin ve çok daha boyutludur. Örneğin kamu yönetiminin dijitalleşmesi ile önceden analog şekilde yapılan işlerin bilgisayar ortamına aktarımının yanı sıra bu yeni imkândan çok boyutlu yararlanmayı da gerektirir. Dijital olgunluk, bilgi teknolojisi dijital kültür boyutu gibi boyutları olan dijitalleşmeyi Gartner, IT Sözlüğünde (2020) “bir iş modelini değiştirmek ve yeni gelir ve değer üretme fırsatları sağlamak için dijital teknolojilerin kullanılması; dijital bir işe geçme süreci” olarak tanımlar (Atmaca ve Karaçay, 2020: 263). Teknolojik gelişmelerden yararlanan devletler; hizmet sunma, bilgilendirme, iletişim ve etkileşimde bulunma gibi pek çok konuda dijitalden yararlanmaktadır. Dijital dönüşüm sürecinin başlamasında gerekli bir adım olan dijitalleşme; verilerin iletilmesi, saklanması ve işlenebilmesi için bilgisayar ortamına aktarımıdır.

Daha kapsamlı bir kavram olan dijital dönüşüm ise, verilerin bilgisayarlara aktarımının ve dijital teknolojilerin yoğun olarak kullanımının yanında tüm iş ve işlemlerin bu kapsamda dönüştürülmesidir. Dijital dönüşüm insana hizmeti kolaylaştıran ve hızlandıran bir yapıya sahip olmasıyla kamu yönetiminin de ilgi alanındadır. İnternet ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sonucu, kamu hizmetlerinin birçoğu internet ağlarından yararlanarak bilgisayarlar hatta mobil cihazlardan yapılabilmektedir. Bu bağlamda internetin çıkışı önemli bir basamaktır. İnternet çıktıktan sonra hızla büyümüş ve gelişmiştir. İnterneti büyüten teknolojik sebepleri şu şekilde sıralayabiliriz (*Yıldırım, Çakmak ve Üstün. 2006: 29*):

- Bilgisayarın icat edilmesi ve sonrasında yazılı kaynakların dijitale geçişi,
- Yüksek performans ve kapasiteye sahip bilgisayar sistemleri olarak açıklanabilecek Main frame yani ana bilgisayar sistemlerinin icat edilmesi ile bilgi paylaşımının kolaylaşması,
- Telekomünikasyonun hızla gelişmesi ve buna bağlı olarak verinin taşınmasında kullanımı,
- Kişisel bilgisayarların icadı ile bilgisayarların evlerde de kullanımı,
- Telefon şebekeleri üzerinden internete erişime olanak sağlayan modemlerin icadı ve yaygınlaşması,
- Yazılım ve donanımda yaşanan gelişmeler,
- Çipin ucuzlaması ve küçülmesi ile düşen maliyetlere bağlı olarak iletişim ve bilgisayar teknolojilerinin ucuzlaması,
- İşletim sistemlerinin daha kolay kullanılır hale gelmesi.

Dijitalleşmede bilgi ve iletişim teknolojileri bağlamında internetin yanı sıra bilgisayar alanındaki gelişmeler de çok önemlidir. Bilgisayar kullanımında ana bilgisayarlar (*mainframe*), bilgisayar teknolojilerinde yeni bir aşamaya geçilmesini sağlamıştır. Ana bilgisayarlar, milyarlarca basit hesaplama ve işlemi gerçek zamanlı olarak işleyen, büyük miktarda belleğe ve veri işlemcisine sahip yüksek performanslı bilgisayarlardır. Ana bilgisayarlar, yüksek dayanıklılık, güvenlik ve çeviklik gerektiren ticari veri tabanları, işlem sunucuları ve uygulamalar için kritik öneme sahiptir (*ibm.com/think/topics/mainframe, 2026*). 1960'lı yıllarda mainframe bilgisayarların kullanılmasının kamu yönetiminde dijitalleşmenin ilk somut deneyimi olduğu düşünülmektedir. Kamu yönetimi boyutunda dijitalleşmenin beş adımdan oluşan bir yolculuğu olduğundan söz edilmektedir. Bu bağlamda dijitalleşme adımları; belgelerin dijitalleştirilmesi, dijitalleştirilen kayıtların dijital ortama uygun olarak tasnifi, hizmetlerin

ve işlemlerin otomasyonu, bu süreçlerin belli bir akışla düzenlenmesi ve son olarak da bütün bu hizmet ve işlem süreçlerinin dijital ortama taşınması olarak sıralanmaktadır. Fakat dijitalleşme sadece evrakların dijital ortama aktarımını değil, “yönetişim, vatandaş katılımı, bireysel haklar ve özgürlükler, kişisel mahremiyet, siber güvenlik, hızlı, ucuz ve kesintisiz internet, dijital teknolojileri kullanabilecek işgücü, örgütsel yeniden yapılanma, örgüt kültürünün dönüşümü, donanım ve yazılım üretimi ile bu konudaki bağımlılıklar, fiziksel ve çevrimiçi kamusal hizmet sunumunun birbiri ile uyumluluğu ve kesintisizliği” gibi pek çok boyutu içermektedir (*Doru, 2022: 106-107*).

1.4.e- Yönetişim, e-Demokrasi ve e-Katılım

Dijitalleşmenin pek çok alanda dönüştürücü etkisinin kamu yönetimi politikalarına en önemli yansımalarından biri de yönetişi teşvik etmesidir. Dijitalleşme ile yönetişim e- Yönetişim, demokrasi e- Demokrasi, katılım ise e- Katılım olarak dönüşmüş ve vatandaşın hizmetlerden yararlanması lehine etkili ve verimli yeni bir yönetim sistemini ortaya çıkarmıştır (*Atmaca ve Karaçay, 2020: 260*). Yönetişimin elektronik boyutu olan e-yönetişim kavramı, gelişen internet teknolojisi ve bilgi çağıının getirdiği katılım ilkesine dayalı etkileşimli ve çok boyutlu bir modeldir. e-Yönetişim ve “e-Devlet” gibi modeller teknolojidir ve kamu politikalarının oluşum sürecinde tüm aktörlerin katılımını esas aldığı gibi esneklik, hızlı karar alma, şeffaflık ve bilgi edinme hakkına dayalı bilgi toplumu kültürünü de içine alır. Vatandaşlar ve sivil toplum gibi çok sayıda aktörü siyasi süreçlere dahil ederek, bu yönetim modelleri ülkelerin demokrasi düzeylerinin gelişmesine de katkıda bulunur (*Rüzgar, 2024: 1155*).

Dijitalleşme kamu yönetimine pek çok yenilik katmıştır, bu katkılardan en dikkat çekici katkı e- yönetişimdir. e- Yönetişim bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yönetime bambaşka bir boyut getirmiş ve kamu yönetiminin yeniden şekillenmesine ön ayak olmaktadır. E- yönetişim, yönetişimin ötesinde bilgi iletişim teknolojilerinin etkin kullanıldığı, demokratik, katılıma önem veren bir ağ yönetişimidir. e- Yönetişim, yönetişimin elektronik bir boyutudur ve bu yönü ile toplumun farklı sektörlerinin karar alma mekanizmalarına dahil edildiği demokratik bir yönetişim modelidir. Katılımın artması hizmet kalitesini artırdığı gibi alınan kararların uygulanma olasılığını da artıracaktır (*Atmaca ve Karaçay, 2020: 265-266*). “Akıllı yönetişim” ve “e-Yönetişim” gibi isimlendirmeleri olan yeni yönetim anlayışı, kamusal hizmetlerin sunumunda radikal bir değişim ve dönüşümü gerekli kılan dijital dönüşüm sürecinin etkisindedir ve yönetişimi geliştirmek maksadıyla kamu yönetiminin çeşitli düzeylerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ifade eder.

“Elektronik yönetim” anlamına gelen e- Yönetişim, uygun teknolojiler kullanılarak demokrasinin güçlendirildiği, bireyi önceleyen ve hizmetlerin sunumunun adil ve verimli sunumunu teşvik etmektedir. e- Yönetişimin sahip olduğu başlıca yapısal özellikleri; bireylerin müzakere yoluyla aktif katılımını sağlanarak yeni fikirlerin oluşmasını desteklemesi, var olan bilgi kanallarının dijital hale getirilerek kurum ve kişiler arası ilişkileri açık ve yatay bir düzlemde koordine etmesi, düşük maliyet ve yüksek hızlı hizmet sunumu olarak sıralanabilir (*Şengül ve Balıkcı, 2021:419*). Zaman içinde kapasitesini artıran e-yönetişim yaklaşımı, “e-Devlet” uygulamaları aracılığıyla katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetiminin oluşmasına katkıda bulunmuştur (*Rüzgar, 2024: 1154-1155*). Yönetişim, kamu politikası oluşturulma süreçlerine devlet dışı aktörlerin katılımının artmasını ifade eder. e- Yönetişim ise yönetim süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerini ön plan çıkarmakta ve e- Devletle ilişkilendirilmektedir. e- Devletle yönetişimin kesişmesi e- Yönetişimi ortaya çıkarmaktadır ve e- Yönetişim teknoloji aracılığı ile hem kamu hizmet sunumunu ve hem de devlet vatandaş ilişkilerini değiştiren bir sürecin adıdır. e- Devlet gibi e- Yönetişim de kamu politikalarının oluşturulması ve uygulaması sürecinde paydaşlarla çevrimiçi bağlantıyı esas almaktadır. e- Yönetişim modeli, sahip olduğu yatay koordinasyon ve etkileşim özelliğiyle tüm tarafların katılımını hedefler ve bunu da iletişim teknolojileri aracılığı ile merkezi olmayan iletişim ağları kullanarak yapar (*Yıldırım, 2010: 5*).

Dijitalleşmenin bir sonucu olan e- Devlet kavramı; iş görme, hizmet ve bilgi verme biçiminin değişiminin yanı sıra vatandaş memnuniyetini artıran ve toplam kalite yönetimi gibi dönüştürme etkisi olan bir kavramdır. e-Devlet kuram ve uygulamasının temelinde “yönetim reformu-yeni kamu işletmeciliği” yaklaşımları yer alır (*Altınışık, 2017, s.1938*). Bilgi toplumuna geçiş süreci, vatandaş-devlet ilişkisini dönüştürürken, kamu politikalarının oluşturulması, uygulanması ve değerlendirilmesinde de dijital araçların kullanımını gerektirmiştir. Kamu yönetiminde kullanılmaya başlayan, yapay zekâ, e- Devlet uygulamaları, elektronik katılım mekanizmaları (*e-Katılım*), veri temelli analizler ve büyük veri analizi gibi dijital teknolojiler geleneksel bürokratik yapıyı dönüştürerek, yönetim odaklı yeni bir kamu yönetimi modelini teşvik etmektedir. Yönetişimin bir yönetim felsefesi olarak gelişmiş ülkelerde ve daha sonra da Dünya Bankası tavsiyesi ile gelişmekte olan ülkelerde uygulanmaya başlanması ile e- Devlet uygulamaları da bu felsefenin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. e- Yönetişim ve onun özel bir boyutu olan e- Devlet, kalkınma ile de bağlantılıdır. e- Devlet ve e- Yönetişim verim ve etkililiği artırma imkânı ile özellikle kalkınma yolunda olan ülkelerin bu hedeflerine ulaş-

masında hız ve yaygınlığı sağlayabilecek önemli yönetsel modeller olarak görülmektedir (Çevikbaş, 2009: 72).

Yeniden yapılanmanın temel kavramları, yönetim ve e-demokrasidir. e- Demokrasi, politikacıların yaptıklarından dolayı hesap verebilir olmasına vurgu yapar. Siyasi temsilciler ve vatandaşlar arasında iletişimi kolaylaştırma ve siyasi temsilcilerin sorumluluklarını artırma yolunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ifade eder. Bu açıdan e- Demokrasinin; politik süreçlerde şeffaflık ve bilgiye ulaşma kolaylığı, eğitilmiş ve düşünce yapısı gelişmiş bir vatandaşlık ve vatandaşların demokratik sürece doğrudan katılımının artırılması olmak üzere üç amaç ön plana çıkmaktadır. Bir başka ifade ile e- Demokrasi, geleneksel demokrasiye ilişkin süreçlerin internet teknolojileri ile bütünleştirilmesidir. Bir başka anlatımla e- Demokrasi en basit haliyle kamusal karar verme aşamalarına vatandaş katılımının sağlanabilmesi için elektronik ortamın kullanılmasıdır (Maraş, 2011:131). Yöneten ve yönetilenler arasında iletişimi sade, hızlı ve dolaysız hale getiren e- Demokrasi bu yönü ile de demokrasinin güvencesi olarak nitelenmektedir. e- Devlet anlayışı e- Demokrasi bakış açısıyla donatılmıştır.

e-Demokrasi hem devlet- vatandaş- iş dünyası ile etkin ve şeffaf bir ilişki kurulmasına hem de demokratik karar alma konusunun bilgi iletişim teknolojileri vasıtası ile desteklenmesine odaklanır. Bu yönü ile yönetim ve onun elektronik ortamdaki aracı olan e-Devlet ile kesişmektedir. e- Devlet, kamu hizmetlerinin hızlı sunulmasını sağlamanın ötesinde, vatandaşlara doğrudan siyasal süreçlere etki etme ve politika oluşturma adımlarını izleme imkânı tanıyarak katılımcılığa ve e- Demokrasinin yerleşmesine hizmet eder (Güler ve Şahnağil, 2017: 20). e-Devlet; şeffaflık, hesap verebilirlik ve e-katılım mekanizmalarını güçlendirerek dijital demokrasiyi (*e-demokrasi*) hayata geçiren temel bir yönetim modelidir.

Hizmet sağlamaktan çok daha kapsamlı bir araç olan e- Devlet, etkinlik, şeffaflık ve hesap verebilirliği artıran yeni katılım şekillerini destekleyerek e-Katılımı sağlamaktadır. e-Katılım, “en son teknolojileri kullanarak adaletli, etkin, hesap verebilir devleti teşvik eden, toplumsal ve demokratik süreçlerde aktif vatandaşlığı destekleyen bir mekanizma” olarak açıklanabilir (Saylam, 2021: 272). e-Katılım vatandaşların yönetim süreçlerine dijital araçlar üzerinden dahil olması, geri bildirim vermesi ve politikaların şekillenmesine doğrudan katkı sağlamasıdır.

Kamu yönetiminde dijital teknolojilerin kullanımı ile yaşanan dijitalleşme süreci, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetim süreçlerine dahil edilmesiyle birlikte ortaya çıkan çok boyutlu ve kapsamlı bir dönüşüm sürecidir. Bu süreçte kamu hizmetleri, geleneksel bürokratik yapıdan

uzaklaşarak daha hızlı, erişilebilir, şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşmaktadır. Dijitalleşme, vatandaş odaklı, katılımcı ve yenilikçi bir kamu yönetimi anlayışını yerleştirmek ve kamu kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanımını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda e-Devlet, vatandaşların yönetime aktif katılımını teşvik eden bir araçtır. Kamu yönetiminde gerçekleşen dijital dönüşümün en göze görülür hali, elektronik devlet (*e-Devlet*) uygulamaları olarak kabul edilmektedir. Kamu yönetiminde dijitalleşme ile ortaya çıkan e-Devlet uygulaması, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanır. Dijitalleşme aracılığıyla devlet, vatandaşlarıyla doğrudan iletişim kurabilmektedir. Dijitalleşmenin somut göstergesi olan bu uygulamayla devletin “elektronikleştirilmesi”, yani dijital ortamdan hizmet vermesi söz konusudur.

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI

Kamu kurumları yasalarla verilen yetkilerle kamuya ait yapılarda kamu hizmeti vermekle yükümlü kuruluşlardır. Kamu hizmeti, bir devletin sahip olduğu kaynaklarla halkının ihtiyaçlarını karşılamak için verdiği hizmettir (*Yıldırım, Kaplan ve Üstün, 2003: 103*). Bu hizmeti alacak kişi ya da kurumların gerek hizmet almak gerekse kendi mükellefiyetlerini yerine getirmek için kamu binalarına gitmesi gerekirken özellikle 1990'lardan itibaren bilgisayar, internet gibi bilgi iletişim teknolojileri yeni araçlar ve imkanlar sağlamıştır. Bu imkanlar kamusal hizmetlerin sanal bir ortamda gerçekleşmesine olanak vermiş ve elektronik hizmetlerin (*e-Hizmet*) ortaya çıkmasına katkı sağlamıştır. e- Hizmetler iş dünyası tarafından öncelikli olarak ticareti geliştirmek amacıyla kullanılmıştır. Elektronik hizmetlerin devlet tarafından kullanılması ile e- Devlet adını alan uygulama, kamu hizmetleri sunumunda önemli değişimlere neden olmuştur. Bu sayede kullanıcılar hizmet alma ve yönetim süreçlerine uzaktan alma imkanına kavuşmuştur. Bu niteliği ile e- Devlet bazen geleneksel devletin tamamlayıcısı bazen de alternatifi olmaktadır (*Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 236*).

e- Devlet literatürde “dijital devlet, sanal devlet, akıllı devlet, mobil devlet ve online devlet” gibi terimlerle de anılmaktadır. Kamu yönetimlerinin hizmet sunmak için kullandığı yeni yöntemler arasında yer alan e- Devletin yaygınlaşması, yeniden yapılanma sürecinin yaygınlaşmasını ve süratlenmesini sağlamış ve bu durum klasik kamu hizmet sunumunda değişimlere neden olmuştur. Bu bağlamda e- Devlet sadece hizmet sunumunun dijitalleşmesi değil bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir araç olarak kullanıldığı, bilgilerin işleme kapasitesinin arttığı ve hızlı karar almayı sağlayan bir yapılanmadır. Teknoloji ve bilginin öncelendiği bilgi toplumunun yeni bir yönetim modeli olan e- Devlet, artan kamusal gereksinimleri hızla karşılamak gerekliliğinin de zorunlu bir sonucudur (*Boyalı, 2023: 175*). Elektronik terimini içermekle birlikte e-Devlet tama-

men yeni bir devlet kavramını içermez, burada devletin kullandığı araç, teknik ve sistem tasarımı farklı olmakla birlikte devletin temel işlevleri geleneksel devletle aynıdır. Geleneksel devletten farklı olarak işlevlerin nasıl ve hangi araçlarla yerine getirildiği ile ilgilidir. e- Devlet, geleneksel devletin rakibi değil hizmet sunumunun şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür (*Maraş, 2011:126*).

Bilgi teknolojilerinin yaygın kullanımı; kamu hizmetlerini yeniden düzenleme, gereksiz giderleri azaltma ya da ortadan kaldırmaya imkân sağlayarak devlet yönetiminin değişmesi için önemli fırsatlar sunmaktadır (*Yıldırım, 2010: 3*). e-Devlet, bilgi teknolojilerinin imkanlarından yararlanmaya odaklanmıştır. Geleneksel devletteki pasif vatandaş hem aktif hem de müşteri olarak gören e- Devlet anlayışı, kâğıt temelli iletişimi elektronik iletişime dönüştürmüştür. Geleneksel devlette var olan dikey yani hiyerarşik yapılanmanın yerini yatay ve koordineli bir ağ yapısını esas alan e- Devlet, sadece devletin veri yüklediği klasik devletten uzaklaşmakta ve vatandaşın de veri yüklediği bir devlet anlayışını mümkün kılmaktadır. Bu bağlamda e-Devlet sistemleri, klasik devletin bilgiyi verdiği, vatandaşın ise sadece okuduğu tek yönlü yapıdan; vatandaşların da sisteme veri girdiği çift yönlü, katılımcı bir modeldir.

Bu bağlamda devletin teknoloji ile bütünleşmesi olarak ifade edilebilecek e- Devlet, yeniden yapılanma süreci olarak görülmekte ve yönetsel yapıyı çağın getirdiği yeniliklere uyumlu olacak biçimde dönüştürmek ve yönetimi bilgi ve iletişim teknolojilerine uyarlamak esasına dayanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri 90'lı yıllardan önce daha çok kurum içi iletişimi güçlendirmeye çalışırken internetin yayılması ile kurum içi kullanım, kurum dışına doğru genişlemiştir. Kamu hizmetlerinin sunumunda kurumlar ve birimler arası iletişimde ve kurumlar ile diğer birimler arasındaki iletişimde kullanılmaya başlanmıştır (*Eren ve Doru, 2021: 87*).

2.1. e-Devlet Tanımları

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte kurum ve kuruluşların yürüttüğü iş ve işlemler değişmektedir. Bu kapsamda önemli dönüşümlerin başında ise kamu hizmetlerinin e- Devlet vasıtası ile sunulması gelmektedir. En genel tanımı ile e-Devlet, kamu hizmetlerinin üretilmesi ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. Kamu yönetiminde değişim ve yeniden yapılanma sürecinin önemli bir parçasını oluşturan e- Devlet, bilgi iletişim teknolojilerinin etkisiyle yeniden yapılanma bağlamında kamu yönetiminin modernizasyonunu destekleyen önemli bir unsurdur (*Balcı ve Kırılmaz, 2009: 46*). e- Devlet yani elektronik hükümet ya da yönetim, devletin kamu

hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanmasını ifade eder. Hizmet sunumunda etkinliği artırmayı hedefleyen e- Devlet, OECD tarafından, “daha iyi bir yönetim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılması” şeklinde açıklanır. e-Devlet, geleneksel devletin hantal, kırtasiyeci ve maliyetli yapısına bir alternatif sunmakla kalmayıp bu yapıda hem zihinsel hem de yapısal bir değişim ve dönüşümü zorunlu kılan bir yaklaşımdır (*Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014: 2*).

Elektronik Devlet; teknik, idari, hukuki boyutları olan bir kavram olduğundan tek bir tanımı yoktur. Evrensel bir tanımı olmayan ve dünyanın farklı yerlerinde çeşitli şekillerde tanımlanan e-Devlet açıklanırken; teknolojik araçlar, halk, devletin rolü ve hedefleri, uygulama alanları gibi unsurların birine ya da daha fazlasına yer verildiği görülmektedir. e- Devlet modeli, kurum ve kuruluşların kendi aralarında olduğu gibi, diğer paydaşlarla ve yurttaşlarla olan ilişkilerinin de önemli oranda elektronik ortama aktarılmasıdır. İş akış süreçlerini kısaltan, bürokrasiyi azaltan, etkin, sade, saydam ve katılımcı bir yönetim anlayışını kabul eden e- Devlet, kurumsal iletişimi elektronik ortama taşıyan ve bu ortamdan devamına olanak sağlayan bir modeldir. e- Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile kamu yönetiminin hizmet vermesine yardım eden bilgi sistemi olarak tanımlandığı gibi, “devletin sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması” olarak da tanımlanmaktadır (*Daştan ve Efiloğlu Kurt, 2016: 96*). Türkiye Bilişim Derneği’nin “e-Devlet Yolunda Türkiye” isimli çalışması e-Devleti “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi” olarak tanımlar (*Şahin ve Örselli, 2003: 344*).

e- Devlet “Kamusal bilgilerin ve kamu hizmetlerinin internet veya diğer dijital araçlar vasıtasıyla çevrimiçi ulaştırılması” şeklinde tanımlandığı gibi “bilişim teknolojilerinin ve elektronik ticarete kullanılan araç ve tekniklerin, idari işlerde hem devlete hem de vatandaşa hizmet edecek şekilde kullanılması” şeklinde de tanımlanmaktadır. Bilişim teknolojileri vasıtası ile vatandaşla devlet arasındaki ilişkilerin dönüşümü de e- Devleti anlatan önemli ifadelerdendir (*Duman ve Aktel, 2021: 618*). e- Devlet, “daha iyi bir yönetime ulaşma” amacı ile bilgi ve iletişim teknolojisi ve özellikle de internetin bir aracı olarak kullanımı olarak açıklanabilir (*Tortop ve ark., 1999:41*). Amerikan Kamu yönetimi Topluluğu ve Birleşmiş Milletlerce, kamu sektöründe günlük işleri hızlandırmak için faks makineleri de dahil kablosuz araçları da içeren tüm bilgi ve iletişim araçlarından yararlanmak olarak kabul edilen e- Devlet, devletin sunduğu hizmet ve bilgiye ulaşımı

kolaylaştıran, devlet faaliyetlerine katılıma olanak veren ve vatandaşın bu faaliyetlerden memnun olmasına neden olan internet odaklı faaliyetler bütünü şeklinde de tanımlanmaktadır (*Çakır, 2015: 38*).

e- Devletin yapısı, paydaşları (*ilişkileri*), sunum şekli, amaçları, araçları, ilkeleri ve uygulamalarını dikkate alarak geniş bir tanımlama yapan Mecek'in e- Devlet tanımı, "Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (*gerçek zamanlı*) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür" şeklindedir (*Mecek, 2017: 1823-1824*). Yapısal ve zihinsel olarak klasik devlet anlayışından kopmayı öngören e- Devlet, bilgi iletişim teknolojilerinden (*BİT*) yararlanmanın ötesinde vatandaşa ve toplumsal aktörlere bakışı, iş yapma sürecini, kamu hizmetlerini dönüştüren köklü bir zihinsel değişimin ve yeni bir yönetsel yaklaşımın ifadesidir. Bu bağlamda e- Devlet, "hükümet, vatandaşlar ve işletmelerin kendi aralarında oluşturdukları çevrimiçi platformlar aracılığıyla etkileşime geçmeleri" olarak tanımlanabilen" e-Bilgi, e-İşlem/Servis ve e-Katılım" gibi boyutları olan karmaşık bir süreçtir (*Yıldırım, 2022: 275*).

Gerek ulusal gerekse uluslararası kuruluşlar e- Devletin yönetim, bilişim ve iletişim yönüne vurgu yapar. Dünya Bankası e- Devleti; yürütme organlarının vatandaş, kamu kurumları ve iş dünyası ile ilişkilerini dönüştürme potansiyeline sahip, geniş ağlar, internet ve mobil işleme sahip bilişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlar (*Doru, 2022: 110*). Bu bağlamda Dünya Bankası'nın e-Devletin Temel Taşları: Gelişmekte Olan Ülkelerden Alınan Dersler (2004) adlı çalışmasına göre e- Devlet, hükümetlerin çalışma biçimlerini, bilgi paylaşımını ve dış ve iç müşterilerine hizmet sunma şekillerini değiştirmekle ilgilidir. Vatandaşlar ve işletmelerle olan ilişkileri ve hükümetin farklı kolları arasındaki ilişkileri dönüştürmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanır. Faydaları arasında yolsuzluğun azalması, şeffaflığın artması, daha fazla kolaylık, daha yüksek gelirler ve daha düşük maliyetler yer alabilir. Ancak vaka çalışma-

ları, bu faydaların yalnızca bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımından kaynaklanmadığını göstermektedir. Bunun yerine, e-Devlet girişimleri, kamu sektörü performansını iyileştirmeye yönelik daha geniş reformların bir parçası olmalıdır (<https://thedocs.worldbank.org>, 2026).

2.2.Elektronik Devlet Kavramının Unsurları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızına ayak uydurmaya çalışan devletler bu sürece e-Devlet uygulaması ile girmektedir. Yaşanan pandemi sürecinde devletler, çevrimiçi hizmet vermenin önemini çok daha iyi anlamış ve e- Devlet portalları vasıtasıyla daha fazla çevrimiçi hizmet vermeye başlamıştır. Bilginin dağıtılması (*kataloglama*) ve işlem gibi iki aşamadan oluşan e- Devlet (*Bawazir ve Ateş, 2023: 67*), aktif vatandaşa vurgu yapmakta, “dikey hiyerarşi” yerine “yatay örgütlenmeyi” esas almaktadır. Bu kapsamda e- Devletin en önemli boyutunun katılımcılık ve dolayısı ile demokratik yönetim olduğu görülmektedir (*Çarıkçı, 2010: 99*).

e- Devletin temel unsurları; devletten- vatandaşa, devletten- iş yaşamına ve devletten- devlete olarak sıralanabilir. Devletin vatandaşlara sağladığı hizmetler e- Devletin devletten vatandaşa hizmetlerini ifade eder. Burada hizmet vatandaş odaklıdır; vergi, gümrük işlemleri gibi birçok vatandaş ilgilendiren hizmetlerin hızlı, kolay ve düşük maliyetlerle yapılması e- Devlet yapısı ile sağlanabilmektedir. Bir diğer unsuru iş yaşamında yer alan şirketlerin ve çalışanların, devletle ilgili işlemleri e- Devlet üzerinden yürütülen servisleridir. Devletin kendi kurumlar arasında yürütülen servisleri ise devletten devlete unsurdur ve e-Devletin bu unsurları sırasıyla e-Vatandaş, e-Şirket ve e- Kurum biçiminde kendini göstermektedir. Her bir unsur elektronikleşerek ve gelişerek e- Devleti oluşturacaktır (*Çevikbaş, 2009: 79*). Devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları şeklinde sıralanan e- Devlet unsurlarından e- Devlet ile vatandaş ve kurumlar e-Vatandaş, e-Kurum ve e-Şirket olarak adlandırılmaktadır (*Şahin ve Örselli, 2003: 345*).

e-Vatandaş; devletle olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren yurttaşlardır. **e-Kurum;** vatandaşa bilgisayar ağları üzerinden, dijital ortamda hizmet sunan kurumdur. **e-Şirket;** çevreyle olan iletişimini ve işlemlerini bilgisayar üzerinden yapan şirkettir. e-Devlet anlayışına geçilmesiyle beraber, geleneksel devlet anlayışındaki bireylerin ihtiyaçlarını gidermek için yapmak zorunda kaldığı dilekçe yazma, form doldurma ve evrak tamamlama gibi faaliyetler ortadan kalkmıştır. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusuna gerçekleştirmeye çalışır, birbirinden etkilenerek gelişir ve zamanla e-Devlet oluşur ve gelişir (*Akçakaya, 2017: 15-16; Şahin ve Örselli, 2003: 346*).

e- Devlet modeli kamu hizmetlerinin sunumunda bir yenilik olmanın yanı sıra vatandaş ile devlet ilişkisinin yeniden şekillendiği bir süreçtir. e- Devlet, “strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi” içerir ve “devlet, vatandaşlar, şirketler (*özel sektör*), kamu kurumları ve kamu çalışanlar gibi unsurları vardır (Boyalı, 2023: 177). İş dünyası, vatandaş, kamu çalışanları ve diğer kamu kurumları ile çift yönlü iletişimi olan devletin elektronik ortamda kurduğu etkileşimin arz ve talep boyutu vardır. Arz boyutu, devlet tarafından vatandaş ve diğer kurum ve kuruluşlarla sağlanan elektronik etkileşimi oluştururken talep boyutu ise, vatandaş ve diğer kurumların devlete yönelik gerçekleştirdiği elektronik etkileşimi ifade eder (Daştan ve Efiloğlu Kurt, 2016: 97). e- Devlet sadece devlet- vatandaş ilişkisini değil devletler arası, devlet işveren, devlet kamu görevlisi, devlet -sivil toplum arasında ilişkileri de içeren e- ticaret gibi alt uygulamaları olan bir yapılanmadır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 117).

2.3. e-Devlet Amaçları ve Beklenen Yararları

Tarih boyunca Platon, Farabi, Aristo, İbn-i Haldun, Weber gibi birçok düşünür ve bilim adamı, insanların oluşturduğu en büyük örgütlenme olan devletin ideal hali üzerine odaklanmış ve ideal devleti tanımlarken, kendi vatandaşlarına en iyi hizmet sunan bir yapılanma üzerinde durmuştur. Bu anlayışla ilgili arayışlar günümüzde de devam etmektedir. Dünyanın pek çok yerinde devlet organları, kamu değerlerini tesis etmek, performans geliştirmek ve hizmet sunumunu kolaylaştırmak amacıyla stratejik bir araç olarak bilgi ve teknolojilerini en etkin şekilde kullanımını amaçlar. İnternetin ve kişisel bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile e- Devlet, devletlerin bu amaçlarına ulaşma imkânı sağlamıştır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasının ötesinde derin bir uygulama olan devletin “elektronikleştirilmesi”nde bilişim ve enformasyon teknolojileri, tam anlamıyla birer araçtır. e-Devletin temel hedefi, acil kararlar alınması gereken durumlarda ihtiyaçlara hızla cevap verebilen, bilgi ve işlem kapasite yükseltilmiş bir devlet yapısını sağlamaktır (Ünal ve Kiraz, 2016: 438). e-Devlet projesiyle devletin; vatandaşla, kendi kurumlarıyla, özel ve özerk kurumlarla olan bilgi akışının elektronik ortama taşınması ve kurumlara ve devlet arasındaki etkileşimin sağlanması amaçlanmaktadır (Arslan, Karapınar ve Akıncı, 2007: 37). ITU (*International Telecommunication Union*) e- Devleti anlatırken, devletin hizmetlerini ulaştırmak için bilgi ve haberleşme teknolojisinin (*internet ve gelişen dijital teknolojiler*) kullanımına odaklanır (Çabuk, Zeren ve Gökdağlı, 2017: 142).

e- Devlet; kamu kurum ve kuruluşlarının gerek kendi aralarında gerekse iş dünyası ve vatandaşla kurmaları gereken ilişkilerinde elektronik araçların etkin ve etkili kullanımına olanak veren, geleneksel devlet hiz-

metlerini elektronik ortama taşıyan; katılımcı, şeffaf, hızlı bir yönetime imkân tanıyan ve bürokratik engellerin azaltılarak iş süreçlerini kısaltmayı hedefleyen bir devlet modelidir. Bu sayede vatandaş ile ürün ya da hizmet alımında doğrudan iletişim sağlanabilmekte ve geleneksel devlet modelinin teknoloji kullanılarak reforme edilmesi ve yeniden yapılandırılması temin edilebilmektedir (*Odabaş, 2009:7*). Bu yeniden yapılanma sayesinde etkinlik ve verimlilik artışı, şeffaflık ve hesap verebilirliğin teşviki, vergi gelirlerinde artış, yolsuzlukta azalma, bilgi ve hizmetlerin sağlanması, kullanıcı odaklı olma, veri paylaşımını sağlamak, e- Devletle elde edilmesi beklenen başlıca kazanımlardır (*Giray, 2010: 161*). E- Devletin önemli bir başka kazanımı ise vatandaş katılımını yükseltme potansiyelidir. e- Devlet siyasi süreçlere katılımı yetersiz olan halkın büyük kısmına kamu hizmetlerini sunma kapasitesini sahiptir. Bu hizmeti verirken ekonomik, kültürel vb. eşitsizlikleri ortadan kaldırarak kamu hizmetlerine istenilen her anda ulaşmayı sağlayabilmektedir. Eşitlikçi bir anlayışla bilgi ve hizmet sunan e- Devlet, sağladığı iletişim ve etkileşimle kamu yönetimi ile yönetilenler arasında engelleri kaldırarak siyasal ve demokratik katılımı artırabilecektir. e- Devlet vatandaşları “büyük bir sosyal grubun parçası” değil “ayrı bütünler olarak” kabul etme eğilimindedir ve elektronik duyuru ve e-mail grupları sayesinde devlet girişimlerine halkın katılımı sağlanmakta ve önemli konularda beyin fırtınası yapabilmektedir (*Maraş, 2011:137*).

e- Devletin sosyal, kurumsal ve bireysel pek çok faydası vardır. Bu faydalar şu şekilde sıralanabilir (*Odabaş, 2006: 12-14*):

- İletişim engellerinin ortadan kaldırılması,
- Erişilebilir bir devlet,
- Hizmet kalitesinin gelişmesi,
- Bilgi sistemlerinin entegrasyonu,
- Devletin saygınlık kazanması,
- Yönetime katılımında artış.

Sağladığı doğrudan iletişim sayesinde e-Devlet, iletişimde var olan engelleri ortadan kaldırmaktadır. Geleneksel devlette yaşanan bürokrasiden kaynaklı iletişim engelleri kaldıran ve şeffaf, paylaşımcı ve katılımcı ve ulaşılabilir bir devlet yapısı ortaya çıkaran e-Devlet, mekân ve zaman kısıtlaması kalktığından kamu hizmetlerine ulaşma kısıtları ortadan kalkar. Özel sektörün dile getirdiği “müşteri memnuniyeti” anlayışı kamu hizmetlerine de yansyarak hizmet kalitesi artar. Aynı zamanda bilgi sistemlerinin entegrasyonu da e- Devletin başlıca faydalarından biridir. Farklı sistemlerin veri paylaşımını sağlayacak şekilde bütünleşmesi esası ile çalışan e-Devlet, iş akışının hızını ve hizmetlerde etkinliği sağlamaktadır.

Bir devletin dışı dönük yüzü olan e-Devlet, devletin tanıtımına imkân sağlamakta ve devletlerin demokratik ve saygın olarak tanıtımına katkı sağlayabilmektedir. Tüm bunların yanı sıra kamusal sorunların çözümüne yönelik vatandaşların görüşlerini ifade edebilecekleri bir ortam sunarak katılımcı vatandaşlığın önünü açmaktadır.

Bilgi çağının da bir gereği olarak e- Devlet; etkin ve hızlı bir devlet işleyişine katkı, devletin hesap verebilir ve şeffaflık, devlet teşkilatında yer alan kurumlar arası güvenilir bilgi paylaşımı, vatandaşın kamu yönetime katılımının temini ve hizmet sunumunda harcama kalemlerinde tasarruf gibi hedeflere ulaşmayı amaçlar (*Ünal ve Kiraz, 2016: 440*). Ayrıca e- Devlet uygulamaları, vatandaşın evinde ve işyerinde kullanabileceği bilgisayar ve akıllı telefonlar aracılığı ile hizmet alabileceği bir ortamı sağlamaktadır. Dolayısıyla hizmet vatandaşın ayağına kadar gidecektir. Hizmette bir standart olmasını sağlayan bu durum, işlemleri hızlandırmak için rüşvet vb. gibi olumsuzlukları ortadan kaldıracak ve kırtasiyeciliği önemli oranda azaltacaktır (*Çakır, 2015: 38*). Devletle kurulan bu dijital bağlantı ile idareyi vatandaşla yaklaştıran önemli bir araç olan e-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Harcamalarda Tasarruf Sağlanması
- Bürokrasinin Azaltılması
- Yolsuzluğun Azaltılması ve Şeffaflık
- Devlet Hizmetlerinde Kalitenin Artması
- Vatandaşın Katılımı
- Kesintisiz, Aracısız Hizmet ve Hızlı Erişim İmkânı
- Devlet Vatandaş İlişkilerinde İyileşme

2.3.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması ve Ekonomik Gelişmeye Katkı

1990 yılından itibaren gelişmiş ülkeler, vatandaşlarını iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlarından yararlandırmak amacı ile e- Devlet projelerine yönelik yatırımlar yapmaya başlamış, internetin yaygınlaşması, bilgi iletişim teknolojileri vasıtası ile hizmet verme işini hızlandırmıştır. Bilgi iletişim teknolojileri kullanılarak kamu hizmeti veren e-Devlet ile hükümetler, ekonomik ve sosyal kaynaklardan en etkin ve verimli şekilde yararlanabildikleri bir yönetime evrilmiştir. e- Devlet ile devletler sadece etkin bir yönetime kavuşmamış aynı zamanda gelişen iletişim teknolojileri ile toplum ve devletlerin yaşayış biçimleri de kökten değişmiş ayrıca bu teknolojilerden yararlanma yönünde politikalar geliştiren ülkelerin

rekabet gücü artmıştır (*Bolayır ve Keyifli, 2022: 1*). Bu kökten değişimlerden biri de ekonominin kayıt altına alınmasında devletin, yeni imkanlara kavuşmasıdır. e- Devlet sistemlerinin entegrasyonu ve dijital dönüşüm ile finansal işlemleri şeffaflaştırıp kayıt altına alarak kayıt dışı ekonomiyi önleme yolunda da adımlar atılabilmektedir. Kayıt altına alımla birlikte, vergi kaçakçılığı engellenecek ve devletin gelirlerinin artması sağlanacaktır (*Çakır, 2015: 42*).

Devlet personel sayısının artmasından kaynaklı cari harcama sorunları ve vatandaşın artan kamu hizmet talepleri nedeniyle teknolojiye yönelmek zorunda kalmıştır. İnternet ve bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi yeni bir “üretim faktörü”ne dönüştürmüş ve bu durum her alanda ileri teknoloji ve bilgisayar kullanımını artırarak e-Devletin ortaya çıkmasını ve devletin yeni bir yönetim sürecine girmesini sağlamıştır. (*Özer, 2023: 51*). Bu bağlamda kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması, kırtasiye, personel ve zaman maliyetlerini düşürmekte, devlet bütçesinde büyük ölçüde tasarruf sağlamaktadır. Ayrıca vatandaş, devlet dairelerine gitme zorunluluğundan kurtararak zaman ve emek israfının önüne geçmektedir. Yol masrafı ve iş gücü kaybından vatandaş kurtarmanın yanı sıra; araç muayene, vergi, SGK borcu ve faturaları düzenli takip imkânı sağlayarak gecikme cezası ve ek maliyetlerden kaçınmalarına da yardım eder (*static.turkiye.gov.tr., 2026*).

2.3.2. Bürokrasinin Azaltılması

e- Devletle amaçlanan eylemlerden biri de bürokrasinin azaltılması ve gereksiz onay süreçleri ve formaliteleri ortadan kaldırarak, kamu kurumları sonuç odaklı bir yapıya kavuşturmadır. Getirdiği yeniliklerle e- Devlet bürokrasiyi kolaylaştıran, “bekçi” devletten “uyumayan dinamik” devlete “a-sosyal” devletten “sosyalleşebilen” devlete geçişi sağlayan, bireysel iletişimin esas olduğu bir eylem alanıdır (*Aktel, Öğrekçi ve Özmen, 2017: 770*). e- Devletin kamu yönetimi anlayışını ve bürokratik işleyişi değiştirdiği bir gerçektir. Bu değişikliklere örnek olarak vatandaşların bilgiye ulaşması ve hizmet alma şekli gösterilebilir. Uygulamadan önce vatandaşlar bilgiye sadece kamu görevlileri aracılığı ile ulaşabilirken uygulama sonrası doğrudan sisteme giriş yaparak bilgiye erişmektedir (*Akçakaya, 2017: 21*).

e- Devlet kamu hizmetlerinin daha ulaşılabilir etkin ve vatandaş odaklı olmasını amaçlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında e-Devlet, bürokrasinin geleneksel yapısının ötesine geçerek vatandaşın kamu hizmetlerine ulaşmasını kolay hale getiren dijital bir kamusal alanın oluşmasına yardım etmektedir. Ayrıca hizmet sunumunda hiyerarşik yapılanma yerini etkileşim temelli bir yapıya dönüştürmeye imkân tanımakta ve bu durum

Weber'in bürokrasi modelinden uzaklaşarak; esnek, yatay ve performansı önceleyen bir yönetime geçmeyi çabuklaştırmakta (Ozan, 2025: 222) müşteri odaklı ve rekabetçi olması yönüyle de bürokratik yapıyı e- Bürokrasi olarak adlandırılan bir biçime dönüştürmektedir. Bu yönüyle e- Devlet halk ile devletin bütünleşmesini sağlar, bilgi sistemleri ile politika belirlemede vatandaşa görüş sorulmasında, şeffaf ve hesap verebilir bir devletin oluşmasında etkili olur (Demirel, 2006: 94). e- Devlet sağladığı etkileşimle bireyi, devletin erkleri karşısında daha öznel hale getirmiştir (Aktel, Öğreççi ve Özmen, 2017: 780). e-Devlet vatandaşları büyük bir sosyal grubun parçası değil ayrı bütünler olarak görmeyi kabul etmesi yönüyle yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolü olan bir organizasyondur (Demirel, 2006: 93).

2.3.3. Yolsuzluğun Azaltılması ve Şeffaflık

Ağırlıklı olarak hesap verebilirlik kavramı ile kullanılan şeffaflık; saydamlık, idari şeffaflık, gün ışığında yönetim vb. gibi isimlerle de anılır ve kamu yönetiminde yapılan işlemlerin, izlenebilir olmasını anlatan bir ilkedir (Göktolga, Zeren ve Torun, 2021: 455). Kamu kurum ve kuruluşlarının kamu malları ve hizmetleri üretme faaliyetlerinden önce ve sonra kamuoyunu bilgilendirmek, süreçleri taraflarca izlemek ve bu kapsamda oluşturulacak bilgi ve belgelere erişim sağlamak, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimi için kritik öneme sahiptir. e- Devlet, kamu kurumlarının yaptığı faaliyetleri, alınan kamu politikası kararlarını, bütçe harcamaları gibi önemli konulara ilişkin bilgileri portalları üzerinden vatandaşların incelemesine açık hale getirerek şeffaflığı sağlar.

e-Devlet faaliyetleri; kurumlararası bilgi iletişim faaliyetleri ve kurum dışı bilgi iletişim faaliyetleri olmak üzere iki grupta değerlendirilebilir. İlkinde kamu hizmetinin görülmesi için gereken bilginin kurumlar arasında paylaşımı söz konusuysa ikincisi, kamunun vatandaşlarla bilgi alışverişini içermektedir. Yolsuzluk genelde vatandaşın kurumla iletişimi sırasında söz konusu olmaktadır. e-Devlet basit, hesap verebilir, ihtiyaçları gideren ve şeffaf bir devletin aracı olması sıfatıyla yolsuzlukla mücadele için önemli bir araç olarak kabul edilmektedir. Bu sıfatlar, yönetime olan güvenin artmasını sağlamaktadır. e- Devlet yolsuzluğa ilişkin tüm faktörleri engelleyemese de yolsuzlukla mücadele ve devlet vatandaş ilişkilerinin gelişiminde önemli katkı sağlayabilmektedir (Giray, 2010:161-162). e-Devlet uygulamalarının yolsuzluğu azaltmada stratejik bir öneme sahip olduğunu gösteren çalışmalar vardır. e- Devlet ile saydamlık sağlanarak idari işlerin izlenmesi kolaylaşmakta, kamu hizmetleri almada aracılar azalmakta, online yapılan işlemler sayesinde keyfi davranış oranları düşmekte, dijital verilere ulaşmadaki kolaylıkla yolsuzlukların farkına daha

hızlı varılabilmekte, çalışan davranışları daha rahat denetlenebilmekte ve devlet vatandaş ilişkileri de gelişmektedir (*Bolayır ve Keyifli, 2022: 3*).

e- Devletin saydamlık sağlayarak idari yolsuzluğu azaltması şu şekillerde olmaktadır (*Giray, 2010: 163-164*):

- Kural ve prosedürlerin online olarak yayınlanması saydamlığı artırır, yapılan idari işlerin takibini ve kamuya açık olmasını sağlar,
- Prosedürlerin otomatik oluşu memurun takdir gücünü sınırlandırarak, kamuda seçim yapma ve atamalarda güçlerini azaltabilir,
- Doğrudan iş yapma imkânı sağlayarak, aracılara olan gereksinimi kaldırabilir,
- Kamu hizmetlerinin online sunumu bölgeler arasında standartları belirlediğinden, sunum farklarını ortadan kaldırarak keyfi uygulamaları azaltabilir,
- Saydamlık ve kuralların basitleşmesi neticesinde makul olmayan kuralların sorgulamasını sağlayabilir,
- Devlet hizmetlerinde maliyetleri düşürerek daha yüksek kalite getirebilir,
- Yönetim yeteneklerini artırarak karar alma sürecinin gelişmesi sağlayabilir,
- Verilerin dijitalleştirilmesi ile yolsuzlukların daha kolay ortaya çıkmasına yardımcı olabilir,
- e- Devlet, vatandaşlarla ilişkileri geliştirerek ve çalışanların davranışlarını denetleyerek yolsuzlukları düşürebilir,
- Vatandaşlar web siteleri sayesinde görüş ve düşüncelerini anlatılma imkânı bulur ve kamu görevlilerinden geri dönüşleri doğrudan alabilir.

2.3.4. Devlet Hizmetlerinde Kalitenin Artması

Yapılan hizmet performansı ile müşteri memnuniyetinin karşılaştırılmasını ifade eden, hizmet kalitesi kavramını tanımlamak ve kaliteyi ölçmek kolay bir iş değildir. e- Devlet uygulamaları aracılığı ile kırtasiyeciliğin azaltılması, teknolojinin verdiği olanaklardan yararlanarak kısa sürede daha fazla iş yapılması ve yapılan hataların anında kontrol edilmesi gibi etkenlerin hizmet kalitesinde artışa neden olacağı düşünülmektedir (*Karaso, 2014: 286-287*). Dijital platformlarda sunulan hizmetlerin kalitesi; kullanım kolaylığı, bilgi doğruluğu, sistemin hızı ve erişilebilirlik gibi unsurlar üzerinden ölçülmektedir. Bu bağlamda e-Devlet Kapısı web

sayfası ve mobil uygulama aracılığıyla, 1 milyon kullanıcının görüş ve önerilerinin alındığı “e-Devlet Kapısı Memnuniyet Anketi” sonuçlarına göre kullanıcıların e-devlet kapısı memnuniyet oranları 2024 yılında %95,8 olarak ölçülmüştür (*www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri*, 2026).

e- Devletin en etkili stratejisi başlıca şu hususlarda klasik devleti geliştirip ıslah etmektir (*Karagülmez, 2010: 469*):

- Hizmet sunumunu basit hale getirmek ve kolaylaştırmak,
- Devlet yönetimindeki katmanları kaldırmak,
- Hizmet almayı ve bilgiye kolay ulaşımı sağlamak,
- Ticari faaliyet süreçlerini kolaylaştırmak için gereksiz sistemleri ortadan kaldırarak bütünleşmeyi sağlamak ve bu yolla maliyeti azaltmak,
- Hizmet ve işlemleri ihtiyaçları anında karşılamayı sağlayacak hale getirmek ve verimi sağlamak.

2.3.5. Vatandaşın Katılımı

Kamu yönetimi, kamu hizmeti yürüten kamu kurum ve kuruluşlarını ve bunların yaptıkları çalışmaları anlatır. Bilgi iletişim teknolojileri ile dönüşen kamu sektörü, değişen beklentileri karşılamak için e- Devlet anlayışına geçiş yapmıştır. Bir yönetim modeli olarak e-Devletin önceliklerinden biri de vatandaşları yalnızca hizmet alan pasif bireyler olmaktan çıkarmak ve karar alma süreçlerine katılan aktif bireyler haline getirmektir. Bu bağlamda yönetim e- Demokrasiye odaklanır. e- Devlet anlayışı e- Demokrasi bakış açısıyla donatılmıştır. e-Demokrasi, kamu kurum ve kuruluşları- seçilmişler (*parlamento, hükümet ve muhalefet*)-seçmenler (*vatandaşlar*) arasındaki elektronik biçimlerde yapılan tüm etkileşim şekillerini kapsayan süreç ve yapılardan oluşmaktadır (*acikders.tuba.gov.tr*, 2026). Bu kapsamda e- Devlet, vatandaşın demokratik sürece katılımını sağlamak için fırsat vermesi ve halkın görüş, bilgi ve deneyimlerinin hükümete ulaşması için önemli olanaklar sunmaktadır (*Yilmazer, 2017: 59*). e- Devlet, vatandaş ve diğer kurum, kuruluş ve kişilere demokratik süreçlere katılma imkânı sağlamak, muhatapları ile etkileşimi ve işlemleri kolaylaştırmak, devletin bilgi ve hizmetlerine erişimden yararlanmak amacı web (*World Wide Web*) tabanındaki uygulamalardan yararlanmaktır (*Karagülmez, 2010: 466*).

Kamu yönetiminde e- Devletle yaşanan değişimler sadece yapısal dönüşümü değil karar verme, uygulama ve takip süreçlerinde de yeni bir yapılanmaya geçişi ifade eder. e- Devlet kamu yönetiminde hizmetleri kolaylaştırıp hızlandırmanın ötesinde bir paradigma değişimidir ve devlet, sermaye, sivil toplum ve halk arasındaki iletişimi sağlayarak siyasal katılı-

ma hizmet ederek siyasal bir dönüşüme de ön ayak olmaktadır (*Çayalan ve Sadioğlu, 2021: 278*).

2.3.6. Kesintisiz, Aracısız Hizmet ve Hızlı Erişim İmkânı

e-Devlet, vatandaşların gereksinim duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda zaman kaybetme dönemini sonlandırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile bilgiye hızlı ve kolay ulaşma imkânı devlet içinde uygulandığı gibi devlet ile vatandaş arasında gerçekleşen basit bürokratik işlemleri de etkilemiş, günlerce süren, fiziksel olarak kurumlara gidip gelmeye gerek duyulan birçok işlem, e-Devlet üzerinden hızlı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. Devlet-vatandaş, devlet-iş dünyası ve devlet-devlet arasında açık iletişimi sağlayan bir hizmet uygulaması olan e-Devlet, birden fazla kamu kurum sisteminin bir araya getirilerek güvenli, hızlı ve etkili hizmet sunumu sağlamaktadır (*Kulabaş ve Avcı, 2023: 1010-1011*). e-Devlet; şahsi ve gizli bilgilerin korunmasını sağlamak kaydıyla, bilişim teknolojileri kullanarak, kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ve vatandaşlara; 7/24 hizmet sağlayabilen ve aralarında iletişime imkân veren, kamu yönetimi faaliyetlerine gerek çalışanın gerekse vatandaşın kolayca ulaşımını ve takibini sağlayan, etkileşimli hizmetler alınan ve gerekli bilgileri de hızlı bir şekilde veren, demokratik ve saydam bir yönetim anlayışını temin eden, daha etkin, verimli ve hızlı hizmet veren bir uygulamadır (*Odabaş, 2009: 9*).

e-Devlet aracısız hizmete imkân vermektedir. Klasik hizmet sunumunda vatandaş ile talep ettiği bilgi sisteminin arasında ilgili kamu idaresi/kurumu yer almaktadır. e-Devlet uygulaması ile ilgili kamu idaresi olmaksızın, bilgi sistemi ön plana çıkartılarak, kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleşmekte, vatandaş kurumsal bir aracı olmadan doğrudan bilgiye erişebilmektedir (*Biçici ve Kaya, 2021: 44*). Aynı zamanda, hizmetlerin bir noktadan (*web veya mobil uygulama*) erişimine imkân sağlayarak, bireylerin kısa bir sürede birden çok hizmeti alabilmelerine imkân tanımaktadır. Bu yönü ile hizmetlerin ağır yürümesi ile ilgili şikayetlerin önüne geçilmekte ve hizmetlere hızlı erişim mümkün olmaktadır (*Akçakaya, 2017: 14*).

İnteraktif hizmet sunumu ile e-Devlet, iş ve işlemlere hızlı ve kesintisiz erişim imkânı vermektedir. Bilgi paylaşımına açık olması, hizmetlerin vatandaşa doğrudan verilmesi, kamusal karar verme mekanizmalarında vatandaş katılımını artırması kamu hizmetlerinde e-Devletin sahip olduğu önemli artılardır (*Demirel, 2006: 93*). e-Devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşa zaman ve mekândan bağımsız, kesintisiz ve aracısız olarak ulaştırıldığı dijital platformdur. e-Devletin resmi adresi turkiye.gov.tr adresi veya mobil uygulama üzerinden; vergi, tapu, adli sicil kaydı, askerlik

işlemleri ve abonelik fesihleri gibi yüzlerce resmî işlemi sıra beklenmeden güvenle yapılabilmektedir.

2.3.7. Devlet Vatandaş İlişkilerinde İyileşme

90'lar dünyanın pek çok ülkesinde, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmak için önemli yatırımlar yapılan yıllardır. Katılımcı demokrasinin önem kazanması ile vatandaşla daha yakın iletişim kurmak isteyen kamu kesimi de bilgi ve iletişim teknolojilerinde faydalanmaya önem vermiştir. Bu yakın iletişimi kurmak için devletler faaliyetlerini gözlemek ve yönetim süreci ve sonuçları konusunda vatandaşını bilgilendirmek için bir araç olarak e- Devletten yararlanma yoluna gitmiştir. İnternet üzerinde devlete ait bir web sayfası olmasının çok ötesinde bir kavram olan e- Devlet, vatandaşın kamu hizmeti sunan birimlerince teklif edilen hizmet ve bilgilere ulaşmasını sağlayan dijital bağlantı sürecinin bir ifadesidir (*Giray, 2010: 160*). Devlet hizmetlerine erişimin yanında e- Devlet, vatandaşların; talep, düşünce, istek ve beklentilerini kamu kurumlarına bildirmesini sağlayarak hizmetleri kişiye özel hale getirmektedir. Bu durum vatandaş- devlet ilişkilerinde güveni artırma ve ilişkilerini geliştirme imkanını sağlamaktadır (*Çakır, 2015: 43*).

e- Devlet kamu otoritesinin bir aracı olmakla sınırlı bir uygulama değildir. Amacı devlet otoritesini daha bütüncül ve interaktif bir yapıya döndürerek vatandaşların kazanımını artırmaktır. Bu kazanımları; vatandaş ihtiyaçlarının en doğru şekilde tespiti ile vatandaş memnuniyetinin artırılması, işlem maliyetlerini ve cevap süresini azaltması, iş birliğinin geliştirilmesi, işlemlerin otomasyonu, vatandaşa dostane yaklaşması, güvenilir bilgiye erişimin sağlanması vb. olarak sırlanabilir. e- Devlet öncelikle devlet işleyişini değiştirse de vatandaş alışkanlıklarını değiştirmekte ve onu online devletle interaktif bir ilişkiye yönlendirmektedir (*Karagülmez, 2010: 469*). e-Devlet uygulamaları sonucu; maliyetlerde düşme, hizmetlerde çabukluk ve hız, yolsuzluğun önlenmesi, vatandaşların kamu sektörü ile ilgili bilgilere kolayca ulaşımı, kamu örgütlerinin yeniden yapılanması, şeffaflık ve hesap verebilirliğin artması, otoriter eğilimlerin azalması, sivil toplumun ve demokrasinin güçlendirilmesi, vatandaş katılımının artması gibi pozitif değerlere ulaşılması mümkündür.

2.4.Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar ve e- Devletin Sakıncaları

Kamu kurumlarının dijital ortamdaki hizmetlerinde yapılan köklü değişikliklerden biri olan e- Devlet uygulamaları, kamu kurumlarının teknolojik hizmet sağlayabilmelerini mümkün kılan bir modeldir. An-

cak, e-Devletin sunduğu birçok yarara rağmen, toplumda yaşayan her birey için kabulü aynı olmamakta, hatta yeniliği kabul etmeyen bireyler de bulunabilmektedir. Kişilerin sistemi benimsememesinde temel nedenler genellikle; güvensizlik, teknik altyapı eksikliği veya sistemin kişi tarafından yeterince kolay ve faydalı olarak algılanmaması gibi etkenler sıralanabilir. Bunun yanı sıra e-Devlet hakkında eksik ve yanlış bilgiler, teknoloji karşıtlığı, sistemi karmaşık bulmak ve dijital uçurum gibi sosyolojik ya da psikolojik nedenler de e-Devletin uygulamada yaşadığı bazı zorluklardır. e-Devletin olumlu yönleri kamu yönetiminin geleneksel sorunlarına sunduğu çözümlerle alakalı iken, devlet ile vatandaşlar ve özel sektör arasındaki güven ilişkisi ve gizliliğine ilişkin güvenlik sorunsalı ise olumsuz yön ve sakıncaları olarak öne çıkmaktadır.

İnternet ortamında veri güvenliğinin tam sağlanamaması ya da bilginin manipüle edilmesi endişesi gibi nedenler e-Devlet yerine klasik yöntemlerin tercih edilmesine neden olabilmekte ve bu durum e-Devlet uygulamalarının istenen seviyelere çıkmasına engel olabilmektedir (Tosun, 2024: 145). Bu bağlamda kullanıcı güvenliğini sağlamada kişisel verilerin gizliliği önemlidir. Kullanıcı güvenindeki artış kullanıcının uygulamayı benimsemesinde ve sadakatinde aktif bir rol oynamaktadır. Bunu sağlamak adına e-Devlet uygulamaları kullanıcı mahremiyetini önceleyen politikaları izlemeli ve bunu kullanıcıya da net bir şekilde anlatmalıdır. Uygulamada hangi verinin neden toplandığı, nasıl kullanılacağı, saklanacağı ve korunacağı, verilerin paylaşılması durumunda nasıl ve kimlerle paylaşıldığı şeffaf bir şekilde açıklanmalı, tutarlı davranılmalı ve bu konuda hukuki düzenlemeler yapılarak kullanıcı aydınlatılmalıdır (Alan, 2021: 348).

Türkiye’de kullanıcıların e-Devletin benimsemesine yönelik bir araştırma (Tatlı, 2023) benimsenme ve kullanımda altı faktörün etkili olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Araştırma kapsamında bu etkenler; güven, maliyet ve çekicilik, kullanım niyeti, algılanan kullanım kolaylığı, sosyal etki ve algılanan fayda olarak sıralanmaktadır. Kullanıcıların e-Devlet uygulamalarına güven duymaları; kişisel verilerinin korunması ve yürütme tarafından verilen dijital hizmetlere duyulan güvenle alakalıdır. Diğer bir etken olan maliyet ve çekicilik sunulan hizmetlerin kullanıcıya cazip gelmesi ve kullanım maliyetlerle ilgilidir. Maliyetlerin düşük olması ve verilen hizmetlerin ilgi çekmesi kullanımı artırabilmektedir. Bunun yanı sıra kullanıcının uygulamayı kullanmaya yönelik eğilimli ve istekli olması da uygulamanın aktif kullanımını artırabilir. e-Devlet uygulamalarının kolay kullanıldığıнын algılanması ve rahat ve hızlı olduğunun kullanıcılarınca kabulü de benimsenmesini kolaylaştırır. Uygulamanın benimsenmesinde diğer bir etken ise sosyal çevrenin uygulamaya yaklaşımıdır. Sosyal çevrenin

uygulamaya yaklaşımının pozitif veya negatif olması kişileri etkilemektedir. Kullanıcının uygulamayı faydalı ya da faydasız olarak algılaması, günlük hayatı kolaylaştıracağını ya da böyle bir etkinin olmadığını düşünmesi uygulamanın benimsenmesi açısından önemli bir diğer etkidir (Tatlı, 2023: 1095-1099).

Siber güvenlik riskleri (*veri sızıntısı*), kimlik hırsızlığına karşı savunmasızlık, şifre dolandırıcılığı, dijital okuryazarlık eksikliğinden doğan eşitsizlikler, teknik alt yapı eksikliği, uygulamanın finansmanı ve yetişmiş eğitilmiş insan eksikliği, hukuksal alt yapı sorunları e- Devlet sisteminin temel sakıncaları olarak sıralanabilir.

2.4.1. Güvenlik-Kişisel Verilerin Korunması

Kuramda e- Devlet uygulamasına yönelik pek çok eksiklik, yanlışlık ve düzeltilmesi gerekli unsur sıralanmaktadır. Bu kapsamda yapılan en önemli eleştirilerden biri de kişilerin verilerinin korun(a)maması problemidir. Hizmet verdiği toplumlarda her alanında dönüşüm süreci, veri-tabanlı bir toplum (*data-based society*) ortaya çıkaran e- Devlet uygulamaları, gerçek ve tüzel kişilere ilişkin kişisel bilgilerin veri tabanlarından sızması, çalınması veya kaybedilmesi gibi önemli riskler barındırmaktadır (Yıldız, 2009: 71). e- Devlet uygulamaları için vatandaş ve devlet ilişkilerinde karşılıklı güven son derece önemlidir. Vatandaşın güven duymadığı bir ortamda sanal bilgi ve hizmetler gelişemez. Bilginin kurumlar arasında güvenli paylaşımı, işlemlerin elektronik ortamda yapılabilmesi ve yaygınlaşması için mühim bir konudur. Kamu kurumları ve iş çevreleri arasında güvenli iletişimi sağlamak için kurumların, bilgi sistemlerini internette iş yapmanın gerektirdiği güvenlik risklerine karşı koruma sağlayacak şekilde tasarlanması gereklidir. Aksi taktirde e- Devletin temelini oluşturtacak bilgi iletişim ağları üzerinde gönderilen bilgiler üçüncü kişilerin eline geçebilecek ve bu kişilerin çıkarları doğrultusunda değiştirilebilecek bu da kullanıcıların sisteme güven duymasını engelleyecektir (Çakır, 2015: 44). Bahsedildiği gibi kamu yönetimine ilişkin güven sorununun en önemli boyutlarından biri, hizmetlerin elektronik ortama aktarımı sonucu doğabilecek sorunlarla ilgilidir. Kamu hizmetlerinin güvenlik altyapısının ya da hizmet sunumundan yaralanan kişilerin gizli veri ve bilgilerinin kötü amaçlarla elde edilmesi kullanıcıları kaygılandırmakta bazen de uygulamayı kullanmamaya sevk etmektedir. Bu güvenlik sorunları vatandaşın elektronik devlet hizmetlerine inanmasının önünde önemli bir engeldir. Bilgi güvenliği; yönetim sistemlerinin kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanabilmesi elektronik ortama taşınan bilgilerin korunması ve kurumların karşılaşılabileceği risklerin önüne geçilebilmesi açısından çok önemlidir. Sanal saldırı, güncel tehlike ve tehdit riskine

karşı güvenli yazılım teknikleri geliştirilerek web sitelerinin güvenliği ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır (Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 133-134).

Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı tarafından yönetilen ve altyapısı Türksat tarafından işletilen bir platform olan e-Devlet Kapısı, Türksat siber güvenlik birimleri ve bağımsız sızma testi uzmanları tarafından sürekli olarak test edilmektedir. Sistemin güvenliği için kimlik doğrulama, şifre politikaları ve KVKK (*Kişisel Verilerin Korunması Kanunu*) standartları temel alınmakla birlikte, kişisel verilerin korunması kullanıcı düzeyindeki önlemlere de dayanır. Ayrıca e-Devlet Kapısı bir güvenlik mimarisi oluşturmuştur. Öncelikle her vatandaş sadece kendine ait bilgilere erişebilmektedir. e-Devlet Kapısı hizmet almak isteyen vatandaşın kimlik doğrulamasını yapmakta ve güvenli iletişim ağları üzerinden hizmet almak istediği kuruma ait sistemler üzerinden vatandaşa ait veriyi alarak görüntülemektedir. e-Devlet Kapısı sistemleri üzerinde bilgi tutulmamakta ve anlık olarak kurumlardan alınarak gösterilmekte ve bu şekilde veri trafiği mümkün olan en yüksek seviyede korunmaktadır. Kurumlar kendi verilerini sunarken veya diğer kurumlar ile paylaşırken güvenlik önemi almaktadır. Fakat bu önlemlerin dışında e-Devlet Kapısı da bazı güvenlik önlemlerine başvurmaktadır. "TÜRKİSAT A.Ş. e-Devlet Kapısı işletiminde ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS), ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi ve ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi uygulamaktadır. TÜRKİSAT içerisinde süreçler bilgi güvenliği ve alt politikaları çerçevesinde işletilmekte ve politikaların esaslarına uyum sağlamaktadır. BGYS ile ilgili olarak iç yapılanma tamamlanmış, süreçler oluşturulmuş, sistemin verimli çalışması düzenli olarak kontrol edilmekte ve uygulanmaktadır ve sürekli iyileştirme yapılmaktadır" (www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme, 2026).

2.4.2. Teknik Alt Yapı Sorunları ve Dijital Uçurum

Teknik yapının eksikliği e-Devletin yaygın kullanımının önünde önemli bir engeldir. e-Devlet uygulamasında vatandaşın elektronik ortama uyumunun sağlanması için devletin bu alanda çalışması ve ağ erişim imkanlarına vatandaşlarının tümünün ulaşımını sağlaması gereklidir. Ağ erişim olanaklarının kalitesi doğrudan ulusal teknik alt yapı ile ilgilidir. e-Devlet bütünleşik ve açık bir iletişim ağı ile bilgiyi dağıtan, toplayan, işleyen ve ileten bir yapı değildir. Bunun için kamudan hizmet bekleyen tüm kesimlerin beklentilerinin karşılanması, bant aralığının geniş olduğu ve yaygın bir ağ erişiminin sağlandığı bir yapı ile mümkündür (Ünal ve Kiraz, 2016: 441).

e-Devlet için bilgisayar ve internet temel bir ihtiyaçtır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından gerçekleştirilen 2025 yılı Hanehalkı

Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırmasına göre internet kullanım oranı, 16-74 yaş grubundaki bireylerde 2024 yılında %88,8 iken 2025 yılında %90,9 olurken, 2025 yılında internet kullanım oranı; erkeklerde %93,6, kadınlarda %88,2 olarak gözlenmiştir. Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre, internet kullanan 65-74 yaş grubundaki bireylerin oranı 2020 yılında %27,1 iken bu oranın 2025 yılında %53,2'ye yükseldiği, internet kullanan yaşlı bireyler cinsiyete göre incelendiğinde, erkeklerin kadınlardan daha fazla internet kullandığı görülmüştür. İnternet kullanan yaşlı erkeklerin oranı 2025 yılında %61,3 iken yaşlı kadınların oranı %46,1 oldu. e-Devlet hizmetleri ile ilgili verilere bakıldığında son 12 ay içinde özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanan ve internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı %76,1 olarak açıklanmıştır. Bu oran, erkeklerde %82,8 iken kadınlarda %69,5 olarak gerçekleşti. e-Devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranı yaş grubuna göre incelendiğinde ise bu oranın en yüksek %92,8 ile 25-34 yaş grubunda, en düşük %29,6 ile 65-74 yaş grubunda olduğu görülmüştür. Bireylerin e-devlet hizmetlerini kullanım amaçları arasında, %68,5 ile resmi makamlar veya kamu hizmetleri tarafından kendisi hakkında saklanan kişisel bilgilere erişme ilk sırayı alırken bunu, %53,6 ile kamu kurumlarından veya kamu hizmetlerinden bir randevu alma veya rezervasyon yaptırma ve %46,4 ile kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme takip etmiştir (*veriportalı.tuik.gov.tr*, 2026). Bu veriler internet kullanımının yaygınlaşması ve kullanıcısının artmasının e-Devlet uygulamalarının yaygın kullanımını doğrudan etkilediğini göstermektedir.

e-Devlet kullanımı açısından önemli bir diğer konu ise; sayısal uçurum ve bilgisayar okuryazarlığıdır. Sayısal ya da dijital uçurum, bilgisayar kullanımında kişi, kurum ya da işletmelerin bölge ve demografik değişkenler açısından yaşanan sayısal farklılığı ifade eder. Sayısal uçurumla bağlantılı bir diğer kavram olan bilgisayar okuryazarlığı ise, bilgi ve iletişim teknolojilerinde etkin kullanım becerisini anlatır. Bu bağlamda internet ve bilgisayar kullanımı konusunda gerek cinsiyet gerekse yaşlı ve genç nüfus arasında farklılıklar olduğu bilinmektedir (*Naralan, 2008:32*). Sayısal uçurum problemine ilişkin ilk ve ciddi çalışma TÜBİTAK tarafından yapılmıştır. 1997 yılında TÜBİTAK tarafından gerçekleştirilen ve mahalli kaynaklarla finanse edilen ulaştırma bakanlığının TUENA projesi kapsamında yapılmıştır. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Olan TUENA projesi, sayısal uçurumun nedenlerini derinlemesine araştırma amacı ile yapılmış ve çalışma ile bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili yetersizliklerin giderilmesi gerekliliğine ulaşılmıştır (*Güven, 2019:63*).

İnternet imkanına sahip ve üst düzeyde bu teknolojiiden yararlanabilen bir kesimle bu imkânı olmayan özellikle kırsal kesim arasındaki uçurum literatürde dijital uçurum olarak adlandırılmaktadır (*Çakır, 2015: 46*). Bu uçurum teknolojiiden her kesimin eşit şekilde yararlanmasına engel olmakta ve toplumsal olarak bu teknolojilerden yararlanmada eşitsizliklere neden olmaktadır.

2.4.3. İnsan Kaynağının Eğitimi ve Finansman

Küresel düzeyde rekabet gücünü elde etmek, bilgiye dayalı ekonomik ve sosyal gelişmeyi sağlayabilmek hedefi, değişim ve dönüşümü zorunlu kılmaktadır. Bu kapsamda e- Devlet uygulamaları önemli bir adım olmakla birlikte bu kapsamda yapılacak reformlar ve değişimler her zaman istenen hız ve düzeyde olamamaktadır. Yapılacak reform ve düzenlemelerin kamu kesimi tarafından benimsenmesi, idrak edilmesi ve uygulanması çoğu zaman uzun bir döneme yayılabilmektedir. Bu süreci hızlandırmak için siyasal anlamda güçlü bir liderlik ortaya konması, kararlı olma, teknik alt yapı ve uzmanlığa sahip olma, kaynakların etkin kullanılması, sivil toplumun katılması ve kamu görevlerinden destek alınması gibi unsurlar önemli etkenlerdir (*Naralan, 2008:28*).

e- Devletin sürdürülebilir olması için özellikle kamu sektöründe var olan insan kaynağının bu alanla ilgili bilinçlendirilmesi bir gerekliliktir (*Çevikbaş, 2009: 74*). İşlemleri elektronik ortama taşıyan e- Devlette bilgi iletişim teknolojileri sadece birer araç olarak kullanılmaktadır. Asıl amaç; acil kararlar alabilen, hızlı, yüksek bir bilgi işleme potansiyeline sahip, ihtiyaçlara hızlı bir şekilde çözüm üreten bir devlet yapısı oluşturmaktır. Bu hedeflerin gerçekleşmesi için sadece teknolojinin kullanımının yeterli olacağı düşüncesi eksik bir düşüncedir. Bu bağlamda gerek kamuya gerekse vatandaşlara dönük bazı faaliyetlerin yürütülmesi gereklidir. Öncelikli olarak idari yapının değişmesi, hizmet kapasitesinin artması, kamu görevlilerinin bu hedeflere ulaşmaya yönelik şekilde eğitimi kamunun yapması gerekenlerken; bilgisayar kullanımının öğretilmesi, internete erişimin yaygınlaştırılması, elektronik hizmetlere güvenin sağlanmasına yönelik bilinçlendirme faaliyetleri ve gerekli araçları alabilmelerinin desteklenmesi ise vatandaşlara yönelik olarak yapılması gerekli başlıca konulardır. Tüm bu faaliyetlerle birlikte insan kaynakları, iş süreçleri ve hizmet kullanıcıları yani vatandaş potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini içeren bir felsefeye sahip olunması da gereklidir. Bu sayede vatandaş sadece ürün ve hizmetin sıradan bir halkası olmaktan öte yönetim sürecinin ortağı haline gelecektir (*Balcı ve Kırılmaz, 2009: 51-52*).

e-Devletin finansmanı sadece başlangıç kurulum maliyeti değil, sistemin güvenliğini ve kesintisiz çalışmasını sağlamak için gereken sürekli ve yüksek işletme maliyetleriyle ilgili sorunları kapsamaktadır. e- Devlete geçişte ve sonrasında ihtiyaç duyulan bilgi işlem teknolojilerine ilişkin harcamalar süreklilik gerektirmektedir. Gelişen teknolojiden kaynaklı yeni gelişmeleri e- Devlet uygulamalarına yansıtmak projenin devamlılığı için gereklidir. Günümüzde bilişim teknolojisinde değişim sıklığı 3 aya, bilgisayar teknolojilerinin ekonomik ömrü 3 yıla, teknolojik ömrü 1 yıla inmiştir. Bu durum e-Devlette sürekli ve anında yatırımı gerektirmekte ve bunu sağlayacak finansal kaynaklara ihtiyaç duyulmaktadır. Finansman sorununu çözmek için klasik bütçeleme yanında yeni yöntemlere de ihtiyaç vardır. (Çakır, 2015: 45).

11. Kalkınma Planında da finansmanın sağlanmasına yönelik kamu politikalarından bahsedilmekte ve “e-Devlet faaliyetlerinin, finansmanın da dâhil olduğu tasarım, uygulama ve değerlendirme süreçlerini iyileştirmeye yönelik bazı çalışmalar” dan bahsedilmektedir. Bu kapsamda “TÜBİTAK BİLGEM YTE tarafından yürütülmekte olan KABİT (*Kamu BİT Projeleri Teklif Hazırlama Sürecinin İyileştirilmesi*) Projesi ile kamu kurum ve kuruluşlarınca BİT Projeleri teklif ve değerlendirilmesi için Türkiye’ye özgü bir proje değerlendirme yönteminin geliştirilmesi” hedefinden bahsedilmekte ve e-Devlet projelerinin kullanılabilirlik ve erişilebilirliğini artırarak fayda/maliyet dengesini fayda lehine değiştirebilecek çalışma örneklerine yer verilmektedir (www.sbb.gov.tr, 2026).

2.4.4. Hukuki Altyapı

e- Devlet uygulamalarının hukuki sonuçlarının olması için hukuki bir hazırlık yapılması gereklidir. Islak imzalı ve kâğıt tabanlı işlemler gibi elektronik işlemlerin geçerli olabilmesi için kanuni bir alt yapı gereklidir. Ayrıca kişisel verilerin gizliliğini sağlamaya ve sahteciliği önlemeye yönelik olarak da hukuki bir alt yapının gerekliliği de unutulmamalıdır (Naralan, 2008:29). Bu yönde yasal düzenlemeler yapılması kullanıcıların hizmetlerden yararlanma eğiliminde olumlu ya da olumsuz manada etkili olmaktadır. Türkiye’de bu amaçla birtakım düzenlemeler yapılmıştır. T.C. Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı tarafından yönetilen e- Devletin, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” gibi stratejik planlar portalın hukuki altyapısını desteklemektedir.

1982 Anayasası’nda e-Devlet ile doğrudan ilgili bir madde yoktur. Ancak özel hayatın ve kişisel bilgilerin gizliliği vatandaşların e-Devlet hizmetlerini kullanma tercihini etkileyen önemli bir değişken olduğundan Anayasa’da 2010 yılında yapılan son değişiklik ile Anayasanın 20. Maddesi

genişletilerek maddenin başlığı, “Özel Hayatın Gizliliği ve Korunması” şeklini almıştır. Maddenin metnine: “Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, 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 usûller kanunla düzenlenir”. e-Devlet uygulamalarında hassas bir konu olan kişisel verilerin mahremiyetinin korunması, yapılan bu düzenleme ile anayasal güvence altına alınmıştır. Günümüzde e-Devlet konusu ile ilgili mevzuat alanında en önemli örnek ise, 2011 tarihli 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK)’dir. Bu KHK ile “e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek görevi Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB)’na verilmiştir. Bu alandaki bir diğer önemli ikincil mevzuat ise 31 Temmuz 2009 ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”tir. Bu yönetmelik ile, kamu hizmetlerinin; “etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli” olarak yapılmasına ilişkin idarelerin uyması gerekli usul ve esaslar düzenlenmiştir. Yönetmeliğin 4. maddesi ile esas olarak idarelerin basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması, sunulan kamu hizmetlerine yönelik başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirlerin alınması ve bu hizmetlerin e-Devlet Kapısına eklenmesinin sağlanmasına ilişkin düzenlemeler yapılmış ve yine aynı yönetmeliğin 8. Maddesi ile de “zorunlu olmadıkça, işlemin tekemmülü aşamasına kadar belge talep edilmemesi” hükmü getirilmiştir. e-Devletle dolaylı ilgili olan kanunlardan biri de 2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’dur. Kanunla; demokratik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetimde vatandaşların kamuya ait bilgilere erişimine ilişkin düzenlemeler yapılmıştır (www.sbb.gov.tr/wp-content, 2026).

e-Devlet ile ilgili bir başka yasa ise 2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’dur. Islak imzalı ve kâğıt tabanlı işlemler gibi elektronik işlemlerin geçerli olabilmesi için 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanun e-Devletin hukuki geçerliliğinin temel taşlarından

ve kanunla elektronik imza, ıslak imzaya eşdeğer hale getirilmiş ve dijital işlemlerin yasal geçerliliği sağlanmıştır. 23/1/2004 tarihli Resmî Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren kanunun amacı, “elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir” (www.resmigazete.gov.tr/eskiler, 2026).

16 Haziran 2005 tarihli ve 25856 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 5369 sayılı Evrensel Hizmetin Sağlanması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, kamu hizmeti niteliği taşıyan ancak işletmeciler tarafından ticari olarak karşılanmasında mali güçlük bulunan haberleşme hizmetlerinin (*internet, telefon*) Türkiye’nin her yerine ulaştırılmasını hedefleyen temel düzenlemedir. Bu yasa ile devlet, yaşanan bölge, sosyo-ekonomik durum ve engellilik gibi farklar gözetilmeden tüm vatandaşların kaliteli ve kesintisiz temel iletişim hizmetlerinden yararlanmasını amaçlamaktadır (hgm.uab.gov.tr, 2026).

e- Devletle dolaylı bağlantılı bir diğer düzenleme 2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 10. Bölümüdür. Burada, “bilgi sistemine girme, sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme veya kullanılması” gibi veya kredi kartlarının kötüye kullanılması” gibi bilgi suçları tanımlanmış, hapis ve para cezaları düzenlenmiştir. Dolaylı diğer bir düzenleme de 1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu’nun Elektronik Ortamdaki Kayıtlar ve Elektronik Cihazla Belge Düzenleme konusundaki mükerrer maddedir. Burada da “elektronik cihazlarla düzenlenen belgeler ile özel cihazlardan çıkarılan pulları ihtiva eden belgeler bu Kanun hükümlerine uygun olarak düzenlenmiş belge hükmündedir” düzenlemesi yapılmıştır. Ayrıca, Türk Borçlar Kanunu’nun 15. maddesinde “Güvenli elektronik imza da el yazısıyla atılmış imzanın bütün hukukî sonuçlarını doğurur.” düzenlemesi vardır. Bu çerçevede değerlendirilebilecek güncel bir örnek de 7 Nisan 2016’da Resmî Gazete’de yayımlanan 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’dur. Yasanın amacı “kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemek” olarak tarif edilmiştir (www.sbb.gov.tr/wp-content, 2026).

2.5.e-Devletin Özellikleri

Devlet, kurumlar arası etkileşimle görev ve faaliyetlerini yerine getirir. e- Devlette bu işlevsellik doğrudan etkileşim ve iletişimle gerçekleşir. Devlette “tek yanlı” olan iletişimin ötesine geçilerek çift yönlü bir hizmet sunumunu sağlayan e-Devlet, “ağ ortamında eş zamanlı ve güvenli bir şekilde” işlevsellik sağlayan yeni bir biçimdir. e- Devlet elektronik ortamda

var olmanın yanında iletişim temelli eylemselliğin olduğu bir uygulamadır ve e-Devlet işlevselliği; katılımcı, paydaşlık ve yatay koordinasyon temeline bir içerik sunmaktadır. Bürokratik bir devlet anlayışının karşısında pratik bir uygulamayı anlatan e-Devlet, zaman yönetimini esnekleştirirken mekânsızlık sağlayarak küresel bir yönetim anlayışı sağlar ve kamu yönetimlerinde yeniden yapılanmayı tetikler (*Aktel, Öğrekçi ve Özmen, 2017: 768-769*). e-Devlet kamu hizmetlerinde teknoloji kullanımının çok ötesinde insan kaynağı, iş süreçleri ve kullanıcılarının potansiyellerini en üst düzeyde değerlendirmeyi içeren bir değişimi yani zihinsel bir dönüşümü de içermektedir. e-Devlet bilgi iletişim teknolojileri ile internet üzerinden bilgiye ve hizmete ulaşmayı sağlama ve işlemleri kolaylaştırmanın yanı sıra kamu örgütlerinin verimini artırmak ve demokrasiyi güçlendirmek gibi daha ileri düzey bir amaca hizmet edebilme gücüne sahiptir. e-Devletin, kamu hizmetlerinde bilgi iletişim teknolojileri ile teknik kapasiteyi en üst düzeye çıkarıp rasyonel bir işleyişi sağlayarak, şeffaf, demokratik, etkin, duyarlı bir kamu yönetimi ile vatandaşlık bağını güçlendirmek gibi bir rolü de üstleneceği savunulmaktadır (*Çetinkaya, 2019: 1239*). Elektronik devlette vatandaş, kamu kurumları ile yüz yüze değil kamu bilgi otoyolu adı verilen bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu bilgi sistemi ile muhatap olarak, bu sistemin yönlendirmeleriyle hizmet almakta ya da işlem yapmaktadır. Bu bağlamda dev bir bilgi ambarı olan ve direkt katılım imkânı sağlayan internet, masraflı ve zor olan bilgi edinme faaliyetlerini hızlı, kolay ve ucuz hale getirmektedir (*Demirel, 2006: 89*).

Bu bağlamda elektronik devletin gerek teknik gerekse de kamusal yapısı yönünden pek çok özelliği olduğu bilinmekle birlikte başlıca temel özellikleri; bilgi devleti ve teknik bir devlet olmasıdır (*Kıraç ve Bayrakçı, 2020: 114*).

Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir: Elektrik vasıtası ile yapılan ilk iletişim telgrafın icat edildiği 1837 yılında olmuştur. Bunun ardından bilgi iletişim teknolojileri sistematik bir şekilde, geniş çaplı ve çok boyutlu gelişerek bilgi çağına alt yapısını oluşturmuştur. Bilgi çağı birçok mal ve hizmetin bilişim teknolojileri ile iç içe girmesine neden olmuştur. Günümüz bilgi toplumunda yaşanan bu hızlı değişime karşı kayıtsız kalmamak adına bilişim ve enformasyon teknolojilerini etkin kullanmak, ülkeler için bir zorunluk olmuştur. e-Devletin özünde bilim referanslı dünya görüşü vardır ve bu nedenle de yeni bilgi ve teknoloji üretimine uygun bir sistem oluşturur. Bu açık sistem bir yönüyle bugünü aydınlatırken bir yönüyle de geleceği şekillendirerek gelişimin önünü açmaktadır (*Ünal ve Kiraz, 2016: 439*). Elektronik devlet, geleneksel devlet ile karşılaştırıldığında bilgiyi daha fazla ön planda tuttuğu ve bunun yanı sıra da bilginin daha etkin kullanımına önem verdiği ve bu şekilde kurgulandığı görülmektedir.

(Kıraç ve Bayrakçı, 2020: 115). e-Devlet, bilginin bir güç ve hizmet aracı olarak doğru yönetilmesine odaklanan bir sistemdir. Bilgi devleti özelliği ile vatandaşla daha demokratik, hızlı ve insan odaklı bir kamu hizmeti sunmayı hedefler.

Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir: e- Devlet özü itibari ile kamusal iş ve işlemlerle ilgilidir. Devlet faaliyetleri ve kamu hizmetlerinin yürütülmesinde bilişim teknolojilerinden yararlanır. Kamu hizmetlerine ilişkin bazı süreçlerin bilgisayar ve internet teknolojileri kullanılarak sanal ortamında gerek web gerekse mobil uygulamalar aracılığıyla, ilgili kişilere ulaştırılması e- Devlet uygulamalarının özünü oluşturur. e-Devlet uygulamaları 20. Yüzyılın son çeyreğinde hızla gelişme göstermiş ve daha az bürokrasi ile ülkelerin kamu hizmetlerini hızlı, etkili ve ekonomik sunmalarını olanaklı hale getirmiştir.

e- Devlet modeli, bilişim çağının en son teknolojilerinden yararlanır. Bu teknoloji ile bir evrak kamu kurumuna ulaştığı andan başlayarak nerede, ne aşamada olduğu elektronik ortamda takip edilebilmesi, geçmişe dönük arama ve inceleme yapmaya imkân vermesi e- Devletin teknik üstünlüklerindendir (Demirel, 2006: 90). e- Devlet hizmetlerinde ortak veri tabanı çalışması önemlidir, çünkü uygulamaya tam geçişi sağlamak bu veri tabanı ile mümkündür. Ortak veri tabanı, gelişmiş ülkelerde “tek noktadan ve kesintisiz kamu hizmeti” (*one stop, non stop government*) sloganıyla da bilinen “e-Devlet kapısı” (*government portal*) uygulamalarının ana platformudur. e- Devlet uygulamalarında asıl hedeflenen, tüm kamu kurumlarına tek bir siteden ulaşım sağlanmasıdır (Öktem ve Aydın, 2005: 273-274).

2.6.e- Devletin Gelişimi

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş, iletişim teknolojilerinde özellikle internet alanında yaşanan gelişmeler, küreselleşme, demokrasi ve özellikle kapitalist ekonominin bir sonucu olarak ticaret, toplumsal yapı gibi alanlarda yaşanan gelişmeler neticesinde e- Devlet kavramı politikacı ve bürokratların dikkatini çekmiş ve ülkeleri bu alanda faaliyet yapmaya itmiştir. e- Devlete yönelişte önemli etkenlerden biri İkinci Dünya Savaşı ardından belirgin bir hal alan bilgi toplumuna geçiştir. Bilgi toplumu; bilginin toplanması ve işlenmesinin hızla geliştiği ve bilgi teknolojilerinin her alanda hissedildiği bir dönemin ifadesidir. Enformasyon dönemi olarak da adlandırılan bu dönem akılcılık, bireycilik, eşitlik ve özgürlük gibi kavramlardan beslenmiştir. e- Devlet açısından bilgi toplumunun en önemli etkisi, emek ve sermayenin bilginin kullanımına verilmiş olmasıdır. 1960’lardan sonra ABD’de ortaya çıkmış ve yaygın hale gelmiş

internet teknolojileri- ağ yapılanması, e- Devlete yönelimde önemli bir etkindir (*Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239-240*). Bu bağlamda e- Devlet uygulamalarının ilk başladığı ülke Amerika Birleşik Devletleri'dir. Öncelikli olarak kamu gelirleri tahsilatı, kamu satın alımları gibi hizmetlerin internet ağı üzerinden yapılması ile başlayan süreç maliyetlerde görülen azalma, devlet vatandaş ilişkilerinde yaşanan iyileşme gibi unsurlar uygulamanın başarısını göstermiş ve diğer ülkelere de örnek olmuştur. Batı ülkelerinden başlayarak yaygınlaşan uygulama ilk olarak yerel yönetimlerce uygulanmıştır (*Özer, 2023: 52*). Belirtildiği gibi e- Devlet uygulamalarının genellikle ekonomisi gelişmiş ülkelerde ortaya çıktığı ve yaygınlaştığı, öncelikle de yerel yönetimlerde başladığı bilinmektedir. ABD ve Avrupa Birliği'nde; e- Devletin bir politika olarak benimsenmesi, Avrupa Birliği ülkelerince e-Avrupa girişiminin başlatılması gibi gelişmeler, e- Devletin yayılmasında etkilidir. Bu durum e- Devletin, gelişmekte olan devletler tarafından benimsenmesinde ve uygulanmasında belirleyici olmuştur (*Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239*).

e- Devletin gelişiminde devletin sosyal hayat üzerindeki etkisi önemli bir faktördür. Başarılı e- Devlet uygulamalarının olduğu ülkelerin demokratik bir yönetimi tercih ettiği, yetersiz e- Devlet uygulamalarının görüldüğü ülkelerin ise baskıcı ve anti-demokratik bir yönetim anlayışını benimsediği görülmektedir (*Başar ve Bölükbaş, 2010: 160*). e- Devletin gelişmesinde; kamu ve özel sektör ortaklığının artması, şirketler arasında iş birliğinin önemli hale gelmesi, hizmet alan son kullanıcının önemsenmesi ve gereksinim duyulan bilgiye ulaşmasında yaşadığı kolaylıklar gibi etkenler önemlidir (*Şahin ve Örselli, 2003: 344*). e- Devlete geçiş sürecinde etkin olan faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz (*Tortop ve ark., 1999: 40-41*):

- Sanayi toplumunda hâkim olan refah devleti anlayışının bilgi toplumunun ihtiyaçlarını karşılayamaması,
- Bilgi çağıının oluşturduğu toplumsal şartlara uygun olarak; etkin, sorumlu, hesap verebilir, şeffaf ve vatandaş merkeze alan zihinsel dönüşüme uygun olarak kamu yönetiminin her alanı için gerekli reformlara duyulan ihtiyaç,
- Uluslararası örgütlerce (*Dünya Bankası, Avrupa Birliği, IMF vb.*) üye ülkelere e-Devlet uygulamalarına geçiş için krediler açılması ve proje desteği vermesi,
- Ulusal ve uluslararası baskılar.

Dünya genelinde e-Devlet sistemlerinin gelişimini gözlemlemek, ülkelerin kamu reformu aşamalarını değerlendirmek amacı ile en kapsamlı ve temel ölçüt Birleşmiş Milletler (BM) e-Devlet Gelişmişlik Endeksi

(EGDI)'dir. Ülkelerin kamu yönetimi alanında yaptığı reformların gelişim oranlarını saptamak, planlı gelişimini sağlamak amacını taşımanın yanında bilgi iletişimin altyapısal gelişmişliği ve vatandaşların bu teknolojiye uyumunun tespiti için böyle bir ölçme indeksine gerek duyulmuştur. Bu bağlamda Birleşmiş Milletler tarafından hesaplanan bu indeks, e- Devletin dünya ülkeleri arasında hangi aşamada olduğunu göz önüne seren önemli bir göstergedir. Ağ indeksi, sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, maliye gibi temel devlet işlevlerinde sunulan hizmetlerin gelişmişlik seviyesini ölçerken telekomünikasyon altyapısı indeksi, internet kullanıcıları, bilgisayar sayısı, telefon hatları, mobil telefon sayısı ve geniş bant abone sayısı esas alınarak hesaplanır. İnsan kaynakları indeksi ise, yetişkin okuryazarlığını ve eğitime devam eden kayıtlı öğrenci oranı hesaplanarak elde edilen indekstir. Ağ indeksi, telekomünikasyon alt yapısı indeksi, insan kaynakları indeksi gibi üç temel indeks esas alınarak hesaplanan bu indeks, e- Devlet sürecinde ülkelerin hangi aşamada olduklarını göstermesi bakımından önemlidir (*Başar ve Bölükbaş, 2010: 161*). Birleşmiş Milletler (BM) tarafından 2024 yılında yayınladığı ve 193 üye ülkenin dijital devlet ortamının değerlendirildiği e-Devlet Araştırmasına göre, yapılan teknolojik yatırımlarla birlikte dünya genelinde dijital devlet gelişimi önemli ölçüde yükselmiştir. e-Devlet Gelişim İndeksi'nin (EGDI) küresel ortalama değeri önemli bir iyileşme göstermiş, dijital devlet gelişiminde geride kalan nüfus oranı 2022'deki %45,0'ten 2024'te %22,4'e düşmüştür. Afrika bölgesi, en az gelişmiş ülkeler ve küçük ada devletlerinde ise e-Devlet Gelişim İndeksi küresel ortalamanın altında kalmaktadır. Araştırma, etkin kamu hizmeti sunumunu desteklemek için dijital yönetimin geliştirilmesinin dünyanın genelinde kabul gören bir politika olduğunu vurgulamaktadır. Araştırmada ayrıca, yapay zekâ (YZ) gibi sürekli gelişim gösteren teknolojilerin ortaya çıkmasının, fiziksel ve dijital hükümet ile sektörler ve yargı alanları arasındaki sınırları belirsizleştirdiği ve bu durumun e- Devlet kavramını giderek daha karmaşık hale getirdiği tespiti de yapılmaktadır (*publicadministration.un.org, 2026*).

2.6.1. e- Devletin Ortaya Çıkışı

Literatür tarandığında e- Devletin temelini oluşturan çalışmaların 1950'den sonra ABD ve İngiltere'de başladığı ancak kavram olarak dilendirilmesinin 1990'lı yılları bulduğu görülmektedir. Birbiri ile entegre olmuş modül ve eş zamanlı interaktif uygulamaların hayata geçmesi, kavramın yaygın kullanımı ve yayılımı ise 2000'li yıllarda olmuştur (*Mecek, 2017: 1816*). Kamu yönetimi sisteminde elektronik bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısı olan internetin kullanımına yapılan vurgu, elektronik devlet olarak adlandırılmasına neden olmuştur (*Karasoğlu ve*

Babaoğlu, 2020: 117). Dünya literatüründe “Electronic Government”, “E-Government”, “Digital Government”, “Online Government”, “Wired Government”, “Virtual Government” gibi adlar alan elektronik devlet ülkemizde “e-Devlet”, “Elektronik Devlet”, “Dijital Devlet” gibi isimler alır. e-Devlet kavramının ilk kullanımı ise ABD’de de yapılan “Ulusal Performans Araştırması” adı verilen çalışmada “elektronik devletin kısaltılması” ile ortaya çıkmıştır. ABD’de son zamanlarda “dijital” kelimesinin daha çok tercih edilmesiyle birlikte “dijital devlet” ABD’de, “elektronik devlet” ise milletlerarası düzeyde, Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, Dünya Bankası ve diğer uluslararası aktörler tarafından tercih edildiği görülmektedir. Ülkemizde, mevzuat düzeyinde ağırlıklı olarak “elektronik” sözcüğü kullanılırken bazen “dijital” kelimesine de yer verilmiştir (Özer, 2023: 52; Karagülmez, 2010: 455).

1960’lardan sonra yaygınlaşan internet teknolojileri- ağ yapılanması, devletlerin e-Devlete yönelmesinde çok etkili olmuştur. 1970’li yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler ise iletişimde hızın artmasına imkân tanımıştır. Bu durumla birlikte birçok alanda olduğu gibi ekonomide de yeni bir yol ayrımı yaşanmış ve ekonomik birimler arasındaki uluslararası faaliyetler ivme kazanmıştır. Aynı zamanda yönetimden ekonomiye sistemsal bir dönüşüm yaşanmış, 1980’li yıllarda neoliberal anlayışın benimsenmesi ile yaşanan küresel etkileşim ile kamu yönetimi de piyasadan etkilenir hale getirmiştir. Katılımcı bir piyasanın gündeme gelmesi ve yaşanan tüm bu değişimler bürokrasinin bu ortama uyum sağlamasını zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda e-Devlet esnekliğin zorunlu olduğu bir ortamda kamu ile piyasanın arasında etkileşimin önünü açmış, devletin kurumsal işleyişi ile kişiler arasında yeni bir dönemin başlamasına aracılık etmiştir (Aktel, Öğrekçi ve Özmen, 2017: 767). 1960’lı ve 1970’li yıllarda bilgi-işlem teknolojilerindeki gelişmelerin daha çok işlemlerin insan müdahalesi olmadan makineler veya yazılımlar aracılığıyla gerçekleştirilmesi için kullanıldığı görülmektedir. e-Devletin gelişimine bakıldığında kişisel bilgisayarların yaygınlaştığı 1980’li yıllar önemli adımların başlangıcı olarak değerlendirilebilir. Bilgisayar kullanımının artması ile kamu kuruluşları bilgi yönetimi ile ilgili yeni bir yapılanma yoluna gitmiştir. İnternetin yaygınlaşmaya başladığı 90’lı yıllarda, bilginin üretimi ve dağıtımının artması ile yönetim bilgi sistemleri kavramı ortaya çıkmış ve bu durum e-Devletin gelişimine ivme kazandırmıştır (Çarıkçı, 2010: 98).

ABD’nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporu, e-Devletin başlangıcının “elektronik bankacılık” yöntemiyle başladığını ifade etmektedir. ATM (*Automatic Teller Machine/ Otomatik Para Çekme Makinesi*) cihazlarında banka kartlarının kullanımı ile de elektronik bankacılık daha artış göstermiştir. 1991 yılında yayınlanan bu rapordan

sonra 1993 yılında ABD’de e- Devlet, bir strateji ve vizyon halini alarak somutlaşmış ve ulusal hizmetlerin teşviki için kullanılmıştır. Ulusal Bilgi Altyapı Projesi (*The National Information Infrastructure Project*) ile yaşam kalitesini artırma, zamandan kazanım ve demokrasiye katılım konularına odaklanılmıştır. “Politik öncelikler, hedefler, karar vericilerin amaçları, ülkenin sosyal ve ekonomik arka planı” gibi sebeplerle oluşturulan e- Devleti doğrudan etkileyen ve ivme kazanmasını sağlayan olay internet kullanımının dünya çapında yaygınlaşmasıdır. Gerek internet gerek web (*www*), devlet tarafından finanse edilen kuruluş ve devletin içerisinde bulunan eğitim örgütlerince icat edilmiştir, bu bağlamda internet, devletler için zorunluluk olan iletişim için önemli bir araçtır (*Karagülmez, 2010: 450-451*).

Amerika Birleşik Devletleri, dijitalleşmenin hükümette oynayacağı hayati rolü ilk fark eden ülkelerdendir. 2001 yılında kabul edilen e-Devlet Yasası ile Beyaz Saray Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde e-Devlet Ofisi ve Federal Baş Bilgi İşlem Sorumlusu Ofisi’nin kurulması sağlamıştır. Yasa ayrıca, hükümetin yürütme organının çeşitli kademelerindeki baş bilgi işlem sorumlularını içeren Federal CIO Konseyi (*Federal Chief Information Officers Council/ Federal Baş Bilgi İşlem Sorumluları Konseyi*)’ni de hayata geçirmiştir. e- Devlet açısından önemli bir dönüm noktası, 11 Eylül 2001’de New York’ta yaşanan terör olayının ardından, düzeni yeniden sağlamada ve acil yardımı koordine etmede oynadığı merkezi roldür. Bu olayın ardından USA.gov portalı oluşturulmuştur (*publicadministration.un.org, 2026*). 2002 yılında ABD de çıkarılan e- Devlet Kanunu ile bilgi iletişim teknolojileri kamu sektöründe etkin olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu yasa, federal kurumların vatandaşlara daha hızlı, etkin ve şeffaf hizmet sunmasını sağlamak amacıyla dijitalleşmeyi zorunlu kılmış ve 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 tanımlamıştır (*Temür, 2011: 9*).

e- Devlet uygulamalarını uygulandığı ülkenin temel politikaları biçimlendiren ABD’de daha çok pasaport işlemleri, vergi ödemeleri ile güvenlik alanında e- Devlet altyapıları yoğunlaşmışken Kanada’da kütüphane ile okulların e-devlet portalında birleştirildiği 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 Sistemler e-Devlet altyapısında kamu hizmeti sunmakta ve bu hizmetler zaman içinde çeşitlenmektedir (*Tosun, 2024: 143*).

2.6.2. e-Devletin Gelişim Aşamaları

Kamu kuruluşlarında var olan, birbirinden bağımsız veri tabanlarının paylaşımına açılması düşüncesi ile ortaya çıkmış olan e-Devlet uygulamaları gelişim evreleri; bilgi evresi (1990 yılların başı), etkileşim evresi (1990'lı yılların ortaları), 2000'li yıllar hareket evresi ve sonraki yıllar ise dönüşüm evresi olarak kabul edilmektedir (Odabaş, 2009: 18-19). e-Devletin gelişimini anlatan modelleri arasında ön plana çıkan Layne ve Lee'nin (2001) dört aşamalı e-Devlet modelin de birinci aşama; "kataloglama" olarak adlandırılır. Bu aşama kamu kurumlarının tek taraflı bilgilendirmesini içerir, vatandaşın bilişim teknolojileri aracılığı ile iş yapması henüz gerçekleşmemektedir. İkinci aşama olan "işlem" aşamasında ise vatandaş bazı işlemleri online olarak yapabilmekte, bilgilerini sorgulayabilmektedir. Birinci aşamadan farklı olarak burada süreç iki taraflı bir hal almıştır. Bu aşamada devlet ve vatandaş arasında hizmet sunumunda, etkileşimli bir süreç benimsenir. "Dikey bütünleşme" adı verilen üçüncü aşamada birbiri ile bağlantılı hizmetlerin verildiği kamu hizmetlerinin online servisleri birleştirilmeye başlanmış ve böylece birimler arası entegrasyonun sağlanması aşamasına geçilmiştir. "Yatay bütünleşme" olarak da adlandırılabilen dördüncü ve son aşamada kamu hizmetleri tek bir çatı altında toplanmaya başlamıştır. Bu sayede tek bir yerden elektronik hizmet alımı başlamış ve farklı işlevlerdeki tüm kamu hizmetlerine tek bir kapıdan ulaşmanın yolu açılmıştır. Bu son iki aşama ile devlet hizmetleri yeniden kurgulanmakta ve dönüşmekte, farklı yönetim birimleri arasında koordinasyon ve iş birliği oluşmaktadır (Duman ve Aktel, 2021: 620; Yıldırım, 2022: 278).

Gelişen iletişim teknolojileri ve artan ihtiyaçların sonucu ortaya çıkmış olan e-Devlet uygulamaları yeni devlet anlayışının ifadesidir ve birden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Bu bağlamda e-Devlet bir süreçtir ve bu süreci Leigh ve Atkinson üç dönem halinde incelenmiştir. İlk dönem 93- 98 yıllarını kapsayan "**İnternetin Bilgi ve Paylaşım Amacıyla Kullanılması**"dır ve bu dönem vatandaşlara interaktif olarak hizmet söz konusu değildir. İkinci dönem ise 98 ve 2001 yıllarını içeren "**Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması**"dır. e-Devlet açısından bu ikinci dönemde kamu yönetimine ait siteler bilgi sağlama konumundan işlem yapma konumuna geçmeye başlamış ve bazı vergi ve sigorta primlerin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internetten elde edilebilmesine başlanmıştır. 2001 yılından itibaren başlayan üçüncü dönem "**Web Sitelerinin Bütünleşmesidir**" ve bu dönemde web siteleri aracılığı ile kapsamlı hizmetlerden vatandaşların yararlanması adımına geçilmiştir. Larrain ise bu e-Devlet sürecinin aşamalarını; "vatandaş ve işletmelerin internet ortamından yararlı bilgilere ulaşması, ulusal mali ve idari yönetim sistemlerinin bütünleştirilmesi, direkt iletişim için gerekli

yapılanma (*devlet-vatandaş-işletme arasında*), elektronik ortamda hizmetlerin sağlanması ve devletin geniş portallara bağlanması ve entegrasyonu” olarak sıralamıştır (*Şahin ve Örselli, 2003: 345*).

Birleşmiş Milletler tarafından 2003’te açıklanan “e-Devlet Anket Çalışma Raporu” ise e- Devletin gelişimini beş aşamalı bir modelle açıklar. İlk aşama olan “**ortaya çıkma evresi**”, sağlık, eğitim gibi konularda merkezi teşkilatların remi web siteleri aracılığı ile sınırlı bir şekilde temel bilgilerin sunumundan ibarettir. İkinci aşama olan “**geliştirme**” aşamasında devlet, veri tabanları, raporlar, yasal düzenlemeler vb. güncel ve arşivlenmiş bilgileri paylaşmaktadır. İndirilebilir formlar, çevrimiçi kamu hizmetlerinin verilmesi gibi hizmetlere erişimin sağlandığı üçüncü aşama ise “**etkileşim**” olarak adlandırılmaktadır. “**İşlemsel**” evre adı verilen dördüncü aşamada e-Devlet uygulamaları, vatandaş veya işletmeler ile kamu kurumları arasında çift yönlü etkileşimin gerçekleştiği aşamadır. Son aşama olan “**ağa bağlı kalma**” evresinde kamu kurumları ile vatandaş ve diğer paydaşlarla bilgi ve hizmetleri gerçekleştirmek için entegre bir ağ kurulur ve yönetime geri bildirimlerin olması sağlanır (*Yıldırım, 2022: 279*).

Bu bağlamda çeşitli modellerle e- Devletin gelişim aşamaları açıklanmaya çalışılmıştır. Bu açıdan bakıldığında e- Devlet uygulamalarının bir süreç olduğu ve belli aşamalardan geçerek olgunlaştığı kabul edilmekte, fakat bu aşamaların farklılık gösterdiği de görülmektedir. Türk kamu yönetiminde, e-Devlet kapısı aşamasına 2008 yılında geçilmiştir ve Türkiye’de de elektronik kamu hizmetlerinin tamamına tek bir internet sitesinden (*www.turkiye.gov.tr*) erişim sağlanmıştır. e- Devletin gelişim aşamaları her ülkede aynı sıralamayı takip etmez. Ülkeden ülkeye hatta ülke içinde eyaletler, kentler de bile e- Devlet gelişim sürecinin aynı şekilde ilerlemediği görülmektedir (*Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239-240*).

2.6.3. Akıllı Devlet (a-Devlet) ve Mobil Devlet (m- Devlet) Yaklaşımı

İletişimin ağlarının genişlemesi, telefon, tablet gibi dijital iletişim araçlarının ve internetin yayılması sadece bilginin hızlı akışını değil bilginin üretimini de hızlandırmış ve bilgi toplumuna dönüşü sağlamıştır. Kamu yönetimi alanında bilgi toplumunun bir ürünü olarak da e-Devlet uygulamaları ortaya çıkmıştır. Modern çağın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine uygun olarak kamu hizmeti sunumunun elektronik ortamda hızlı, etkin ve verimli yapılmasını ifade eden e- Devlet, bir bakıma geleneksel devletin çağa uygun şekilde yeniden yapılanma sürecini ifade etmektedir. İşlemlerin büyük kısmı el yordamıyla yapılmadığından hizmet sunumunda aksama, kayırma ve maliyetler azalmaktadır. Ayrıca kolay ve basit bir hizmet sunu-

mu temin ettiğinden az katmanlı bir yönetim tabakasına imkân sağlayarak hız ve güvenilirliği temin etmekte, ticari faaliyetlerde süreci hızlandırarak gereksiz işlemleri ortadan kaldırmak gibi önemli özelliklere sahip olabilmektedir (*Biçici ve Kaya, 2021: 42-44*). e- Devlet, kamu kurumlarında etkililiği sağlamak adına bilgi teknolojileri aracılığı ile hizmet kalitesi ve kamu hizmetlerindeki değişime odaklanır. e- Devlet kamu kurumlarında dağınık halde verilen hizmetleri bütünleştirerek hizmetlerin etkililiğini artırmayı ve bütün kamu işlemlerinde yaptığı yeniliklerle, yüksek kalite hizmeti amaçlar. Bir başka ifade ile e- Devletin amacı, kamu hizmetinin seviyesinde sürekli bir artışı sağlayarak, devleti etkili ve karmaşadan uzak bir biçime sokmak ve karşılıklı ilişkileri üst düzeye çıkarmak için gayret göstermektir (*Karagülmez, 2010: 457-458*).

“Geleceğin devleti” ya da “sanal devlet” şeklinde de adlandırılan e- Devlet, kamu hizmetleri alanında kamunun bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile saydam, vatandaşa daha yakın, ucuz ve iyi çalışan bir idari yapıya geçişi ifade eder (*Balcı ve Kırılmaz, 2009: 48*). Teknolojik gelişmedeki yoğunluk ve çeşitlilik kamu hizmeti sunumunun e- Devletin ilerisine taşınmasını gerektirmektedir, çünkü dijitalleşme sürekliliği olan bir süreçtir. Bu bağlamda bir sonraki adım olan a-Devlet, e-Devleti içine alan bir kavramdır. Akıllı devlet (*a- Devlet*), kamu kurumları ve toplumsal aktörler arasında daha çok koordinasyon ve iş birliğini gerektirmektedir. Mobil devlet (*m- Devlet*), devletin sunduğu hizmetlere ulaşmanın her türlü kablolu ve mobil teknoloji içeren cihazlardan karşılanmasını ifade eder. e-Devlet, m-Devlet yapılan işin içeriği ile ilgili iken, a-Devlet dijital dönüşümün kurumsallaşmasıdır.

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanması için büyük hacimli verileri toplayan ve analiz eden devletin ifadesi olan akıllı devlet (*a- Devlet*), kamu sektöründeki birçok dijital girişim için kapsayıcılığı anlatmaktadır. Demokratik, şeffaf ve etkin bir devlet anlayışının hâkim olduğu a- Devlet; büyük veri, bulut bilişim, yapay zekâ gibi teknolojileri bütünleşik bir anlayışla kullanarak idarenin hizmet sunumunda iyileşmeyi ve vatandaş memnuniyetini artırmayı sağlar (*Şahnağil, 2023: 179*). Dijitalleşme sürekliliği ve devamlılığı olan bir süreçtir ve a-Devlet e-Devleti içine alan bir kavramdır. Teknolojik gelişmelerde yaşanan yoğunluk ve çeşitlilik kamu hizmeti verilirken e- Devlet uygulamalarının da gelişip dönüşmesini gerektirmektedir. Yapay zekâ başta olmak üzere nesnelerin interneti, blok zinciri gibi teknolojiler ve siber güvenliğin iyileşmesi devletlerin a-Devlete yönelmesini bir zorunluluğa dönüştürmektedir.

e-Devlet’ten a-Devlet’e geçiş sürecinde, dijitalleşme uygulamalarını düzenleyen, kurumlar arasında koordinasyonu sağlayan, kamu ile özel sektörleri bir araya getiren bir kurumsal örgütlenme modeline ihtiyaç

duyulmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumları ve sosyal aktörler arasında koordinasyon ve iş birliğine odaklanan “a-Devlet” uygulamaları, dijital çalışmanın içeriğinden ziyade devletin iş yapma biçimine daha çok önem vermektedir. Bunun yanı sıra, yapay zekâ ve nesnelerin interneti gibi teknolojilerin kullanımına ve her geçen gün gelişen teknolojik fırsatlara daha çok odaklanmaktadır (*Rüzgar, 2024: 1155*).

e-Devlet web temelli internet uygulamaları başta olmak üzere bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla devletin temel işlevlerini geliştirmeyi ve yerine getirmeyi sağlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan yenilikçi teknolojilerden de yararlanan e-Devlet uygulamaları, bu kapsamda mobil ve kablosuz teknolojileri de kullanma yoluna gitmektedir. Mobil devlet, e-Devletin sağladığı yararları geliştirmek için kablosuz ve mobil teknolojinin sağladığı hizmet, uygulama ve aygıtları kullanmaya yönelik bir stratejinin hayata geçirilmesidir. Mobil devlet, devletin, kablosuz iletişim ağları ve mobil aygıtlar aracılığı ile kullanıcılarına (*kamu çalışanları, vatandaşlar, iş dünyası ve kâr amacı gütmeyen organizasyonlar vb.*) bilgi ve hizmet sağlama çabası olarak tanımlanabilir. Mobil devlet, dijital servislere erişimi kolaylaştırma konusunda bir devrim olarak kabul edilmektedir (*Karağülmez, 2010: 467-468*). Cep telefonları üzerinden kamu hizmetlerine erişim sağlanması ile ortaya çıkan mobil devlet yani m-Devlet, 2000’li yıllarla birlikte Türkiye ve Avrupa ülkelerinde çeşitli kamu hizmetlerinde kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin Avusturya’da 2005 yılı itibarıyla cep telefonu üzerinden e-Devlet uygulamalarını kullanarak elektronik imza atabilmeleri, Almanya’da coğrafi yer belirleme sistemi aracılığıyla otoyol geçiş ücretlerinin otomatik olarak cep telefonları ile ödenebilmesi bu kapsamda yaşanan başlıca örneklerdendir. Türkiye’de ise m-devletin ilk örnekleri 2005 yılında Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu Projesi (*MOBESE*) ve Millî Eğitim Bakanlığı’nın Mobil Bilgi Projesi olmuş ve süreç içerisinde tüm kamu kurum ve kuruluşları m-Devlet üzerinde hizmete başlamıştır (*Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 143*).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE e- DEVLET VE DİJİTALLEŞME

Türk kamu bürokrasisi merkeziyetçi bir niteliğe sahip Osmanlı bürokrasisinin devamıdır. Osmanlı bürokrasisi yönettiği halka, devlet karşısında pasif, boyun eğen, bir rol vermiştir. 1908 yılında II. Meşrutiyetin ilanı ile kademeli olarak toplumdan bireye doğru bir geçiş yaşanmaya başlamış, önemli bir siyasal oyuncu olarak kabul edilen “yurttaş” kavramını ortaya çıkarmıştır. II. Meşrutiyet ile eşitlik gibi bir kazanım elde edilmiş ve bu dönemde halka “kanunlara itaat etmek, askerlik yapmak ve vergi vermek” gibi görevler verilmiştir. 1923’te Cumhuriyet’in ilanı ile siyasi rejim değişmiş fakat bürokratik yapı devam etmiştir. 1924 Anayasası ile “yurttaşlık” terimi resmen hukuki sisteme girmiş ancak merkeziyetçi yapı devam etmiştir. Kural yapma elit bir tabakanın işi olarak kabul edilirken bu kurallara sıkı sıkıya bağlılık da vatandaşın görevi olarak kabul edilmiştir. Yani Osmanlı bürokrasisine göre devlet daha demokratik niteliğe sahip olmakla birlikte çoğulcu, katılımcı olmaktan uzak bir yapıdadır. Sonraki yıllarda yeni anayasa ve yasal düzenlemelerde de geleneksel bu yapıdan çok uzaklaşmamış, bürokrasi katı bir şekilde varlığını sürdürmüştür (Köse, Karaoğlu ve Korkut, 2020: 361-362). 1940’lı yılların sonundan itibaren, kamu yönetiminde reform yapmak üzere yerli ve yabancı kişi ve kuruluşlara çeşitli çalışmalar yaptırılmıştır. Bu çalışmalardan özellikle 1960’lı yıllarda gerçekleştirilen merkezi hükümet teşkilatı araştırma projesi (MEHTAP) ile Kamu Yönetimi Araştırma Projesi’ni (KAYA) önemli bir yere sahiptir. Türk bürokrasisinde reform yönündeki en büyük girişim olan MEHTAP raporu, merkezi hükümetin örgütlenme biçiminin etkili ve verimli kamu hizmeti sunumuna olanak verecek hale getirilmesi için yapılmıştır. 1980 öncesi yönetimde reform çalışmaları, geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde; devletin yönetsel güç ve yeteneklerini artırmaya yönelik, teknik bir faaliyet olarak yürütülmekte iken; 1980’den sonra reformların ilgi odağını, devletin küçültülmesi oluşturmaktadır.

Dünyadaki gelişmeler, Avrupa Birliği'ne uyum süreci gibi konuların da etkisi ile 2000'li yıllarda reformlarda; kamu yönetiminde şeffaflık, adem-i merkeziyet, yönetim, hesap verebilirlik, stratejik yönetim gibi ilke ve değerler etkili olmaya başlamıştır.

Bilgi teknolojilerini kullanma konusunda çok istekli olan Türkiye 1990'lı yıllarda bilgisayarların kamu kurumlarında ofis otomasyonu için kullanımını sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin temelini oluşturmuştur (*Ünal ve Kiraz, 2016: 441*). Bilgi toplumunun artan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla 1990'lardan sonra bilgi ve iletişim teknolojilerinde hızlı ve yenilikçi bir dönüşüm yaşanmıştır. Hizmet altyapıları sürekli olarak yenilenmekte, vatandaş odaklı yeni taleplere göre şekillenmekte ve e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesiyle vatandaş katılımı ve memnuniyeti gün geçtikçe artmaktadır. Geleneksel yöntemlerle kıyaslanamayacak şekilde bilgi edinme, işleme ve saklama noktasında kolaylık sağlayan e-Devlet uygulamaları, bilgi teknolojileri sayesinde kamu hizmetlerinin elektronik olarak yürütülmesini mümkün kılmıştır. Küreselleşme, bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve dijital çağın gereklilikleri, devlet aygıtının diğer ulusal ve uluslararası kuruluşlarla entegrasyonunu hızlandırmıştır. Kamu yönetimleri, küresel sorunlarla, özellikle bireysel ve sosyal taleplerle mücadelede çok boyutlu bir etkileşime girmek zorunda kalmıştır. Bu açıdan bakıldığında, yeni kamu yönetimi ve yönetim paradigmaları, her şeyin devlet tarafından yukarıdan aşağıya belirlendiği geleneksel kamu yönetimi yaklaşımından farklı olarak, esnek, şeffaf, katılımcı, etkili ve hesap verebilir örgütsel yapılara dönüşme eğilimindedir (*Akıncı, 2021: 162*).

Kitle iletişim ağlarının yaygınlaşmasıyla, 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren dünyanın pek çok ülkesinde kamu disiplinleri dönüşüm sürecine girmiştir. Bu dönüşüm süreci, basit bir reform süreci olanın ötesinde devletin toplumdaki rolünde ciddi değişimleri gerektirmiş bu bağlamda, günümüz kamu yönetimi anlayışı, bireycilik, esneklik, girişimcilik, şeffaflık, verimlilik ve rekabetçilik üzerine kurulmuştur. Bu faktörlere ek olarak, vatandaşların daha kaliteli hizmet alma ve yönetime katılım taleplerindeki artış tüm dünyada olduğu gibi ülkemiz kamu yönetimi anlayışında hızlı bir dönüşüme yol açmıştır (*Rüzgar, 2024: 1150*). 1970-80'li yıllarda vergi ve nüfus işlemleri gibi uygulamaların otomasyonunda yoğunlaşmıştır. 1990'larda bilgi toplumuna geçişle birlikte ikinci aşama yaşanırken, 2000 ve 2002 yılında ise üçüncü aşamaya geçilmiştir. Bu aşamada e-Devlet uygulamalarının nasıl olacağına yönelik tartışmalar olmuş ve 2002'den itibaren ise e-Devlet uygulamalarına geçiş için somut adımlar atılmıştır (*Devlet Planlama Teşkilatı, 2007: 7*). e-Devlet açısından bakıldığında 2000-2010 yılları arası temel sistemlerin inşasının başladığı zaman dilimi iken 2010-2020 yılları arası ise dijital olgunlaşma sürecine yoğunlaşan

dönemler olarak özetlenebilmektedir (*www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads*, 2026). Bu bağlamda Türkiye’de dijital dönüşüm açısından önemli bir nokta Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile başlamış ve dijital dönüşüm daha bütüncül olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bu kapsamda yayınlanan 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı kararnamesi dijital dönüşümü; “Dijital teknolojilerin kullanımı ve geliştirilmesi yoluyla ekonomik ve sosyal refahın artırılmasına yönelik insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirilen bütüncül dönüşüm” olarak tanımlar (*www.mevzuat.gov.tr*, 2026).

3.1.e- Devletin Türkiye’deki Gelişimi ve Dijital Dönüşüm

e- Devletin temelleri bilgisayarın ülkemize girdiği 1930’lu yıllara kadar dayandırılmaktadır. 1934 yılında T.C. Ziraat Bankası’nın delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanması ile bilgi işlem makineleri devlet hayatına girmiştir. Bu sistem, bankacılık işlemlerinde otomasyonun ilk adımı sayılmakta ve Türkiye’de e-Devletin temelleri olarak kabul edilmektedir. 1960 yılında ise ilk bilgisayarlar kamu sektöründe kullanılmaya başlanmıştır (Çevikbaş, 2009: 81-82).

Bilgi iletişim teknolojilerinin kamu yönetimine yansımada, 1983 yılında kurulan ve bilim ve teknoloji politikalarının oluşturulduğu en üst düzey karar alma mekanizması olan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu bir başlangıç olarak kabul edilmektedir (Çiçek ve Söğüt, 2018:33). Ülkemizde bilgi toplumu hedeflerine ulaşmak amacıyla yapılan çalışmalar belirtildiği gibi çok daha önce başlamış olmakla birlikte, e-Devlet çalışmalarının başlangıcının 1992 yılında Türkiye Bilişim Derneği’nin çalışmaları ve TBMM’de Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubu’nun oluşturulması ile olduğu görüşü de öne sürülmektedir. Bu tarihten itibaren toplantılar düzenlenmiş ve bu toplantılar sonucunda resmi ve gayri resmi bir kurumsallaşma sağlama konusunda önemli gelişmeler sağlanmıştır (Yurtay ve ark.,2012: 952).

e- Devlet projesi; teknolojinin imkanlarının kullanılarak kamu hizmetlerinin veya vatandaşın devlete karşı sorumlu olduğu yükümlülüklerin hızlı ve etkin bir şekilde sağlanabilmesidir. Bu kapsamda Türkiye’de e- Devlet çalışmaları 1998 yılında Kamu-Net ile başlamış ancak bu çalışmalar 2001 yılına kadar çok yavaş bir seyir takip etmiştir. 2001 yılı yavaş giden çalışmaların hızlandığı bir yıldır. Bu yılda tüm kamu hizmetlerini içeren bir e-Devlet portalı oluşturma çalışmalarına başlanmıştır. Bu amaçla Yalova pilot il olarak seçilerek e- Devlet çalışmalarına teknik olarak başlansa da halka yansıtılamamıştır. 2003 yılında Başbakanlık genelgesi ile Kamu-Net çalışmalarına son verilmiş ve bu alandaki çalışmalar Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından koordine edilmeye başlanmıştır (Yıldırım, Çakmak

ve Üstün. 2006: 52-53). 2001 yılında önemli bir başka gelişme de “e- Avrupa 2002”nin aday ülkelere yönelik olarak sunulan “e-Avrupa+ Eylem Planı”na Türkiye’nin davet edilmesidir. Türkiye, bu plan kapsamında 2001 yılında Başbakanlık Müsteşarlığının koordinasyonunda “e-Dönüşüm Türkiye” eylem planı hazırlama çalışmalarına başlamıştır (Çiçek ve Söğüt, 2018:34). Hazırlıkların ardından, 2003 yılında Avrupa Birliği (AB) bilgi toplumu olmak için “e-Dönüşüm Türkiye” projesini geliştirmiş ve kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması önerilmiştir. Proje 3 Ocak 2003 yılında “58. Hükümet Acil Eylem Planı” ve 19 Mart 2003’te “59. Hükümet Programında” yer almış ve “Bilgi Toplumu Stratejisi” nin 28 Temmuz 2006 tarihinde yayınlanmasıyla yürürlüğe girmiştir. Ancak projenin hayata geçmesi 2008 yılını bulmuş 18 Aralık 2008 tarihi itibarıyla de e-Devlet kapısı projesi, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’nin koordine-sinde TÜRKSAT iş birliğiyle hizmet sunumuna başlamıştır (Özer, 2023: 52). e-Devlet uygulamalarının veri güvenliği ve gizliliği için Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ile Marmara Araştırma Merkezi (MAM) birlikte bir çalışma yapmıştır. 2006 yılında yapılan ve “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu” adlı çalışma sekiz temel başlık altında otuz konu incelenmiş ve e-Devlet hizmeti yerine getiren kurumların web sayfalarında, olması gereken standartlar belirlenmeye çalışılmıştır (Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 144).

Daha sonra 2009 yılında Başbakanlık tarafından “e-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı” hazırlanmıştır. Kanun tasarısı e-Devlet kapısını “Kullanıcılara, kamu kurum ve kuruluşlarına e-Devlet hizmetlerinin tek erişim noktasından sunulmasını sağlayan bilgi sistemi” (*www.memurlar.net*, 2026) olarak tanımlar. Tanım sadece devlet vatandaş ilişkisine vurgu yapmakla kalmamış devlet işlerinin yerine getirilmesinde de e- Devlet kapısını işlevsel kabul etmiştir (Duman ve Aktel, 2021: 621). e-Devlet konusuyla ilgili temel bir kanun çıkartmak amacıyla hazırlanan bu metin kanunlaşamamıştır.

e-Devletle ilgili mevzuat alanında en önemli örnek, 2011 tarihli 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’dir (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname). Bu KHK ile “e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek (Madde 2-f)” görevi Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na (UDHB) verilmiştir. 2011 tarihli 655 sayılı KHK’nın bir sonucu olarak 29820 Sayılı “e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” 3 Eylül 2016 tarihli Resmî Gazete yayını ile yürürlüğe girmiştir. Bu

yönetmelik ile “bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde, e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütme” görevi, merkezi idare ve yerel yönetimleri de kapsayacak şekilde Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na (UDHB) verilmiştir (www.sbb.gov.tr, 2026). Yönetmelikte e-Devlet hizmeti, “Hizmet süreçlerinin vatandaş odaklı olarak yeniden yapılandırılmasını da içerecek şekilde, kurumlar arası veri paylaşımı esasına dayalı olarak yürütülmesi için kurumlar tarafından, hızlı, güvenli, etkili, verimli, şeffaf ve hesap verebilir, temel hak ve özgürlüklere riayet edilerek ve mahremiyet gözetilecek şekilde elektronik ortama aktarılan her bir kamu hizmeti” e-Devlet Kapısı ise “ e-Devlet hizmetlerinin son kullanıcıya farklı erişim kanallarından tek noktadan bütünleşik olarak sunulduğu ortak elektronik platform” olarak tanımlanmıştır (www.mevzuat.gov.tr/, 2026). Yönetmelikte e- Devlete ilişkin süreç ve aktörler de ayrıntılı olarak tarif edilmiştir. Yapılan referandum sonucunda kabul edilen anayasa değişikliği ile yeni bir hükümet sistemine geçiş yapan Türkiye, 21.01.2017 tarihli ve 6771 sayılı Anayasa değişikliği kanunu, 9 Temmuz 2018 tarihinde tüm hükümleri ile yürürlüğe girmiş, Bakanlar Kurulu ve Başbakanlık kaldırılarak yürütme yetkisi ve görevi Cumhurbaşkanına verilmiştir. Anayasanın 106. Maddesinin son fıkrası hükmünce bakanlıkların kurulmaları, örgütlenmeleri ve görevleri artık Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile düzenlenebilecektir. 10.07.2018 tarihli 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile e-Devlet hizmetlerinin yönetilmesi görevi Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı’na verilmiştir.

e- Devletin kurumsallaşmasında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş sonrası köklü değişimler yaşanmıştır. Önceden görev ve yetki bakımından dağınık ve parçalı bir görünüm sergileyen e-Devlet, yeni sistemle birlikte sadeleşmiştir. Yeni hükümet sistemi öncesinde e-Devletle ilgili Başbakanlık yanında görevlendirilen kurumlar çok parçalı bir yapılanmayı göstermektedir. 2011 yılında 655 sayılı KHK ile kurulan Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bu bakanlığa bağlı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), BTK bünyesindeki TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., yanında 2011 yılında 641 sayılı KHK ile Kalkınma Bakanlığı’nın kurulması, bu bakanlığa bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2011 yılında çıkarılan 635 sayılı KHK ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilim ve Teknoloji Genel Müdürlüğü, bu bakanlığa bağlı Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE)’nin e-Devletle ilgili çalışma alanlarında görevlendirilmesi bu dağınık yapılanmayı gösterir. Yeni hükümete sistemi ile Kalkınma Bakanlığı kaldırılmış ve 13 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile 24 Temmuz 2018 yılında Cumhurbaşkanlığına

bağlı Strateji ve Bütçe Başkanlığı kurulmuş ve bu yapı bünyesinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri Daire Başkanlığı kurulmuş, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bünyesinde kurulan e-Devlet Hizmetleri Daire Başkanlığı'na ise e- Devletin koordinasyonunu sağlama görevi verilmiştir. Aynı bakanlık içinde ilişkili kuruluş olarak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı ile koordine kuruluş olarak TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi Genel Müdürlüğü görevlerine devam etmektedirler. Bunların yanı sıra 1 no'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Bilim Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu ile yine aynı Kararname ile oluşturulan Dijital Dönüşüm Ofisi dikkat çekici diğer yapılanmalar arasındadır (Doru 2022: 111-112).

2019 yılında e-Devlet Kapısı yönetimi ile yetkili idari birimlerde önemli değişiklikler meydana gelmiş ve 24.10.2019 tarihli 48 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile e-Devlet Kapısı'nın yönetilmesi görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'na verilmiştir. Dijital Dönüşüm Ofisi'nin kapatılmasının ardından 28.03.2025 tarihli 183 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile e-Devlet Kapısı'nın yönetilmesi görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı'na devredilmiştir (www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme, 2026). Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı, 25.12.2025 tarihli ve 33118 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 192 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde belirtilen "e-Devlet Kapısı ile dijital devlet ortak ürün, hizmet ve sistemlerini geliştirmek ve işletmek, kamu kurum ve kuruluşlarının bilişim sistemlerinin bu altyapılarla entegrasyonuna ve hizmet sunumuna ilişkin ilke, usul ve standartları belirlemek." hükmü gereği e-Devlet Kapısı'nın işletilmesi ve geliştirilmesi görevini üstlenmiştir. Başkanlık dijital devlet başlığı altında e-Devlet Kapısı, Dijital Devlet Stratejisi, Kamu Bulut Bilişim Stratejisi, Açık Devlet Verisi ve Kamuda Açık Kaynak Kodlu Yazılım Kullanım faaliyetlerinin yanı sıra Siber Güvenlik, Kamu Yapay Zekâ ve Ekosistem Geliştirme gibi faaliyet alanlarına sahiptir. Türkiye Cumhuriyeti Siber Güvenlik Başkanlığı, Türkiye'nin siber uzaydaki millî gücünü korumak, mevcut ve muhtemel tehditleri tespit ederek bertaraf etmek ve güvenli bir dijital geleceği temin etmek amacıyla Cumhurbaşkanlığına bağlı yetkili idari otoritedir (siber-guvenlik.gov.tr/edelet-kapisi, 2026).

Siber güvenliğe ilişkin çalışmalar daha önce başlamıştır. Bu kapsamda ulusal düzeyde ilk kez e-Devlet hizmetlerine yönelik 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı başlığı altında bir strateji belgesi hazırlanmış ve bu belge ile e-Devlet hizmetlerinin teknik ve yönetsel altyapısına yönelik stratejik amaçlar vurgulanırken siber güvenlik konusu özellikle vurgulanmıştır. e-Devletin güvenlik boyutu önemli ölçüde siber güvenlik riskleri ile ilişkilendirilmiştir. e-Devlet Strateji Belgesi siber güvenlik ka-

nunu çıkarılması hedefini de ortaya çıkarmıştır (*Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 147-148*). 19 Mart 2025 tarihinde 7545 sayılı Siber Güvenlik Kanunu yürürlüğe girmiş ve kanun kapsamında Türkiye'nin dijital altyapısını korumak için Siber Güvenlik Başkanlığı kurulmasına ilişkin esasları düzenlemiştir. Kanunun amacı; "Türkiye Cumhuriyeti'nin siber uzaydaki milli gücünü meydana getiren bütün unsurlarına karşı içten ve dıştan yöneltilen mevcut ve muhtemel tehditlerin tespit ve bertaraf edilmesi, siber olayların muhtemel etkilerini azaltmaya yönelik esasların belirlenmesi, kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları, gerçek ve tüzel kişiler ile tüzel kişiliği bulunmayan kuruluşların siber saldırılara karşı korunmasına yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması, ülkenin siber güvenliğini güçlendirmek için strateji ve politikaların belirlenmesi ile Siber Güvenlik Kurulunun kurulmasına ilişkin esasları düzenlemek" olarak açıklanmıştır. Kanun ayrıca siber uzayı; "doğrudan ya da dolaylı olarak internete, elektronik haberleşme veya bilgisayar ağlarına bağlı olan tüm bilişim sistemlerini ve bunları birbirine bağlayan ağlardan oluşan ortam" olarak tanımlar. Siber güvenlik milli güvenliğin ayrılmaz bir parçasıdır, ilkesinin yer aldığı kanun, kritik altyapılara güvenlik zorunlulukları getirir ve yerli çözümleri teşvik eder. Hukukun üstünlüğü, temel insan hak ve hürriyetleri ile mahremiyetin korunması ilkeleri temel esas kabul edildiği kanunla Siber Güvenlik Kurulu da kurulmuştur. Siber Güvenlik Kurulu; Cumhurbaşkanı, Cumhurbaşkanı Yardımcısı, Adalet Bakanı, Dışişleri Bakanı, İçişleri Bakanı, Milli Savunma Bakanı, Sanayi ve Teknoloji Bakanı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı, Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreteri, Millî İstihbarat Teşkilâtı Başkanı, Savunma Sanayii Başkanı ve Siber Güvenlik Başkanından oluşur. Cumhurbaşkanının katılmadığı hallerde Kurula Cumhurbaşkanı Yardımcısı başkanlık eder (<https://mevzuat.gov.tr>. 2026).

Türkiye'de e- Devletin gelişimini gösteren önemli bir veri de uygulamada kamunun sahip olduğu internet sitesi sayısındaki artıştır. Bu bağlamda açılan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) bünyesinde faaliyet gösteren alan adı sağlayıcısı Nic.Tr'nin 2009 verilerine göre Türkiye'de gov.tr (*hükümet*) uzantılı 8.766, bel.tr (*belediye*) uzantılı 2.225, edu.tr (*üniversite-eğitim*) uzantılı, tsk.tr (*silahlı kuvvetler*) uzantılı 34, mil.tr (*askeri kurum ve kuruluşlar tarafından alınabilen alt alan adı*) 8, pol.tr (*emniyet teşkilatı tarafından alınabilen alt alan adı*) 309, k.12.tr (Milli Eğitim Bakanlığınca onaylanmış ilköğretim, lise ve dengi okullar tarafından alınabilen addır) 9.408 adettir. Böylece kamuya ait bütün internet sitelerinin toplamı 21.171'dir (*Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241-242*). 2022 yılı itibarı ile Nic.tr, .tr uzantılı alan adlarının yönetim yetkisi ODTÜ'den Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na (BTK) devredilmiş ve tüm işlemler TRABİS (*Türkiye Ağ Bilgi Sistemi/TR Ağ Bilgi Sistemi*) altyapısı üzerinden yapılmaya başlamıştır.

“TRABİS, “.tr” uzantılı internet alan adı sisteminin ve buna ait merkezi veri tabanının işletilmesine, rehberin oluşturulmasına, güncellenmesine ve rehberlik hizmetinin sunulmasına ve alan adı başvuru işlemlerinin gerçek zamanlı olarak yapılmasına imkân veren” sistemin adıdır. Sistem verilerine göre 2026 yılı itibari ile gov.tr uzantılı 11.595, bel.tr uzantılı 1405, k.12.tr uzantılı 1.668 internet sitesi vardır (*hwww.trabis.gov.tr*, 2026). Kamuya ait internet sitelerinin sayısı, e-Devlete entegre olduklarından azalmaktadır. 2024 yılında e-Devlet Kapısı’nda hizmet sunan kurum sayısı bir önceki yıla göre %5’lik artış göstermiştir. Hizmet sunan kurumların 204’ü merkezi kamu kurumları, 206’sı üniversiteler, 513’ü belediyeler, 30’u su ve kanalizasyon idareleri ve 127’si özel kurumlardan oluşmaktadır. 2026 yılında ise, e- Devletin sunduğu toplam hizmet sayısı 9.181 iken, web’de sunulan hizmet sayısı 7.319 mobilde sunulan hizmet sayısı ise 5.939’dur (*www.turkiye.gov.tr/e Devlet-istatistikleri*, 2026).

3.2. Türkiye’de e- Devlet Uygulamaları ve Dijital Devlete Geçiş

Kamu yönetiminin hizmetlerin sürdürülebilirliği açısından değişen sosyo-ekonomik ve teknolojik gelişmeler ışığında hayata geçen e- Devlet uygulamaları tek bir noktadan turkiye.gov.tr üzerinden hizmet vermeye başlanmıştır.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine geçilmeden önce e-Devlet alanında, Kalkınma Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı’nın rolleri vardı ve bu durum e-Dönüşüm süresinin uzaması ve koordinasyon sorunlarının yaşanmasına neden oluyordu. Bu itibarla, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile çalışmalarda eşgüdüm sağlanmasına odaklanılmış ve farklı kurumlarda ayrı ayrı sürdürülen e-Devlet ve siber güvenlikle ilgili çalışmalar Cumhurbaşkanlığı bünyesinde, 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (CBDDO) çatısı altında birleştirilmiş daha sonra ise 2025 yılında ofis kapatılarak bu çalışmalar 8 Ocak 2025 tarihinde kurulan Siber Güvenlik Başkanlığı bünyesinde yeniden yapılandırılmıştır.

Yapay zekâ olmak üzere büyük veri, nesnelerin interneti, blok zincir gibi pek çok gelişme doğrultusunda gerek dünya gerekse ülkemiz de e-Devlet uygulamaları Dijital Devlete doğru bir dönüşüm geçirme aşamasına gelmiştir.

3.2.1. Türkiye’de e-Devlet Kapısı (turkiye.gov.tr)

2008 yılında hizmete başlayan e- Devlet kapısının resmi internet sitesi e- Devlet kapısını “farklı kurumlar tarafından, farklı kanallar aracılığıyla

verilen e-Devlet hizmetlerinin, tek noktadan güvenli ve kesintisiz bir şekilde sunulduğu elektronik platform” olarak açıklarken, e -Devlet kavramını “vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması olarak tanımlar ve vatandaşın en kolay, en etkin, hızlı, kaliteli, kesintisiz ve güvenli yoldan devlet hizmetlerine ulaşımının amaçlandığını ifade eder (*www.turkiye.gov.tr*, 2026).

Türkiye’de elektronik devlet hizmetlerine ait ortak bir kapıya ilişkin hukuki ve yönetsel temelin, 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi’nde yer aldığı görülmektedir. Bu kapsamda hazırlanan Acil Eylem Planı ile “e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin hayata geçirilmesi amaçlanmış ve Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (*sbb.gov.tr*. 2026). Türkiye’de e- Devlet çalışmaları 2001 yılı öncesi yaşanan koordinasyon eksikliği nedeni ile yeterince gelişmemiş, çeşitli kurumların yaptığı projeler uygulamaya girmesine rağmen bu hizmetlerde bütünlük sağlanamamıştır. 2001 yılında bu hizmetlerin tek bir noktadan koordine edilmesi gerektiği fikri genel kabul görmüş ve 2008 yılında “ e-Devlet Kapısı Projesi ” adı altında tek bir çatı altında toplanmıştır. İlk etapta 22 kamu hizmeti vatandaşın erişimine açılmış ve yaklaşık on bin kullanıcıya ulaşılmıştır. 2020 yılı verilerine göre bu sayı elli binin üzerine çıkmış, hizmet veren hizmet sayısı beş bini geçmiştir (*Çelik ve Orhan, 2021: 213*). Türkiye gov.tr adresi ile kolay erişimi olan e- Devlet, 2025 yılının son haftası itibari ile 68.063.563 kullanıcıya ulaşırken verilen hizmet sayısı ise 8.773 olmuştur (*www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri*, 2025). Ayrıca e-Devlet Kapısından sunulan hizmet türleri;

- Sorgulama Hizmetleri
- Başvuru Hizmetleri
- Bütünleşik Hizmetler (*Birden fazla kurumun hizmetleri birleştirilerek oluşturulan hizmetler*)
- Belge Üretme Hizmetleri
- Ödeme Hizmetleri
- Bilgilendirme Hizmetleri
- Ödeme Hizmetleri
- Abonelik Hizmetleri

olarak sıralanırken, kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımının e-Devlet Kapısı tarafından sunulan hizmetler ile sağlanabildiği da belirtilmektedir. Ayrıca e-Devlet Kapısı mobil uygulaması ile kamu hizmetlerine, vatandaşların 7/24 cep telefonlarından veya tabletlerinden hızlı ve güvenli bir şekilde erişmesi sağlanmakta ayrıca “Anlık Bilgilendir-

me" ile de kullanıcıların kendileriyle ilgili mahkeme dosyası, dava sonucu, vergi borcu, askerlik durumu vb. gelişmeleri anlık bildirimler sayesinde hızlıca öğrenebilmektedir (*www.turkiye.gov.tr*, 2026).

3.2.2. Türkiye'de e- Devletin Kullanım Alanları

e-Devlet önce gelişmiş ülkelerde, ardından dünyanın pek çok ülkesi gibi Türkiye'de de uygulanmaya başlamıştır. Kısa zamanda uygulamaya uyum sağlayan kamu idareleri farklı düzeylerde e-Devlet proje ve uygulamalarını hayata geçirmişlerdir. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, e-Devlet uygulamalarının benimsenmesi, hükümetlerin hizmet sunumunu iyileştirmek ve vatandaşların yaşam kalitesini artırmak için hayati öneme sahiptir.

1980'li yıllarda telekomünikasyon altyapısının güçlendirilmesine yönelik faaliyetler başlamıştır. Fakat bu faaliyetlerin e-Devlet sürecini başlatması 90'lı yılların sonu ile 2000'li yılların başlarında kurumsal bir hal almaya ve somut adımların atılmasıyla olmuştur. 2000'li yıllar Türkiye'de dijitalleşme sürecinin hız kazandığı; e-Devlet Kapısı, UYAP, CİMER, e-Nabız, MERNİS ve e-Belediye gibi önemli dijital uygulamaların hayata geçtiği yıllardır. Bu uygulamalar vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırdığı gibi devlet kurumları arasındaki veri paylaşımıyla işlem süreleri de kısalmıştır. Vatandaş memnuniyetinin artması, hizmetlerin 7/24 erişilebilir hâle gelmesi yönetime olan güvenin artmasını sağlamıştır. Sonraki yıllarda özellikle Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'nin koordinasyonunda yürütülen çalışmalarla, Türkiye'de dijital kamu hizmetleri büyük bir yaygınlık kazanmış daha sonra e-Devlet Kapısı'nın yönetilmesi görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı'na devredilmiştir.

Türkiye'de "Devletin Kısayolu" olarak adlandırılan, e-devlet kapısı: www.turkiye.gov.tr web sayfasına giriş yapan vatandaşlar, birçok e-Devlet uygulamasına erişim sağlayabilmektedir.

Günümüzde merkezi yönetim birimlerinin tamamına yakınının birer büyük e-Devlet projesi bulunmaktadır. e-Devlet'in tarihsel gelişimi sürecinde, Türkiye'de öne çıkan ve yaygın olarak hizmet veren e-Devlet projelerinin en önemlileri şu şekilde sıralanabilir: İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Bilgi Ağı POLNET ve MOBESE Projeleri, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı e-Bildirge ve

MEDULA Projeleri, Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi, Milli Eğitim Bakanlığı MEBSİS ve e-Okul Projesi, Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi, Dışişleri Bakanlığı e-Dışişleri Projesi, Gümrük Müsteşarlığı Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi GİMOP Projesi ve TUBİTAK, ULAKBİM Projesi, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), e-Konsolosluk Projesi şeklinde sayılabilmektedir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 242; turksat.com.tr, 2026). Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına ilişkin başka projelerde mevcut olmasına rağmen e- Devlet projelerinden bazılarında daha detaylı bilgilere aşağıda yer verilecektir.

3.2.2.1. Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının ilk olarak ortaya çıkışı kurumsal bilişim sistemi kurma çabaları ile olmuştur. e- Devlet uygulamalarından olan Merkezi Nüfus Sistemi (MERNİS), kamu kurum ve kuruluşlarında verilen hizmetlere her vatandaşın kendi kimlik numarası ile ulaşmasını hedefleyen bir projedir ve dünyadaki ilk e-Devlet projelerinden birisi olarak ifade edilmektedir (Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 142).

Türkiye’de e- Devlet uygulamaları, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nden önce, merkez teşkilatındaki çeşitli kurumların müstakil gayretleri ile meydana gelmiştir. 1972 yılında başlanan ve 2002 yılı itibari ile hizmete giren Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi kısa adıyla MERNİS projesi bu kapsamdaki en önemli projedir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 73). Bu proje nüfus idaresinin bilgisayarları etkin kullanımını ve bu bilgisayarların ülke genelinde birbirine bağlanmasını içeren bir otomasyon projesidir. Bu yönü ile e- Devlet uygulamasının geçmişi bu projeye dayandırılmaktadır. Proje ulusal ve uluslararası kurumların yardımı ile yakın zamanda tamamlanarak en önemli e- Devlet proje ve uygulamalarından olmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 239-240).

3.2.2.2. Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP)

Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi yani UYAP, bilgi çağının sahip olduğu teknolojik imkanları kullanır ve e-Dönüşüm sürecinin e -Adalet ayağını oluşturur. Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşların, adli ve idari yargı birimlerinin bütüncül yapılanmasını sağlayan bir bilişim sistemi olan UYAP, dünyanın en ileri ve en büyük bilişim sistemlerinden biridir. UYAP vatandaşa internet vasıtası ile “çevrimiçi dilekçe ve devlet katında hakkını arama, dava açma, sorgulama, denetleme, yargı ve icra uygulamalarıyla ilgili süreçlerdeki aşamaları izleme” olanağı sunmaktadır (Ünal ve Kiraz, 2016: 443). 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda UYAP, “...adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi

amacıyla oluşturulan bilişim sistemidir, dava ve diğer yargılama işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirildiği hallerde UYAP kullanılarak veriler kaydedilir ve saklanır.” şeklinde tanımlanmıştır (<https://www.mevzuat.gov.tr>, 2026).

Ülkemizde pek çok e-Devlet uygulaması olmakla birlikte en başarılı e- Devlet uygulamalarından olan UYAP, adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesini ve her türlü yargısal iş ve işlemlerin bu platformda saklanmasını hedefler. Güvenli elektronik imza ile dava açabilme, harç ve avans ödeme ve tüm dava dosyalarının incelenme bu uygulama ile mümkündür (Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018: 143).

3.2.2.3. Elektronik Kamu Bilgi Sistemi (KAYSİS)

KAYSİS e- Devlet uygulamalarının bilgi yönetim sistemi olarak kabul edilebilir. KAYSİS, devlet teşkilatı içerisinde yer alan kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetler, teşkilat yapıları, hizmet başlıkları, mevzuat bilgileri gibi pek çok başlığa ait alt yapı bilgilerini içermekte ve böylece merkezden bütünleşik bir bilgi sistemi oluşturmaktadır. KAYSİS Projesinin Alt Modülleri ile bu süreç yürütülmektedir. (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 128). Bu alt modüllerden biri olan DETSİS (*Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi*), devlet teşkilatındaki tüm kurumların T.C. Kimlik Numarasına benzer şekilde standart ve tekil kodlarla tanımlanmasıdır ve devletin tüm kurumlarınca kabul görmüş bir sistem olarak yürütülmektedir. DETSİS, Türkiye Cumhuriyeti devlet teşkilatı içerisinde yer alan kurum ve kuruluşların merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatlarında bulunan her düzeydeki birimleri ile hiyerarşik yapıya uygun olarak kayıt altına alındığı sistemdir (<https://detsis.gov.tr/>, 2026). DETSİS, MERNİS ve MERSİS (*Merkezi Sicil Kayıt Sistemi*) ile kullanılarak hizmetlerin sunumu ve takibi yapılabilmektedir. Ayrıca mimaride yer alan hiyerarşik kurgu ile yönetim süreçleri de merkezi olarak izlenebilmektedir. DETSİS kurumların elektronik belge yönetim sistemleri başta olmak üzere CİMER, UETS (*Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi*), UYAP, MEBBİS (*Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri*), HEYS (*Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi*), KMS (*Kamu Mevzuatı Sistemi*), e-Belediye, Kariyer Kapısı, Ulusal Staj Programı, SE-KAPS (*Seferberlik Kaynak Planlama Sistemi*), DMO (*Devlet Malzeme Ofisi*), e-Satış, EKAP (*Elektronik Kamu Alımları Platformu*), İLANBİS (*İlan Bilişim Sistemi*), KAYS (*Kalkınma Ajansları Yönetim Sistemi*, e-Mühür Sertifikası, Kurumsal Şifreleme Sertifikası, Kayıtlı Elektronik Posta benzeri uygulamalarda kullanılmak üzere 1.900'den fazla kurum ile entegre olarak çalışmakta ve sistemde günlük 100.000'den fazla sorgulama yapılmaktadır. HEYS, Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi'dir ve kamu kurumlarının vatandaşlara, özel sektöre, sivil toplum kuruluşlarına veya diğer kamu kurumlarına sunduğu hizmetlerin

operasyonel düzeyde belirlenmesini sağlar. KMS yani Kamu Mevzuatı Sistemi, Resmî Gazete'de yayımlanan her türlü mevzuatın yanı sıra bakanlıklar, bağlı/ilişkili/koordineli kuruluşlar, belediyeler ve üniversiteler tarafından Resmî Gazete'de yayımlanmadan çıkarılan ikincil mevzuatın kaydedildiği ve tek bir kanal üzerinden vatandaşlara duyurulduğu bir bilgi sistemidir (detsis@tcbb.gov.tr, 2026).

KAYSİS alt uygulamaları ile yapılan başlıca işlemleri şu şekilde sıralayabiliriz (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 128):

- Devlet teşkilatında var olan bütün kurum ve kuruluşların; merkezi örgütü, taşra yapılanması ve yurt dışı teşkilatları bir bütün olarak teşkilat yapısına işlenir.
- Bu kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetler elektronik ortama taşınabilir.
- e-Yazışma ve e-İmza için gerekli temel veriler bu sistemde tutulur.
- Tüm kurum ve kuruluşların mevzuatlar kayıt altına alınır.
- Kamu hizmetlerinin verilmesine ilişkin süreçler takip edilir.
- Hizmet sunumu için gerekli resmi yazışma, paraf ve imza aşamaları takip edilir ve hizmetlerle ilişkilendirilir.
- Sistem veri kaynağı olarak kullanılır, istatistikler tutulur ve raporlamalar yapılır.

3.2.2.4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

e- Devlet kapsamındaki bir başka önemli uygulama ise VEDOP yani Vergi Daireleri Otomasyon Projesidir. 1995 yılında, vergi dairelerinin otomasyona geçirilmesi amacıyla bir pilot proje olarak yürütülen VEDOP, başarılı olmasının ardından 1998 yılında VEDOP-1 projesi olarak uygulanmaya başlanmıştır. İki yıl içerisinde 22 ildeki 155 vergi dairesinin otomasyonu gerçekleştirerek proje tamamlanmıştır. 2004 yılında proje ikinci aşamaya geçmiş ve VEDOP-2 adıyla başlatılan proje hala devam etmektedir. VEDOP projesinin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Yavaş, 2014):

- E-Beyanname: Beyannamelerin dijital ortamda alınmasını ifade etmektedir ve sistem e-Beyanname adıyla kesintisiz çalışmaktadır.
- E-VDO (Vergi Dairesi Otomasyonu): Vergi daireleri tamamen web tabanlı, n-katmanlı mimari ile entegre çalışmaktadır.
- EBTİS (Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi): Bankalarla anlık entegrasyon sayesinde tahsilat bilgileri anında GİB (Gelir İdaresi Başkanlığı) sistemlerine yansımaktadır.

- VEDOS (*Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi*): Sahadaki denetimler, mobil cihazlar ve tabletler üzerinden anlık olarak sisteme işlenmektedir.
- Çağrı Merkezi: GİB, 444 0 189 numaralı VİMER (*Vergi İletişim Merkezi*) ile hem mükelleflere hem de personele hizmet vermektedir.
- Veri Ambarı: Risk Analiz Merkezi (RAM) ve gelişmiş veri madenciliği araçları kullanılarak kayıt dışı ekonomi ile mücadele, büyük veri analizleri ile yapılmaktadır.
- EMKAS (*Elektronik Muhasebe Kayıt Arşivi Sistemi*): Bu proje, e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Defter gibi elektronik belge uygulamalarıyla çok daha kapsamlı bir hale gelmiştir.

VEDOP, Türkiye'nin e-Devlet dönüşümündeki en başarılı ve köklü projelerden biri olarak gösterilmektedir.

3.2.2.5. Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS)

e-Devlet tabanlı uygulamalardan biri olan TAKBİS, Tapu Kadastro Bilgi Sistemi'dir. TAKBİS sistemi ile taşınmazların kayıtları tutulur ve mülke dayalı bilgi kullanması gereken tüm kamu kurum ve kuruluşlarının güncel bilgi ihtiyacı tek bir portal aracılığı ile karşılanır. TAKBİS e- Hizmet projesi "rasyonel ve gerçekçi yatırım planları, tapu kayıtlarını esas alan adil vergilendirme, vergi kayıplarının önlenmesi, turizm ve tesis planlanması, hazineye ait taşınmaz gelirlerinin artırılması, kent ve konut politikalarının kontrol edilebilmesi" gibi amaçları gerçekleştirmenin yanı sıra tapu idarelerine gitmeden işlemler yapma konusunda da vatandaşa faydalı olmaktadır. Devletin sahip olduğu mülklerin kayıtlarını tutan uygulama ile milli menfaatler de korunmaktadır (*Çeliksoy ve Akça, 2024: 465*).

3.2.2.6. Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)

Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NİGM) tarafından yönetilir. Bu sistemde kişilerin nüfus ve yerleşim yeri bilgilerine (*merkezi veri tabanında tutulan verilere*) kamu kurumları ve yetkili tüzel kişiler güvenli ve 7/24 on-line erişim sağlayabilmektedir. KPS, adres ve kimlik bilgileri gibi temel verilerin anlık paylaşımına olanak sağlayan, bürokrasiyi azaltıp kağıtsız işlem imkânı sunan bir sistemdir. KPS üzerinden temel olarak (*www.nvi.gov.tr/kps,2006*);

- T.C. Kimlik Numarasına karşılık kişi bilgileri sorgulama,
- Kişi bilgilerine karşılık T.C. Kimlik Numarası sorgulama,

- Nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgilerine karşılık kimlik bilgileri sorgulama,
- Nüfus Kayıt Örneği sorgulama,
- Adres bilgisi sorgulama hizmetleri sunulmaktadır.

KPS verileri, Türk vatandaşlığının ispatı ve belgelendirilmesinde esastır. Ayrıca kişinin kimliği, medenî hâli ve aile bağlarının tespitinde de resmi bilgi niteliğindedir ve aksi sabit oluncaya kadar bu veriler geçerlidir. KPS hizmetleri, sistemi kullanan kamu kurum ve kuruluşların, internet sayfaları ile ulaşabilecekleri etkileşimli sorgulamalar yapmalarına imkân verecek internet servislerinden oluşmaktadır ve sistem, alıcı kurumların yetkisi dışında olan bilgilerin gönderimine mâni olmaktadır. KPS'den elde edilecek bilgilerin kullanımına ait hukuki sorumluluk bilgiyi alan alıcı kurumun ve diğer kişilerin sorumluluğundadır. Sistemde görev yapan yetkililer belirlenen esaslara uymak zorundadır ve bu yükümlülüğün kişilerin görevlerinden ayrılmalarından sonra da devam ettiği Kimlik Paylaşım Sistemi Yönetmeliğinde (*Kimlik Paylaşım Sistemi Yönetmeliği 2006*) net bir şekilde belirlenmiştir (*Erdoğan, 2012: 149-150*).

3.2.2.7. Polis Bilgi Ağı (POLNET)

“Polnet”, polis bilgisayar ağını ifade eden “Polis Network” un kısaltmasıdır ve Emniyet Teşkilatı'nın temel bilgi ve iletişim sistemidir. Emniyet Müdürlüğü personeli, tüm resmi faaliyetlerini, bu sistem üzerinden yürütmektedir ve adli işlemler başta olmak üzere polis teşkilatının resmi işlemlerdeki iş yükü ve yüksek personel sayısı nedeniyle, sistemin çok fazla kişi tarafından aktif olarak kullanıldığı söylenebilir. POLNET, ülke genelinde 2.647 farklı Emniyet Müdürlüğü birimlerinde kullanılan ve 250 bin kullanıcısı olan büyük bir intranet ağıdır. Bu özelliği ile gerek ulusal ölçekte kurumsal yapılanma açısından gerekse alt programlarının büyüklüğü açısından UYAP gibi önde gelen bilişim altyapılarından biridir. Polnet ilk çıktığında sadece veri aktarımı içinde kullanılmaktayken mevcut haliyle Polnet'e üye olan herkesin ulaşabileceği projeler ve birimlere özel projeler olmak üzere 150'ye yakın farklı projeyi içeren büyük bir yapıya dönüşmüştür. Otomatik Parmak İzi Tanılama (*Afis*), Sınır Kapıları Giriş - Çıkış (*Kısıtlama*), Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (*Asbis*), E-Pasaport Başvuru ve Takip Sistemi, Suç Başvuruları ve Sürücü Cezaları Sistem projeleri gibi projelerin yanı sıra, Asayiş Performans İzleme ve Takibi Projesi gibi personelin günlük faaliyetlerini doğrudan izlemeye yönelik çeşitli projeler de bulunmaktadır (*Ciğer, 2022: 376-378*).

1990'lı yıllarda Personel Dairesi Başkanlığı tarafından basit listelemeler şeklinde başlayan çalışmalar, 2004 yılından itibaren bir PolNet (*Polis Bilişim*

Ağı) bilgi sistemi niteliği kazanmıştır. POLNET, bütün teşkilat mensupları tarafından kullanılan bir bilgi sistemidir ve tüm devlet teşkilat birimleri arasında dijital bilgi akışını sağlar. Ayrıca iş ve işlemlerin hatasız yürütülmesi, bürokrasinin azaltılması, maliyetin en aza indirilmesi, iş gücü ve zaman tasarrufu sağlamayı amaçlamaktadır (*polisdergisi.pa.edu.tr*, 2026).

3.2.2.8. Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP)

Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP), Türk gümrük idarelerinin işleyişini AB standartlarına uygun hale getirmek, dijitalleştirmek ve ticaretin kolaylaştırılması ile etkin kontrolün sağlanması amacıyla yürütülen kapsamlı yapılandırma sürecidir.

Gümrük işlemlerinin dijitalleştirilmesine dönük çalışmalar 1997 yılında Gümrük İdarelerin Modernizasyonu Projesi'nin (GİMOP) hayata geçirilmesi ile başlamış ve Avrupa Birliği (AB) ile uyum kapsamında 1999 yılında kullanıma sunulmuştur. Proje iki aşamalı olarak planlanmış ve GİMOP 2 adı verilen ikinci aşamaya 2009 yılında geçilmiştir. GİMOP 1 ile değişen teknolojik şartlara uyum sağlamayı amaçlayan proje, gümrük idarelerinde dijitalleşmeye katkı sağlamakta ve gümrük işlemlerinin elektronik ortama taşınması ile de gümrük idarelerinde iş yükünü azaltarak işlemlerin güvenle yapılmasını, personelin daha etkin kullanımını hedeflemektedir. Projenin ilk aşaması tamamlanmış ve gümrük işlemlerinin büyük bir bölümü elektronik ortama taşınmıştır. İlk aşamada Bilgisayarlı Gümrük Sistemi incelenerek Avrupa Birliği ile uyumu sağlayacak tarife yönetim sisteminin oluşturulmasına çalışılmıştır. Projenin ikinci aşaması ile de bilgisayarlı gümrük sistemi oluşturulmuş ve kağıtsız beyanname dönemine geçilmiş, işlemlerin elektronik imza ile dijital ortamda gerçekleştirmek için temeller atılmıştır. "Bilgisayarlı Ortak Transit Sistemi" ve amaçlanan "Entegre Tarife Sistemleri"nin yazılımları bitirilmiş ve bilgisayarlı gümrük sistemi ile entegrasyon sağlanmıştır. GİMOP I ve II projeleri, ülkemiz gümrük idarelerinde dijitalleşme ve kurumsal modernizasyon süreçlerinin temeli oluşturmaktadır ve teknik altyapının gücendirilmesinin yanı sıra idari reformlara da zemin hazırlamıştır (*Turgut ve Eroğlu*, 2025: 41).

3.2.2.9. Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP)

Elektronik Kamu Alımları Platformu, kamu kurum ve kuruluşlarının mal, hizmet, yapım işleri ve danışmanlık hizmetlerine dair ihale süreçlerinin internet üzerinden yürütülmesine imkân sağlayan merkezi platformdur. Kamu İhale Kurumu (KİK) tarafından yönetilen ve 2010 yılında başlayan EKAP sistemi ile amaçlanan; kamu alımlarında, ihale süreçlerinde şeffaflığı ve hızı artırmak, "eşitlikçi, katılımcı, rekabetçi, güvenilir, kamuoyunun

denetimine açık, kaynakların etkin kullanıldığı ve ihtiyaçların uygun şart ve uygun zamanda karşılandığı bir sistem” oluşturulmasıdır (Akpınar, 2020: 149).

EKAP gelişim sürecine baktığımızda 2010 yılında kurulduğu, 2015 yılında ise e-Tebliğat uygulaması ile ihale işlemlerine dair tebligatların EKAP üzerinden yapılmaya başlandığı görülmektedir. 2016’da e-İhale uygulamasına geçilerek ihalelere elektronik ortamda teklif verilebilmesine ve ihaleler için gerekli bilgi ve belgelerin EKAP üzerinden yapılabilmesine imkân sağlayan uygulama devreye alınmıştır. 2018 yılında ihalelerde ilk teklif fiyatı üzerinden eksiltme yapılarak yarışılmasına olanak sağlayan e-Eksiltme uygulamasına başlanmıştır. 2019 yılında e-Eğitime başlanmış, bu e- eğitimin kapsamında, ihale mevzuatı ve süreçlerine yönelik online eğitimlerin verildiği EKAP Akademi kurulmuştur. 2020 itibari ile e-Şikâyet yani ihale işlemlerine yönelik ihaleyi yapan idareye şikâyet, 2021 yılında ise e-İtirazen şikâyetle ihale işlemlerine yönelik Kamu İhale Kurumuna itirazen şikâyet başvurularının EKAP üzerinden yapılması imkânı getirilmiştir. 2022 yılında e-Doğrudan temin uygulamasıyla doğrudan temin yöntemiyle yapılan alımların EKAP üzerinden duyurulması arkasından da e-İhale zorunluluğu getirilmiştir. Bu sayede Kamu İhale Kanunu kapsamındaki ihalelerin e-İhale yöntemiyle EKAP üzerinden yapılması zorunlu hale getirildi (*turkiyeyuzyili.com*, 2026). EKAP V2: Dijitalleşmenin Yolculuğu adı ile EKAP da yeni bir aşamaya geçilmiştir. 2025’te devreye alınan EKAP V2, kamu alımlarını uçtan uca dijitalleştiren yenilikçi, şeffaf ve veri temelli yeni bir platformdur. Kullanıcı dostu arayüzüyle; e-İhale, e-Sözleşme, mobil uyum ve güçlü analiz raporları ile kamu harcamalarında verimliliği ve hesap verebilirliği artırmayı amaçlamaktadır (<https://www.ihale.gov.tr>, 2026).

3.2.2.10. Bir e-Devlet Uygulaması olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” ifadesinin kısaltmasıdır. Anayasa tarafından güvence altına alınan dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak için oluşturulmuş bir halkla ilişkiler uygulaması olan CİMER, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülmektedir. CİMER, yapılan başvuruları sistemde kayıtlı yaklaşık 60 bin idari birimden ilgili olan kamu kuruluşuna gönderir, işleme alınır ve ilgili kurum tarafından cevaplanır. CİMER, “ dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımının yanı sıra “katılımcı yönetim” anlayışı çerçevesinde kamu politikalarına yönelik her türlü görüş ve önerinizi de iletebileceğiniz” bir platformdur (<https://www.iletisim.gov.tr>, 2026).

Vatandaş ile devlet arasında köprü görevi gören CİMER uygulaması, başvuruların yoğun olarak yapıldığı bir adrestir. Daha önce BİMER (*Başbakanlık İletişim Merkezi*) olarak çalışan uygulama başbakanlığın kalkması ve yeni hükümet sistemi ile birlikte CİMER adını almıştır. Bakanlıklar bünyesinde kurulan şikâyet mekanizmaları faaliyetlerine devam etmekle birlikte, CİMER uygulaması bakanlıkların yetki alanını aşan sorunlarda başvuru bir adres olamaya devam etmektedir. 2016 yılından beri resmi internet sitesi www.tccb.gov.tr adresinden “Cumhurbaşkanına Sor” sloganıyla başlatılan süreç, vatandaş katılımını kolaylaştıran bir platform olarak varlığını sürdürmektedir. CİMER her şeyden önce, kamu kurum ve kuruluşlarının hesap verebilirliğini artırmak amacıyla hem devletin hem de yürütme gücünün başı olan cumhurbaşkanlığına kolayca ulaşılmasını sağlamaktadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Müdürlüğü tarafından takip edilen CİMER uygulaması, vatandaşların başvurularını resmi yeni internet adresi <https://www.cimer.gov.tr/> üzerinden kabul etmektedir (Akıncı, 2021: 163).

3.3. e- Devletten Dijital Devlete Geçiş

Yapay zekâ ve dijital teknolojiler, yalnızca kamu yönetimini değil, onu özel yönetimden ayıran ve kamu yönetimi haline getiren kamuyu da dönüştürmektedir Türk Diller Birliği sözlüğünde kamu, bir ülkedeki tüm halk, kamuoyu ve kamuya hizmet eden tüm devlet organları olarak tanımlanmaktadır. Kamu tanımında kamu artık sadece insanlardan oluşmamaktadır. Devlet özelliklerini değiştirmekte hem kamuya hizmet veren devlet organları hem de bu organların sağladığı hizmetler geçmişe kıyasla önemli ölçüde değişmektedir. Kamu kavramının tanımı değiştikçe, kamu hizmeti, kamu görevi, kamu yararı, kamu personeli, kamu malları, kamu kuruluşları ve kamu yönetimiyle ilgili diğer önemli kavram ve ifadelerin anlamları da yeniden şekillenmektedir. Kamu yönetiminin temel amacı, insanların yaşamlarını kolaylaştırmak, barış, güvenlik ve refah sağlamak, yaşam kalitesini artırmak, bireysel hak ve özgürlüklere yönelik engelleri ortadan kaldırmaktır. Kısacası, kamu yönetiminin temel amacı, insanların ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetler sunmaktır. Devletin önemli bir alanı olan kamu yönetimi, tüm dünyada daha hızlı bir değişim ve gelişim sürecindedir. Küreselleşmenin kamu yönetimine getirdiği değişim, kamu yönetimini çeşitlenmeye zorlayan önemli bir nedendir. Karşılaşılan sorunların çözümünde geleneksel kamu yönetiminin yetersizliği, yaygın özelleştirme hareketleri, nitelikli personele duyulan ihtiyaç, karar alma mekanizmalarında siyasi ve idari katılım gibi nedenler bu sürece yol açmıştır. 21. yüzyıl toplumları birçok alanda değişime zorlarken, bilgisayarlar, internet ve yapay zekâ son çeyrek yüzyılda yavaş yavaş tüm vatandaşların günlük yaşamına girmiş ve neredeyse her şeyi değiştirmiştir. Günümüz yapay zekânın merkezinde olduğu dijital bir dün-

yadır ve kamu yönetimi farklı ve daha teknoloji yoğun bir değişim talebiyle karşı karşıyadır (*Taner, 2025:845*). Bu değişim taleplerini karşılamak adına dijital devlete yönelim artmaktadır. Dijital devlet, kamu hizmeti sunumunu iyileştirmek, verimliliği artırmak ve şeffaflığı geliştirmek için yapay zekâ, veri analizi ve dijital kimlikler gibi teknolojilerin kullanılmasını içerir; basit e-Devletten kullanıcı merkezli, proaktif hizmetlere dönüşümü sağlar. Kamu işlemlerinin bulutta tamamlanmasını mümkün kılarak güveni ve katılımı teşvik eder. Dijital devlet, kamu hizmetlerini kullanıcı merkezli, verimli ve şeffaf hale getirerek dönüştürmek için teknoloji ve verileri kullanan devleti anlatır. Dijital kimlikler ve bulut tabanlı sistemler gibi dijital kamu altyapısından yararlanarak, hizmetlere 7/24 erişimi kolaylaştırır ve fiziksel etkileşim ihtiyacını azaltır. Dijital devletin temel amaçları arasında; kamu güvenini artırmak, politika oluşturmada yeniliği teşvik etmek ve yapay zekâ destekli operasyonları ve veri odaklı güvenliği geliştirmek gibi faaliyetler yer almaktadır (*www.oecd.org, 2026*).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerle yaşanan dönüşümle bilgiye erişim hızı hissedilir olmuştur. Ekonomi, sağlık, ulaşım, eğitim, e-Devlet hizmetleri ile yaşanan bu dönüşüm toplum hayatını kolaylaştırmıştır. Bu bağlamda yaşanan “zorunlu” dönüşüm, dijital dönüşüm olarak adlandırılır ve bu durum dijital teknolojiler aracılığı ile yaşanan bir “teknö-ekonomik paradigma değişimidir”. Başka bir anlatımla dijital dönüşüm, teknolojinin kamu ve özel sektör amaçlarına hizmet etmek için kullanılmasıdır. Dijital dönüşüm, dijitalleşmenin toplumun her kesiminde kabul görüp benimsemesini sağlayacak düzeyde bir kültür oluşturma sürecidir. e- Devlet, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), üç boyutlu yazıcılar bu dönüşüme örnektir (*Cibaroğlu, 2020: 18*). Kurumların stratejik yönelim ve iş yapma biçimlerini yeniden yapılandıran ciddi bir değişim ve dönüşümü ifade eden dijital dönüşüm, dijital teknolojileri işletme stratejilerinin ayrılmaz bir parçası haline getirmektedir. Bu kapsamda dijitalleşme kurumların uygulamaya dönük alanlarını değiştirip dönüştürmenin ötesinde, değer üretme ve rekabet avantajı kapasitelerini dönüştüren bir alanın ifadesidir. Kamu yönetimi ve yönetim dijital dönüşümden en fazla etkilenen alanlardır. Dijital teknolojiler kamu hizmetlerine entegre edildiğinde, hizmet sunumunda hız ve etkinliğin yanı sıra şeffaf ve veri temelli karar alma süreçlerine de olanak sağlamaktadır. 2023 yılı OECD Türkiye raporu, dijital kamu uygulamaları sayesinde hesap verebilirlik ve şeffaflığın güçlendiğini ve kurumlar arası veri paylaşım artışı ile politika süreçlerinde etkinliğin sağladığını vurgulamaktadır. Dijitalleşme hizmet sunumunda kullanılan teknik bir araç olmanın yanında kamu politikalarının oluşturulma ve uygulanma aşamalarını da dönüştüren bir yönetim mekanizmasıdır (*Taş ve Zümrüt Boyacıoğlu, 2025:126-127*).

Kamu yönetiminde e-Devletle başlayan dönüşümle bürokrasinin merkezde olduğu kırtasiye ve hantal devletin yerini hızlı, verimli devlet almıştır. e-Devlet ile başlayan değişim ve dönüşüm devam etmekte, yapay zekâ teknolojilerinin yaygınlaşması dijital devlet kavramını gündeme getirmektedir. Dijitalleşmenin en önemli araçlarından olan yapay zekâ, ülkelerin geleceğini şekillendirebilecek önemli bir güçtür ve sadece kamu yönetiminin işleyişini değil toplum ve diğer kurumları da etkileme potansiyeline sahiptir. Yapay zekâ, dijitalleşmenin ileri teknolojilerine dönük bir unsurdur. Dijitalleşmeyi gerçekleştirecek diğer unsurları; 3D yazıcılar, nesnelerin interneti, büyük veri, akıllı mobil cihazlar, bulut bilişim, robotik, blok zincir olarak sıralayabiliriz (Tamer ve Övgün, 2020: 776).

Dijitalleşme ile yönetişimin elektronik bir versiyonu haline gelen e- Yönetişimle ilgili ülkemizde yapılan en önemli girişimler; e-Avrupa+ Girişimi (2001), e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2003) ve e-Devlet Kapısı Projesi' dir ve bu projelerin ortak özelliği bilgi toplumu stratejileri ile katılımcı, şeffaf, hızlı, iş süreçlerinin basitleştirildiği kaliteli ve etkin hizmet sunumudur. e- Yönetişim kapsamında gelişen e- Devletin gelişimi ile ilgili süreç birçok aşamadan geçmiştir (Şengül ve Balıkcı, 2021:421). Türkiye'nin dijital devlet serüveni devam eden bir süreç olmakla birlikte beş dönemde ele alınabilir. İlk dönem **"1990-2002 Hazırlık ve Politika Belgeleri Dönemi"** olarak adlandırılabilir. Bu dönem, 1990'larda bilgisayarların yaygınlaşması ve internetin yaygın kullanılmaya başlanmasını içermektedir. 1990'larda Dünya Bankası desteğiyle hazırlanan Bilişim ve Ekonomi Modernizasyon raporu ve 1997- 1999 yılları arasında yapılan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) bu dönemdeki ilk adımlardandır. 1998 KamuNet Teknik Kurulu ve KAMUNET projesi bir başka gelişme olarak sayılabilir. **İkinci dönem "2002-2006 Hızlı Gelişim Dönemi"** olarak tanımlanabilir. Bu dönemde e-Türkiye Projesi, farklı kurumlarda UYAP, MERNİS, POLNET, VEDOP gibi büyük elektronik devlet dönüşüm projeleri ve e- Dönüşüm Türkiye Eylem Planı gibi somut çalışmalar gerçekleştirilmiştir. 2002 yılında Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Bu dönemde daha somut adımlar atılmış, yatırımlar ve hızlı bir dönüşüm başlamıştır. **Üçüncü dönem "2006-2010 yılları arasını kapsayan Hizmette Çeşitlenme ve Bütünleşme Dönemi"** dir. Bu dönemde yayınlanan 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, kapsamlı bir dönüşüme işaret etmiş ve bu hedeflerin çoğuna ulaşılmıştır. Yine bu dönemde turkiye.gov.tr hizmete açılmıştır. **"2010-2018 yılları arasını kapsayan Kurumsallaşma Dönemi"** olarak anılabilecek dördüncü dönem ise dijital teknolojilerin öne çıkmaya ve e-Devletin dijital devlete dönüşmeye başladığı zaman aralığıdır. 2011 yılında e-Devlet çalışmalarından sorumlu Devlet Planlama Teşkilatı kapatılmış ve görevleri Kalkınma Bakanlığı'na aktarılmış, aynı yıl kurulan

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-Devlet çalışmalarından sorumlu kurum olurken e-Devletin teknik işleri ise aynı Bakanlığa bağlı TÜRKSAT’ta kalmıştır. Beşinci dönem ise **“2018-2025 dönemi Kamuda Dijitalleşme Dönemi” olarak tanımlanabilir.** 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçişle dijitalleşme ile ilgili adımlar atılmaya başlanmış ve zihinsel dönüşüm yaşanmıştır. Kalkınma Bakanlığı’nın bazı görevleri Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı’na, teknolojik ve dijital dönüşüme ilişkin görevler ise Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi’ne devredilmiştir. Farklı kurumlar tarafından yürütülen hizmetlerin bütünleşik hale gelmesi için e-Devlet kapısı öncelikle Dijital Türkiye adıyla yeniden tanımlanmış, binlerce hizmetin yer aldığı, mobil uygulamalarla desteklenen bir yapıya dönüşmüştür (*setav.org, 2026*). Dijital Dönüşüm Ofisi ile e-Devletten a-Devlete geçiş sürecini başlanmış, kamu yönetiminde köklü değişimler yapmak için yeni adımlar atılmış; siber güvenlik, kritik altyapılar, büyük veri, yapay zekâ gibi konularda koordinasyonun tek çatı altında toplanması amaçlanmıştır. 2018 yılında kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi 28 Mart 2025 itibariyle görevlerini 8 Ocak 2025 tarihinde kurulan Siber Güvenlik Başkanlığı’na devretmiştir.

21. yy’a girerken Türkiye’nin dijital geleceği tartışmaya başlanmış 2000’li yıllara kadar kısıtlı sayıda kamu personeline bilinen otomasyon projeleri gündemde iken, sonraki yıllarda vatandaşa uzanan e-Dönüşüm projeleri ön plana çıkmıştır. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından hazırlanan 2024- 2028 yıllarını kapsayan 12. Kalkınma Planı kapsamında yayınlanan e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesine ilişkin çalışma grubu raporu, e- Devlet kavramının yerine Dijital Devlet kavramını kullanımına ilişkin değerlendirme ve önerilerde bulunmuştur. 11. Kalkınma Planında “Hukuk Devleti, Demokratikleşme ve İyi Yönetişim” kapsamında ele alınan e- Devlet kavramının daha çok yönetimle ilgili olduğu ve yönetimi iyileştirmenin esas alındığı vurgulanmıştır. Ancak 12. Kalkınma Planını içeren 2024-2028 döneminde, yeni bir motivasyon ve e-Devlet politikalarında bir paradigma değişimini ifade edebilmek adına “uluslararası literatürde “veri odaklı yaklaşım, proaktif hizmet sunumu, platform olma, katılımcı, şeffaf ve değer yaratan” bir yapıyı işaret eden “dijital devlet” kavramının kullanılmasının değerlendirilmesi” vurgusu yapılmıştır. Ayrıca raporda e-Devlet kavramının ilk ortaya çıktığı 2000’li yıllardan günümüze dijital devlete evrilmekte olduğu ve veri odaklı yaklaşım, proaktif hizmet sunumu, platform olma ve daha katılımcı bir yapıyı işaret etmekte olduğu ifade edilmektedir (*www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads, 2026*).

Dijital devlet birbiri ile entegre olmuş, etkin ve şeffaf bir iş süreci gerektirir ve ülkemizde de dijital devlete yönelik çalışmalar göze çarpmaktadır. Bu bağlamda e-Dönüşüm Türkiye Projesinin, birlikte çalışmayı sağlamak

için kurumların kullanacakları ortak kural ve standartlar belirlemek, bilgi sistemleri ve bütünleşmiş e-Devlet hizmetlerini bu çerçevede geliştirmek amacı dikkat çekicidir. Bu kapsamda ilki 2005 yılı olmak üzere 2009 ve 2012 yıllarında Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi hazırlanmıştır. Rehber, kamu kurumları başta olmak üzere, elektronik ortamda hizmet sunan tüm kuruluşların birlikte çalışmasını sağlayacak bir çerçeve oluşturmak için; “yetki ve sorumluluklar, esas ve prensipler, yöntem ve kriterler, teknik standartlar” gibi konuların belirlenmesini ele almıştır. Rehberin güncellenmesine 2012 yılından sonra ara verilse de 12. Kalkınma Planı “birlikte çalışma” konusunu tekrar gündeme getirmiş ve dijital devlet mimarisi oluşturulması vurgusu yapılmıştır (Yıldız ve Kocaoğlu: 2024: 52) 12. Kalkınma Planı dijital devlet ile ilgili temel amacı, kamu hizmetlerinin bütüncül, kullanıcı odaklı ve katılımcı bir yaklaşımla yapılmasını ve yaygınlaştırılması olarak sunmaktadır.

Dijital devletler “reaktif” bir hizmet sağlayıcı olma rolünden çıkarak “öngörücü” bir kamu aktörü olma rolüne bürünmekte ve bu dönüşüm “proaktif e-Devlet” olarak kavramsallaştırılmaktadır. Proaktif e-Devlet, reaktif (*sorun oluşuktan sonra müdahale eden*) yapıdan, önleyici ve yönlendirici (*proaktif*) yapıya geçişi anlatır yani proaktif e-Devlet, halk istekte bulunmadan yaptığı veri analizleri ile ihtiyaçları öngörerek hizmeti otomatik şekilde sunmaktadır. Bu bağlamda devlet etkileşim kurmak için vatandaşın eyleme geçmesine gerek olmadan veri temelli öngörü ile bireysel ve toplumsal gereksinimleri karşılayan bir aktör konumuna gelmektedir. Özetle proaktif e-Devlet, dijital devlet paradigmasının “etkileşim” aşamasından “öngörü” aşamasına geçişini anlatmaktadır. Uluslararası kuruluşların dijital devlet vizyonlarında proaktif e-Devlet önemli bir yer tutmaktadır. OECD’nin Dijital Hükümet Politikası Çerçevesinde bir devletin dijital devlet olması için gerekli altı temel boyuttan birinin “proaktif olma” olduğu vurgulanmıştır. Bu belge dijital devletin diğer boyutlarını “dijital tasarım, veri odaklılık, platform olarak devlet, varsayılan olarak açıklık, kullanıcı odaklılık” olarak sıralamakta ve bu özellikleri kapsamayı dijital devletin bir gereği olarak ifade etmektedir (Ozan, 2025: 221-223).

e-Devlet, fiziksel belgelerin dijital ortama aktarılmasına odaklı iken dijital devlet bu belgelerin dijital ortamda üretilmesi, işlenmesi ve sonuçlandırılmasını esas alan bir sistemdir. 12. Kalkınma Planı da bu bağlamda “e-Devlet Kapısı, tüm hizmet sunum aktörlerini veri paylaşım ve hizmet tasarım ekosistemi etrafında bir araya getirmek, “hizmet sunumunda uçtan uca deneyim” ilkesini gözetmek suretiyle “Dijital Türkiye Platformu” olarak yeniden yapılandırılmalı” yönünde öneride bulunmakta ve “ülkeler arası e-Devlet kapılarının birbirine entegrasyonu için de bulut hizmetlerinin yaygınlaşmasının kritik bir öneme sahip olduğu” değerlendirmesinde bulunmaktadır (<https://www.sbb.gov.tr/wp>, 2026).

Küresel dijital dönüşümlerin de etkisiyle ülkemizde son yıllarda yayınlanan politika belgeleri, dijitalleşmenin ekonomik büyüme, verimlilik artışı ve kamu hizmetlerinin modernizasyonu açısından stratejik bir öncelik haline geldiğinin bir göstergesidir. 12. Kalkınma Planı (2024–2028) ve Orta Vadeli Program (2024–2026), Türkiye'nin dijital dönüşüm vizyonunu ortaya koyan iki temel politika belgesi özelliği taşımaktadır. 12. Kalkınma Planı, "Dijital Türkiye" vizyonu kapsamında yapay zekâ, büyük veri ve dijital altyapı yatırımlarının yaygınlaştırılmasını hedeflerken; kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ve veri yönetişiminin sağlamaştırılmasına özel önem vermektedir. 12. Kalkınma Planı, dijitalleşmeyi ekonomik büyüme açısından bir kaldıraç olarak görmekte dijital teknolojilerin kamu yönetimi ile üretim süreçlerine uyarlanmasına vurgu yapmaktadır. Plan; yapay zekâ, büyük veri, bulut bilişim ve nesnelerin interneti gibi ileri teknolojilerin yaygınlaştırılmasını temel politika hedefleri arasına yerleştirmektedir. Planın öncelikli politika alanları arasında; kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi, e-Devlet uygulamalarının daha bütünleşmiş ve kullanıcı odaklı bir noktaya gelmesi, politika üretiminde veri temelli yaklaşımın güçlendirilmesi ve siber güvenlik kapasitesinin yükseltilmesi yer almaktadır. 2024–2026 dönemini kapsayan Orta Vadeli Program (OVP) da benzer şekilde dijital dönüşüm üzerinde durmakta ve dijital dönüşümün üretim yapısının modernizasyonu, verimlilik artışı ve ihracat kapasitesinde güçlendirmesi yönünden kritik öneme sahip bir unsur olarak ele almaktadır (*Taş ve Zümrit Boyacıoğlu, 2025:126-132*).

Ülkemizde Dijital Devlet Stratejisinden sorumlu Siber Güvenlik Başkanlığı'nın resmi internet sitesi, evrensel bazda dijital devlete yönelik yeni eğilimler ve ülkemizin ihtiyaçlarını bağlamında dijital devlet çalışmalarının aşağıda sıralanan stratejik öncelik alanları çerçevesinde yürüttüğünü belirtmektedir (*siberguvenlik.gov.tr/dijital-devlet-stratejisi, 2026*):

- Stratejik Uyum ve Yönetişim,
- Dijital Beceriler,
- Kamuda Veri Yönetimi,
- Teknolojik Altyapılar,
- Hizmet Tasarımı ve Sunumu,
- Dijital Kapsayıcılık ve Katılım.

Kurum bu strateji ile asıl olarak "dijitalleşmeyi devlet organizasyonuna derinlemesine nüfuz ettirerek kamu yönetiminde modernizasyonu ve veriye dayalı yenilikçiliği hızlandırmak, bu amaçla veriden değer üretmeye yönelik teknik ve kurumsal kapasiteyi geliştirmek" hedefini de ifade etmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TOKAT İLİ KAMU SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ E-DEVLET UYGULAMALARINA YAKLAŞIMLARININ BELİRLENMESİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

4.1. Araştırma Metodolojisi

Araştırma, Tokat'ta kamu sektöründe çalışanların e-Devlet uygulamalarına yaklaşımlarının belirlenmesi amacını taşımaktadır. Bunu gerçekleştirebilmek için Tokat'ta kamu sektöründe çalışan 416 kişiye anket uygulaması yapılmıştır.

Türkiye'de kamu sektörü çalışanlarına yönelik 13 e-Devlet çalışması bulunmaktadır. Bu 13 çalışmanın 9'u (*Aysin, 2007; Özen, 2012; Topbaş, 2012; İskender, 2013; Sevinç ve Şahin, 2013; Erkul, 2014; Ahmet, 2018; Şanal, 2019; Kiraz, 2024*) ya spesifik bir kurum ve o kurumun e-Devlet uygulamasına yönelik ya da e-Devlet sisteminin kurumlarda kurulması ve işleyişiyle ilgilidir. Bu sebeple ilgili çalışmalarda bu araştırmaya uygun bir yaklaşım ve veri söz konusu değildir. Dolayısıyla çalışmanın yaklaşımına uygun 4 çalışma kalmaktadır. Yani araştırma özgünlüğü korumaktadır. Söz konusu 4 çalışma içinde ise Tokat'a yönelik bir çalışma yoktur. Bu yönüyle de çalışma Tokat'ta gerçekleştirilen ilk çalışma olma özelliğini taşımaktadır.

Çalışmalarda internet kullanım sıklığı ortak aralıklar olmamakla birlikte 1-5 saat arasında yoğunlaşmaktadır (*Yaramış, 2005:47; Demir, 2017:23*). Yaramış (2005:54,56) çalışmasında eğitimi düzeyi arttıkça ve yaş azaldıkça internet kullanım sıklığının arttığını bulgulamıştır. Yaramış (2005:48), devlet dairesine 11 kez ve üstü başvuranların %39.2 olduğunu, hiçbir hizmeti internet yoluyla almayanların ise %62.1 oranında olduğunu bulgulamıştır. e-Devlet kullanım oranı ise sadece Demir'in (2017:25) çalışmasında yer almaktadır. Çalışmada bu oran, %69 evet'e %31 hayır şeklindedir. e-Devlet

uygulamalarının hızlı olması ve uzaktan erişim imkânı sağlaması bütün çalışmalarda e-Devletin faydaları arasında ilk iki sırada yer almaktadır (*Yaramış, 2005:49; Oduncu, 2009:201; Fidan vd., 2016:18*). Çalışmalarda ortaklaşan bir diğer nokta ise, e-Devletin hiçbir olumsuz tarafı bulunmadığına ilişkin seçeneğinin en yüksek orana sahip olması (*Yaramış, 2005:50; Fidan vd., 2016:18*) iken bu seçeneği, güvenli olmaması takip etmektedir. Burada farklılaşan tek çalışma Oduncu'nun (2009:201) mülki idare amirleri ile yaptığı çalışmadır. Çalışmada olumsuz taraf olarak diğer çalışmalarda ikinci sırada olan güvenlik açığı (%29) hiçbir zararının olmayacağı (%26) seçeneğinin önüne geçmiştir. Yine Oduncu'nun (2009:189) çalışmasında resmî gazete (%15), e-mevzuat (%15), vatandaşlık numarası sorgulama (%12) ve sınav sonuçları sorgulama (%11) en fazla kullanılan e-Devlet uygulamaları olarak yer almaktadır.

Çalışmalar sonucunda araştırmada aşağıdaki sonuçların çıkması beklenmektedir:

- 1- İnternet kullanım sıklığının 1-5 saat arasında yoğunlaşması,
- 2- Eğitim düzeyi arttıkça internet kullanım sıklığının artması,
- 3- Yaş azaldıkça internet kullanım sıklığının artması,
- 4- Devlet dairesine işlem için başvuranların 11 kez ve üstünde olması,
- 5- e-Devlet kullanımının yüksek çıkması,
- 6- e-Devletin faydalarından hızlı olması ve uzaktan erişim sağlamanın ilk iki sırada yer alması,
- 7- e-Devletin zararlarında ise hiçbir zararının olmaması seçeneğini ilk sırada olması, onu güvenli olmaması seçeneğinin takip etmesi
- 8- e-Devlet uygulamalarında vatandaşlık numarası sorgulama ve sınav sonuçları sorgulama işlemlerin en çok yapılan işlemler arasında yer alması.

4.2.Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırma, e-Devlet uygulamalarına kamu çalışanlarının yaklaşımlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmacıların Tokat'ta yaşıyor olması ve daha önce böyle bir çalışmanın yürütülmemiş olması nedeniyle Tokat ili kapsamı oluşturmaktadır. Tokat ilinde kamu sektöründe faaliyette bulunan kurum ve kuruluşlarda çalışan kamu personeli ve işçiler unvan ve statü ayırt etmeksizin araştırmaya dahil edilmiştir.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Tokat'ta kamu sektöründe çalışanların e-Devlet uygulamalarına yaklaşımlarını ölçebilmek için bir anket formu düzenlenmiştir. Tokat ilinde kamu sektöründe yapılan araştırmada, 416 kişiye anket uygulanmıştır. Anket demografik sorular, tanımlayıcı sorular ve likert sorular olmak üzere üç farklı tarz toplam 33 sorudan oluşmaktadır. Likert sorularının güvenilirlik analizi gerçekleştirildiğinde Cronbach's Alfa değeri 0,751 çıkmaktadır. 0,60-0,80 aralığı güvenilir bir düzey olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla anket güvenilir bir ankettir.

4.4. Araştırma Bulguları ve Analizi

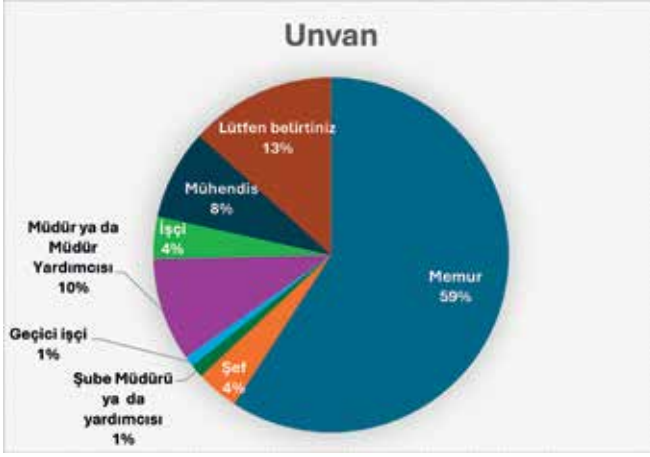
Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında 416 katılımcının %71.3'ü (295 kişi) kadın, %28.7'si (119 kişi) erkektir. Yaş dağılımlarına bakıldığında 24-39 yaş arası %57 (236 kişi) ile kamu sektöründe çalışan kişilerin en yoğun olduğu yaşlardır. Bu yaş aralığını %33.6 (139 kişi) ile 40-55 yaş aralığındakiler izlemektedir. Yani Tokat'ta kamu sektöründe çalışanların %90'ı 24-55 yaş aralığındadır. Çalışanların %83.6'sı (346 kişi) evlidir. Evli olanların %35.7'sinin (148 kişi) 2 çocuğu vardır. Eğitim seviyesinde ise %62.3 (258 kişi) ile 4 yıllık lisans ilk sıradadır. Çalışma süreleri bakıldığında ise ilk sırada %27.8'lik (115 kişi) oranla 6-10 yıl gelmekte, onu %20.8 (86 kişi) ile 1-5 yıl takip etmektedir. Çalışanların %92.3'ü (382 kişi) 68001 ve üzeri gelire sahiptir (Tablo 4.1).

Tablo 4.1 Demografik Bilgiler Tablosu

		Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	295	%71.3
	Erkek	119	%28.7
Yaş	24 yaş ve altı	8	%1.9
	24-39	236	%57
	40-55	139	%33.6
	55 yaş ve üstü	31	%7.5
Medeni Durum	Evli	346	%83.6
	Bekar	67	%16.2
	Dul	1	%0.2
Çocuk Sayısı (Evli iseniz)	Yok	49	%11.8
	1	93	%22.5
	2	148	%35.7
	3 ve üstü	63	%15.2
Eğitim Seviyesi	İlkokul	3	%0.7
	Ortaokul	8	%1.9
	Lise	46	%11.1
	Yükseköğretim (2 yıllık)	48	%11.6
	Yükseköğretim (4 yıllık)	258	%62.3
	Lisansüstü (Master/Doktora)	51	%12.3
Gelir (TL)	17001-34000	6	%1.4
	34001-51000	18	%4.3
	51001-68000	8	%1.9
	680001 ve üzeri	382	%92.3

Araştırmaya katılanların unvan dağılımları Şekil 4.1’de gösterilmektedir. Buna göre araştırmaya katılanların %59’u memur statüsündedir. Onu %10 ile Müdür ya da müdür yardımcısı statüsü izlemektedir. Araştırmaya katılanların en az olduğu statü ise %1 ile şube müdür ya da yardımcısı ve geçici işçi statüsüdür. %13 ile statüsünü belirlenen dışında yazanlarda ise şunlar yer almaktadır: Şef, Şube müdürü ya da yardımcısı, müdür ya da müdür yardımcısı kategorilerini yönetici pozisyonlar olarak ele alırsak araştırmaya katılanların %15’i yönetici pozisyonundadır.

Şekil 4.1 Unvan Dağılım Grafiği



Kamu Görevinde Geçirilen Süre Şekil 4.2’de gösterilmektedir. Araştırmaya katılanların %27,8’i (115 kişi) 6-10 yıldır kamuda çalışmaktadır. Onu %20,8 (86 kişi) ile 1-5 yıl aralığında çalışanlar izlemektedir. En az çalışanın olduğu yıl aralığı ise %10,1 ile 21-25 yıl aralığıdır.

Şekil 4.2 Kamu Görevinde Geçirilen Süre Grafiği



Katılımcılara “Yıllık olarak işlem yapmak için devlet dairelerine ne sıklıkla gidiyorsunuz” sorusu yöneltilmiştir. Cevaplar Şekil 4.3’te gösterilmektedir. Katılımcıların %48,1’i (199 kişi) yılda 3-5 kere devlet dairelerine işlem yapmak için gittiğini belirtmiştir. Onu %15,2 (63 kişi) ile 5-7 kere

izlemektedir. Hiç gitmediğini söyleyenler ise %6'dır (25 kişi). Yaramış'ın (2005:48) yaptığı çalışmada en yüksek orana 11 kez ve üstü seçeneğidir. 2005'ten 2025'e geçen 20 yıllık sürede kişilerin işlem yapmak için devlet dairelerine gitme sıklıkları önemli şekilde azalmıştır.

Şekil 4.3 İşlem İçin Devlet Dairelerin Gitme Sıklığı Grafiği



Yıllık olarak işlem için devlet dairelerin gitme sıklığı ile cinsiyet arasında Ki-kare testi sonucunda anlamlı bir ilişki ($p=0.000$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.2'ye bakıldığında buradaki farkın kadın katılımcıların için devlet dairelerine hiç gitmedikleri cevabında olduğu görülmektedir. Kadınların daha çok e-Devlet uygulamalarını kullanmalarının böyle bir fark doğurduğu düşüncesi ilk olarak akla gelmektedir. Ancak ilerleyen analiz sonuçlarında görüleceği gibi kadınların e-Devlet uygulamalarını kullanmama durumu anlamlı şekilde erkeklerden farklılaşmaktadır. Dolayısıyla bu işlerin daha çok erkekler tarafından görülmesinin bu farkı doğurduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.2 Cinsiyet ile İşlem İçin Devlet Dairelerine Gitme Sıklığı İlişkisi Tablosu

		13. Yıllık olarak işlem yapmak için devlet dairelerine ne sıklıkla gidiyorsunuz?					
		Hiç	3-4 kere	5-7 kere	7-15 kere	15-30 kere	30'dan daha fazla
1. Cinsiyet	Erkek	%3.4	%44.7	%17.3	%10.5	%12.9	%11.2
	Kadın	%12.6	%56.3	%10.1	%5.9	%10.1	%5

Yıllık olarak işlem için devlet dairelerin gitme sıklığı ile yaş arasında Ki-kare testi sonucunda anlamlı bir ilişki ($p=0.044$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.3'e bakıldığında buradaki farkın 15 kereden fazla işlem için devlet dairelerine gitme oranlarından kaynaklandığı görülmektedir. Yaş ilerledikçe 15 kereden daha fazla devlet dairelerine işlem yapmak için gitme oranı artmaktadır. Bunun sebebinin ise söz konusu kişilerin, teknoloji ile ilişkilerini zayıf olması nedeniyle her işlem için devlet dairelerine gitmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

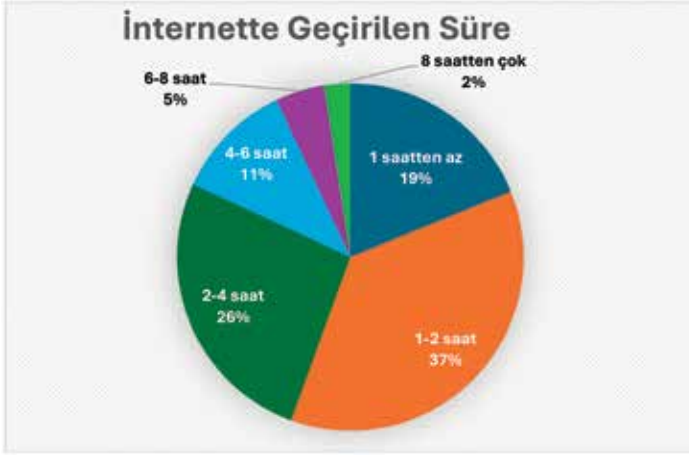
Tablo 4.3 Yaş ile İşlem İçin Devlet Dairelerine Gitme Sıklığı İlişkisi Tablosu

		13. Yıllık olarak işlem yapmak için devlet dairelerine ne sıklıkla gidiyorsunuz?					
		Hiç	3-4 kere	5-7 kere	7-15 kere	15-30 kere	30'dan daha fazla
2. Yaş	24'ten küçük	%0	%75	%12.5	%0	%12.5	%0
	24-39	%4.2	%52.1	%16.5	%8.9	%11	%7.2
	40-55	%10.8	%38.1	%13.7	%12.2	%12.2	%12.9
	55'ten yukarı	%0	%54.8	%12.9	%0	%19.4	%12.9

Araştırmaya katılanlara "Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saat ne kadardır?" sorusu sorulmuştur. Cevaplar Şekil 4.4'te gösterilmektedir. Katılımcıların %36.7'si (152 kişi) internette günde ortalama 1-2 saat geçirdiğini belirtmiştir. Onu %26.3 (109 kişi) oranla günde internette orta-

lama 2-4 saat geçirenler takip etmektedir. %19'u (78 kişi) 1 saatten az vakit geçirirken %2'si (10 kişi) 8 saatten fazla vakit geçirdiğini ifade etmiştir. Bu bulgular literatür ile uyumludur. İlgili çalışmalarda da (Yaramış, 2005:47; Demir, 2017:23) bu oranlar 1-5 yıl arasında yoğunlaşmaktadır.

Şekil 4.4 İnternette Geçirilen Süre Grafiği



Günlük olarak internette geçirilen süre ile yaş arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.000$) olduğu tespit edilmiştir. 40 yaş altındakilerin internette geçirdikleri süre 0-6 saat arasında yoğunlaşırken, 40 yaş üzerindeki yoğunluk 2 saate kadar olmaktadır. (Tablo 4.4) Bu farkın belli bir yaş üzerindeki teknoloji ile ilişkilerinin az olmasına bağlanabilir. Bu bulgu literatür ile uyumludur. Yaramış (2005:56) benzer bir sonuç bulmuştur.

Tablo 4.4 Yaş ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu

		8. Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saat ne kadar?					
		1 saatten az	1-2 saat	2-4 saat	4-6 saat	6-8 saat	8 saatten fazla
2. Yaşınız?	24'ten küçük	%25	%25	%50	%0	%0	%0
	24-39	%12.7	%34.3	%33.5	%13.1	%3.4	%3
	40-55	%29.9	%38.8	%17.3	%10.8	%6.5	%0.7
	55'ten yukarı	%32.3	%48.4	%6.5	%0	%6.5	%6.5

Günlük olarak internette geçirilen süre ile eğitim düzeyi arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.018$) olduğu tespit edilmiştir. 1 saatten az internette süre geçirenlerin oranı eğitim düzeyi azaldıkça artmaktadır. Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıkça internette geçirilen süre genel olarak azalmaktadır (Tablo 4.5) Bunun sebebinin ilköğretim, ortaokul ve lise mezunlarının kamu görevine önceki yıllarda girmiş kişiler olması nedeniyle daha yaşlı olmaları ve teknoloji ile ilişkilerinin daha az olmasından kaynaklanıyor olabilir. Yaramış'ın (2005:54) çalışmasında çıkan tam tersi sonucun, yine belirttiğimiz sebeple ilgili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.5 Eğitim Düzeyi ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu

		8. Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saat ne kadar?					
		1 saatten az	1-2 saat	2-4 saat	4-6 saat	6-8 saat	8 saatten fazla
6. En son mezun olduğunuz okul ya da öğrenim düzeyi aşağıdakilerden hangisidir?	İlkokul	%66.7	%0	%33.3	%0	%0	%3.5
	Ortaokul	%37.5	%25	%0	%0	%12.5	%3.5
	Lise	%34.8	%34.8	%15.2	%8.7	%2.2	%4.3
	Yüksek öğrenim (2 yıllık)	%18.8	%45.8	%22.9	%4.2	%8.3	%0
	Yüksek öğrenim (4 yıllık)	%16.7	%35.3	%30.2	%10.9	%5	%1.9
	Lisansüstü eğitim (Master/ Doktora)	%9.8	%41.2	%19.6	%23.5	%2	%3.9

Günlük olarak internette geçirilen süre ile kamu görevinde geçirilen süre arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.002$) olduğu tespit edilmiştir. Her kamu görevinde geçirilen süre için 1-2 saat en fazla katılımının olduğu aralık olsa da 15 yıla kadar olan kamu görevi süresi için 2-4 saat internet kullanımı da önemli bir yer tutmaktadır. 16 yıl ve üzeri için bu durum "1 saatten az"a denk düşmektedir. (Tablo 4.16) Dolayısıyla 16 yıl ve üzerinin daha yaşlı olmasının bu farkı doğurduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.6 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu

		8. Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saat ne kadar?					
		1 saatten az	1-2 saat	2-4 saat	4-6 saat	6-8 saat	8 saatten fazla
6. Kaç yıllık kamu görevlisi-siniz?	1-5 yıl	%11.6	%31.4	%38.4	%12.8	%2.3	%3.5
	6-10 yıl	%19.1	%33	%29.6	%13	%1.7	%3.5
	11-15 yıl	%6.8	%40.7	%28.8	%18.6	%3.4	%1.7
	16-20 yıl	%29.5	%34.1	%18.2	%11.4	%6.8	%0
	21-25 yıl	%31	%40.5	%19	%2.4	%7.1	%0
	26 yıldan fazla	%23.5	%45.6	%13.2	%4.4	%10.3	%2.6

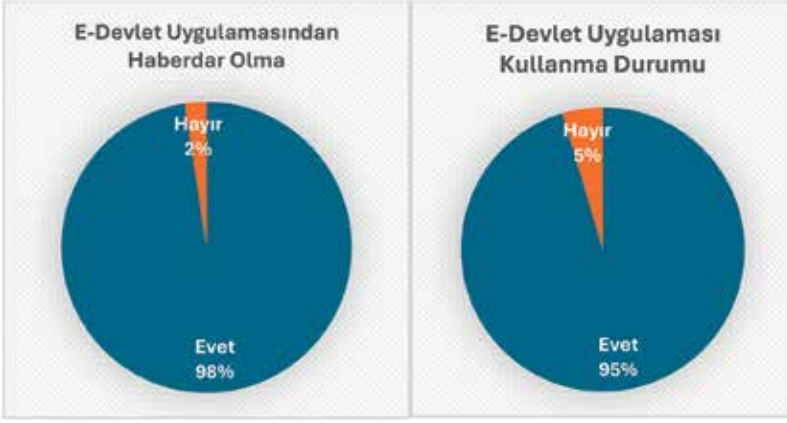
Günlük olarak internette geçirilen süre ile statü arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.000$) olduğu tespit edilmiştir. Yönetici pozisyonunda olmayan çalışanların internette geçirdikleri sürelerin 4 saat ve üzerinde olması diğer pozisyonlara göre oransal olarak daha azdır (Tablo 4.7) Yönetici pozisyonunda olmayanların daha fazla iş yüküne sahip olmalarının bu farkı oluşturduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.7 Unvan ile İnternet Geçirilen Süre İlişkisi Tablosu

		8. Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saat ne kadar?					
		1 saatten az	1-2 saat	2-4 saat	4-6 saat	6-8 saat	8 saatten fazla
7. Şu andaki statünüz aşağıdakilerden hangisine uymaktadır?	Memur	%23.3	%35.9	%25.7	%9	%3.7	%2.4
	Şef	%31.3	%25	%18.8	%12.5	%12.5	%0
	Şube Müdürü ya da yardımcısı	%0	%100	%0	%0	%0	%0
	Geçici İşçi	%25	%0	%50	%25	%0	%0
	Müdür ya da Müdür Yardımcısı	%5.1	%38.5	%30.8	%12.8	%12.8	%0
	İşçi	%12.5	%43.8	%18.8	%6.3	%6.3	%12.5
	Mühendis	%5.9	%32.4	%17.6	%38.2	%0	%5.9
	Farklı pozisyonlarda Çalışanlar (Uzman öğr. vb.)	%16.4	%40	%36.4	%3.6	%3.6	%0

e-Devlet uygulamasından haberdar olma ve e-Devlet uygulamasının kullanılıp kullanılmadığı sorulduğunda Şekil 4.5'teki dağılım karşımıza çıkmaktadır. Katılımcıların %98'i (404 kişi) e-Devlet uygulamasından haberdar iken %95'i (395 kişi) e-Devlet uygulamasını kullanmıştır.

Şekil 4.5 e-Devletten Haberdar Olma ve Kullanma Durumu Grafikleri



e-Devlet uygulamasından haberdar olma ile cinsiyet arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.027$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.8'e bakıldığında kadınların daha az haberdar olduğu görülmektedir. Bu durumun kadınların teknoloji ile ilişkilerinin zayıf olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 4.8 Cinsiyet ile E-Devlet Uygulamasından Haberdar Olma Durumu İlişkisi Tablosu

		9. E-Devlet uygulamasından haberdar mısınız?	
		Evet	Hayır
1. Cinsiyet	Erkek	%98.6	%1.4
	Kadın	%95	%5

e-Devlet uygulaması kullanma durumu ile cinsiyet arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.027$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.9'a bakıldığında kadınlarında e-Devlet uygulamasını kullanmama oranının belirgin şekilde yüksek olduğu görülmektedir. Yukarıda e-Devlet uygulamasından haberdar olma ile cinsiyet arasındaki farkı oluşturan kadınların teknoloji ile ilişkilerinin zayıf olması durumunun burada da geçerli olduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.9 Cinsiyet ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu

		10. e-Devlet uygulamasını kullandınız mı?	
		Evet	Hayır
1. Cinsiyet	Erkek	%98.3	%1.7
	Kadın	%88.2	%11.8

E-Devlet uygulamasını kullanma durumu ile yaş arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.003$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.10'a bakıldığında 24'ten küçük yaş olanlar hariç -ki 8 kişi olmaları nedeniyle göz ardı edilebilirler- yaş ilerledikçe e-Devlet uygulamalarını kullanmayanların oranı artmaktadır. Bu da daha yaşlı olanların teknoloji ile ilişkilerini zayıf olmasına bağlanabilir.

Tablo 4.10 Yaş ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu

		10. e-Devlet uygulamasını kullandınız mı?	
		Evet	Hayır
2. Yaş	24'ten küçük	%87.5	%12.5
	24-39	%98.7	%1.3
	40-55	%91.4	%8.6
	55'ten yukarı	%90.3	%9.7

e-Devlet uygulamasını kullanma durumu ile kamu görevinde geçirilen süre arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.016$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.11'e bakıldığında 16 yıl ve üzeri kamu görevinde olanların kullanmama oranları, 15 yıla kadar olanlardan farklılaşmaktadır. Bu farkın oluşmasında 16 yıl ve üzerinin daha yaşlı olmasının kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 4.11 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile e-Devlet Uygulamasını Kullanma Durumu İlişkisi Tablosu

		10. e-Devlet uygulamasını kullandınız mı?	
		Evet	Hayır
6. Kaç yıllık kamu görev-lisisiniz?	1-5 yıl	%100	%0
	6-10 yıl	%96.5	%3.5
	11-15 yıl	%98.3	%1.7
	16-20 yıl	%90.9	%9.1
	21-25 yıl	%88.1	%11.9
	26 yıldan fazla	%92.6	%7.4

e-Devlet kullanım sıklığı ise “e-Devlet uygulamalarını hangi sıklıkta kullanmaktasınız?” sorusu ile araştırılmıştır. Şekil 4.6’da gösterildiği gibi katılımcıların %65’i (268 kişi) ayda birkaç defa E-Devlet uygulamalarını kullandıklarını belirtmişlerdir. Onu %17.1 (71 kişi) ile yılda 3-5 defa kullananlar izlemektedir. Kullanmıyorum diyenlerin oranı ise %6.3’tür (26 kişi).

Şekil 4.6 E-Devlet Kullanım Sıklığı Grafiği



e-Devlet uygulamasını kullanım sıklığı ile cinsiyet arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.000$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.12’ye bakıldığında kadınların e-Devlet uygulamalarını hangi sıklıkta kullandıkları sorusuna erkeklere göre oransal olarak daha fazla şekilde kullanmıyorum dedikleri görülmektedir. e-Devlet haberdar olma ve e-Devlet uygulamalarını kullanma durumu ile ilgili sorulardakine paralel şekilde farkı oluşturanın kadınların teknoloji ile ilişkilerinin zayıf olması durumunun olduğu düşünülmektedir.

Tablo 4.12 Cinsiyet ile e-Devlet Kullanım Sıklığı İlişkisi Tablosu

		14. e-Devlet uygulamalarını hangi sıklıkta kullanmaktasınız?			
		Kullanmıyorum	Ayda birkaç defa	Yılda 3-5 defa	Her gün
1. Cinsiyet	Erkek	%2.7	%67.5	%16.3	%13.6
	Kadın	%15.1	%58	%19.3	%7.6

e-Devlet uygulamasını kullanım sıklığı ile kamu görevinde geçirilen süre arasında Ki-kare testi sonucu anlamlı bir ilişki ($p=0.014$) olduğu tespit edilmiştir. Tablo 4.13'e bakıldığında 16 yıl ve üzeri kamu görevinde olanların e-Devlet kullanma sıklığında kullanmıyorum ifadesini tercih edenlerin 15 yıla kadar olanlardan farklılaştığı görülmektedir. Yukarıda e-Devlet kullanma durumuna benzer bir durum gösteren bu soru için de farkın 16 yıl ve üzerinin daha yaşlı olmasının kaynaklanması muhtemeldir.

Tablo 4.13 Kamu Görevinde Geçirilen Süre ile e-Devlet Kullanım Sıklığı İlişkisi Tablosu

		14. e-Devlet uygulamalarını hangi sıklıkta kullanmaktasınız?			
		Kullanmıyorum	Ayda birkaç defa	Yılda 3-5 defa	Her gün
6. Kaç yıllık kamu görevlisisiniz?	1-5 yıl	%1.2	%77.9	%14	%7
	6-10 yıl	%3.5	%60.9	%20.9	%14.8
	11-15 yıl	%3.4	%74.6	%11.9	%10.2
	16-20 yıl	%11.4	%50	%25	%13.6
	21-25 yıl	%16.7	%54.8	%14.3	%14.3
	26 yıldan fazla	%10.3	%61.8	%16.2	%11.8

"e-Devlet uygulamalarından hangilerini kullandınız?" sorusuna cevap verenlerin en çok kullandığı 5 hizmet ve en az kullandığı 2 hizmet Tablo 4.14'te gösterilmektedir. Buna göre "Nüfus Kaydı ve İkametgâh Sorgulama" en fazla kullanılan hizmettir. Onu "Ceza İşlemleri", Motorlu Taşıt İşlemleri", "T.C. Kimlik No Sorgulama" ve "Seçmen Bilgileri" takip etmektedir.

En az kullanılan hizmetler ise “Pasaport İşlemleri” ve “Kültür ve Sanat Faaliyetleri”dir. Bulgular literatür ile uyumludur. Oduncu’nun (2009:189) çalışmasında da vatandaşlık numarası sorgulama üst sıralardadır. En üst sırada olmamasının sebebi Oduncu’nun mülki idare amirleri ile çalışmasıdır. Bu nedenle resmî gazete ve e-mevzuat en çok kullanılan e-Devlet uygulamaları olmuştur.

Tablo 4.14 Kullanılan e-Devlet Uygulamaları Tablosu

	Sayı (N)	Yüzde (%)
Nüfus Kaydı ve İkametgâh Sorgulama	293	%70.9
Ceza İşlemleri	228	%55.2
Motorlu Taşıt İşlemleri	207	%50.1
TC Kimlik No Sorgulama	203	%49.2
Seçmen Bilgileri	200	%48.4
Pasaport İşlemleri	35	%8.5
Kültür ve Sanat Faaliyetleri	22	%5.3

Katılımcılara “e-Devletin en büyük faydası sizce nedir?” diye sorulmuştur. Tablo 4.15’e göre en büyük fayda olarak kabul edilen yaygın görüş, uzaktan ulaşılabilir (%60.7) olmasıdır. Onun ardından hızlı olması (%54.9) ve güvenli olması (%51.2) gelmektedir. Bulgular literatür ile uyumludur (Yaramış, 2005:49; Oduncu, 2009:201; Fidan vd., 2016:18)

Tablo 4.15 e-Devlet Faydaları Tablosu

Uzaktan ulaşılabilir olması	250	%60.7
Hızlı olması	226	%54.9
Güvenli olması	211	%51.2
Maliyetinin düşük olması	118	%28.6
Hiçbiri	6	%1.5
Diğer	8	%1.9

Tablo 4.16’da katılımcılara sorulan 16 adet beşli likert sorusunun yüzdelik dağılımları ve ortalamaları bulunmaktadır. Tablo en yüksek ortalamaya sahip ifadeden en düşük ortalamaya sahip ifadeye doğru olacak şekilde düzenlemiştir.

Tablo 4.16 Likert Soru Tablosu

	Olumsuzdan ----- Olumluya					Ortalama
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
27. e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimlerce de yaygın olarak kullanması gerektiğini düşünüyorum.	2.7	4.1	7.7	46.4	39.1	4.15
26. Devlet dairelerinde sıra bekleme kaygısı e-Devlet kullanmamda önemli bir etkindir.	2.4	8	6.5	48.6	34.5	4.04
21. Devlet dairesine gitmektense e-Devlet yoluyla işlemleri yapmayı tercih ederim.	2.9	7.5	9.7	43.2	36.7	4.03
32. e-Devlet kırtasiyeciliği ortadan kaldırır.	4.1	7	9.9	41.1	37.9	4.01
19. Elektronik devlet uygulamaları hizmet kalitesini ve hızını artırmıştır.	1.4	5.3	10.9	58.2	24.2	3.98
22. e-Devlet; profesyonel, akılcı, şeffaf, denetlenebilir, katılımcı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışını sağlamaktadır.	2.4	4.6	16.4	51.4	25.1	3.92
25. Devlet dairesine gitmenin ulaşım gideri, mesai ve zaman gibi maliyetleri beni e-Devlet kullanmaya iten önemli bir etkindir.	3.6	10.4	8	49.8	28.3	3.88
31. e-Devlet kamuda denetim mekanizmalarının daha etkin çalışmasını sağlar.	1.9	6	19.1	54.8	18.1	3.81

15. Kamu kurumlarının internet sitelerini ziyaret ederim.	5.6	10.4	5.6	56.5	22	3.78
16. Kamu kurumlarının internet sitelerini sadece bilgi almak için kullanırım.	4.3	14.5	7.7	61.1	12.3	3.62
18. Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum.	3.6	15	19.6	48.1	13.8	3.53
30. e-Devlet uygulamalarıyla ilgili kamu kurumlarınca yeterli bilgilendirmenin yapılmadığını düşünüyorum.	7.2	20.3	24.4	38.9	9.2	3.22
24. Devlet dairelerinde memur veya yetkililerden kötü muamele görme kaygısı beni e-Devlet kullanmaya yönelten önemli bir etkidir.	18.1	32.9	17.6	21.7	9.7	2.71
20. Kamu kurumları ile ilgili işlemlerimi devlet dairesine giderek yapmayı tercih ederim.	16.9	39.9	12.1	22	9.2	2.66
29. e-Devlet uygulamalarının hangi alanları kapsadığı hakkında tam bir bilgi sahibi değilim.	17.4	40.6	17.4	17.4	7.2	2.56
17. Elektronik Devleti güvenli bulmuyorum.	25.1	34.8	15.7	15.7	8.7	2.48
23. e-Devlet uygulamasını sitelerin içeriğinin karmaşık olmasından dolayı kullanmıyorum.	27.5	43.7	10.9	12.1	5.8	2.24
28. e-Devlet uygulamalarını zor veya karmaşık bulduğum için tercih etmiyorum.	33.8	43.5	9.4	8.5	4.8	2.07

Tablo'ya göre katılımcılar e-Devlete yönelik olumlu ifadelere büyük oranda "katılmakta veya kesinlikle katılmakta"dır. Burada dikkat çeken ifade ise "e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimlerce de yaygın olarak kullanması gerektiğini düşünüyorum." ifadesidir. Çünkü bu ifade katılımcılar tarafından en fazla katılıyorum (%46.4) ve kesinlikle katılıyorum (%39.1) cevabı verilen ifadededir. Bu ifade katılımcılarca e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimler tarafından geliştirilmesi ve kullanıma sunulmasının beklendiğinin bir göstergesidir.

Tablo'ya göre katılımcıların büyük oranda katılmadıkları veya kesinlikle katılmadıkları ifadeler e-Devlet yönelik olumsuz ifadeler veya e-Devlet dışındaki diğer hizmet alma yöntemlerine yönelik tercihlerdir.

e-Devlet uygulamaları ile tek olumsuz durum e-Devlet uygulamalarının yeterince duyurulmamasıdır. "e-Devlet uygulamalarıyla ilgili kamu kurumlarınca yeterli bilgilendirmenin yapılmadığını düşünüyorum." ifadesine katılıyorum (%38.9) ve kesinlikle katılıyorum (%9.2) ifadeleri ile %48.1 oranında bir kabul söz konusu olsa da ne katılıyorum ne katılmıyorum ifadesi %24.4 ile en yüksek oranda kararsızların olduğu ifadedir. Dolayısıyla Tokat ilinde kamu sektöründe çalışanlar e-Devlet uygulamalarının yeterince duyurulmadığını düşünmektedirler ki bu da e-Devlet uygulamaları ile ilgili tek olumsuz durumdur.

GENEL DEĞERLENDİRME

Devlet, insanlığın ilk dönemlerinden itibaren hep mevcuttur ve kamu yönetimi devletlerin ilk ortaya çıktığı ilkel dönemlerden günümüz ulus devletlerine kadar pek çok yapıda yönetimin özüdür. Günümüz toplumu bilgi toplumu, günümüz devleti ise bilgi devleti olarak adlandırılmaktadır. Bilgi toplumunun bir sonucu olarak insanlar bilgiye çok daha rahat ulaşabilmektedir. Bilgi çağı içerisinde yerini almak isteyen devletler, “elektronik devlet” anlayış ve uygulamalarının bu toplumun bir gereği olduğunu bilmekte ve bu doğrultuda yeni yapılanmalara gitmektedir. Bu bağlamda kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışması, işlemlerin hızlı ve standart halde yapılması vb. konularda e-Devlet alanında sürekli yatırım yapılmaktadır. e-Devlet; demokrasi, katılımcı yönetim, halkın daha etkin hizmet alma isteklerinin karşılanması için, bilgi teknolojilerinin sağladığı imkanlarla ortaya çıkmış olan yeni devlet anlayışıdır. Devletin en iyi şekilde hizmet yapabilmesi, kamu hizmetlerine yönelik her türlü bilginin kayıt altına alınabilmesi ve bu bilgilere erişimin sağlanması ile mümkündür.

Kamu yönetimi özellikle yirminci yüzyıldan sonra önemli bir paradigma değişikliğine giderek; vatandaş odaklı, hesap verebilir, şeffaf, diyaloga dayalı, yönetim ilkelerini ön plana alan bir yapıya dönüşmüştür. Kamu hizmetlerinde klasik anlayışın yerini alan yeni kamu işletmeciliği ve yönetim ile en önemli aktör hizmet sunan kurumken, hizmet alan özel ve tüzel kişiler, kamu personeli, hizmet sunumunda katkısı olan sivil toplum kuruluşları ve hizmet sunumundan etkilenen kamu kurum idareleri de “paydaş” olarak eşdeğer bir aktör haline gelmiştir. Kamu idarelerinin varlık nedeni olan kamu hizmeti, “yasa koyucu ve/veya yasa koyucunun ihdas ettiği yetkiye dayanarak siyasi organlar tarafından tatmininde kamu yararı veya çıkarının olduğu kabul edilen asli ve vazgeçilmez nitelikteki genel ve ortak bir gereksinimin (*ihtiyacın*) devlet, mahalli idareler ya da diğer kamu tüzel kişilerin ve/veya bir kamu tüzel kişinin denetim ve gözetimi altında özel hukuk tüzel kişilerin ihtiyacı duyulduğu anlarda düzenli, sürekli ve istikrarlı bir şekilde topluma sunulmasına yönelik

faaliyetler” şeklinde tanımlanabilmektedir (Mecek, 2017: 1816). Kamusal hizmet üretimi ve yurttaşlara sunumu sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinde faydalanma olarak açıklanabilen e-Devlet, kamu yönetiminde devleti hantal yapısından kurtarabilecek ve kamu kurumlarının bilgi teknolojileri aracılığıyla yeniden yapılanmasını sağlayacak bir atılımdır. e-Devlet uygulamalarının temel amacı, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunumunu gerçekleştirebilmektir ve yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışlarının ilke ve değerlerinin uygulanabilmesi için de önemli bir araçtır.

Değişen koşullara kamunun süratle uyum sağlayabilmesi, kamunun karar alma süreçlerinin kolaylaştırılması, hızlandırılması, hizmet kalitesinin artması ve vatandaş katılımının etkinleştirilmesi için gerekli olan e-Devlet, kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iş birliği için de elzemdir. e-Devlet uygulamalarının bir diğer boyutu da devlete olan güvenin tekrar oluşturulmasıdır. e-Devletin sunmakta olduğu yeni mekanizma ve olanaklar şeffaflığı artırmakta, vatandaş-devlet arasındaki iletişimi ve güveni yeniden yapılandırmakta ve istenen zaman ve mekânda kamu hizmetlerine online olarak ulaşabilmek, kamu hizmetlerinden memnuniyeti de artıracaktır.

e-Devletin teoride beklenen faydalarının uygulamaya nasıl yansımaları görmek ve vatandaşın konuya yaklaşımını doğrudan öğrenebilmek önemlidir. Bu bağlamda Tokat ilinde kamu sektöründe çalışanların e-Devlet uygulamalarına yaklaşımlarını belirlemek için gerçekleştirilen bu çalışma kapsamında, 416 kişiyle anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarına göre, e-Devlet uygulamalarından haberdar olma ve e-Devlet uygulamalarını kullanma durumunun oldukça yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. e-Devlet uygulamalarının uzaktan erişilebilir olmaları ve hızlı olmaları en büyük avantajlarıdır. Nüfus Kaydı ve İkametgâh Sorgulama, Ceza İşlemleri, Motorlu Taşıt İşlemleri, T.C Kimlik No Sorgulama ve Seçmen Bilgileri en fazla kullanılan uygulamalardır. En az kullanılan hizmetler ise Pasaport İşlemleri ve Kültür ve Sanat Faaliyetleridir.

Demografik ve tanımlayıcı özelliklerin diğer sorularla ilişkilerinde dikkat çeken husus ise cinsiyet ve yaş özelliklerinin belirleyici olmasıdır. Kadınlar, e-Devlet uygulamalarından haberdar olma, kullanma veya devlet dairelerine giderek işlemlerini gerçekleştirme başlıklarında erkeklerden farklılaşmaktadırlar. Bu farklılaşmanın sebebinin kadınların teknolojiye olan ilgilerinin erkeklere göre daha az olması ve bu işlemleri erkeklere bırakmış olmaları olabilir. Yaş söz konusu olduğunda ise, yaş ilerledikçe internet kullanım süresi ve e-Devlet kullanımı azalmaktadır. Bu durumun da yaşı büyük olanların teknoloji ile ilişkilerinin daha zayıf olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak unvan, eğitim gibi demografik ve

tanımlayıcı istatistiklerde de anlamlı farklılıklar kendini göstermektedir. Fakat bu farklılıkların yine yaş ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Hem cinsiyet hem yaşın e-Devlet uygulamalarını yaklaşımı teknolojiye yönelik yatkınlığın zayıf olmasından kaynaklandığını varsayarsak, teknolojiye yatkınlık e-Devlet uygulamalarına yaklaşımını belirleyen faktörlerden biridir.

TUİK 2025 verileri de bu sonuçları destekler niteliktedir. Bu verilere göre; 2025 yılında internet kullanım oranı; erkeklerde %93,6, kadınlarda %88,2 olarak gözlenmiştir. Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre, internet kullanan 65-74 yaş grubundaki bireylerin oranı %53,2'dir. İnternet kullanan yaşlı bireyler cinsiyete göre incelendiğinde, erkeklerin kadınlardan daha fazla internet kullandığı görülmüştür. İnternet kullanan yaşlı erkeklerin oranı 2025 yılında %61,3 iken yaşlı kadınların oranı %46,1 oldu. e-Devlet hizmetleri ile ilgili verilere bakıldığında son 12 ay içinde özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanan ve internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı %76,1 olarak açıklanmıştır. Bu oran, erkeklerde %82,8 iken kadınlarda %69,5 olarak gerçekleşti. e-Devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranı yaş grubuna göre incelendiğinde ise bu oranın en yüksek %92,8 ile 25-34 yaş grubunda, en düşük %29,6 ile 65-74 yaş grubunda olduğu görülmüştür (*veriportali.tuik.gov.tr*, 2026).

Likert sorularda yer alan ifadelere verilen cevaplara toplu olarak bakıldığında Tokat ilinde kamu çalışanlarının e-Devletin etkinlik ve verimliliğinden memnun oldukları, kamu hizmetlerini diğer görülme usullerinden faydalanarak kullanmaktan imtina ettikleri hatta e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimlerce de geliştirilmesi ve kullanıma sunulması beklentisidir. e-Devlete yönelik tek olumsuz eleştiri ise e-Devlet uygulamalarının yeterince duyurulmadığı ve tanıtılmadığıdır.

e-Devletin başarısı vatandaşların bu hizmete eşit bir şekilde istifade edebilmesini de gerektirir. Bunun sağlanması için gerekli strateji, plan ve uygulamaların yapılması e-Devletin benimsenmesi ve yaygınlaşmasını sağlamak yönünden önemlidir. e-Devlet uygulamaları konusunda vatandaşların bilgilendirilmesi gerektiği ihtiyacının son derece açık olduğu bu araştırmanın ortaya koyduğu sonuçların başında gelmektedir. Vatandaşların e-Devlet uygulama ve projeleri hakkında yeterli bilgiye sahip olması uygulamanın yaygınlaşması ve benimsenmesi yönünde de son derece gereklidir. Bu bağlamda e-Devlet hizmetleri ve vatandaşların bu hizmetlerden nasıl faydalanabilecekleri yönünde kamuoyunu aydınlatıcı çalışmalar yapması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akıncı, B. (2021). Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı Kapsamında Kamu Yönetiminde Alternatif Hesap Verebilirlik Yöntemleri: İnovatif E-Devlet Uygulaması Olarak CİMER Mekanizması. *Premium E-Journal Of Social Sciences (Pejoss)*, 5(12), 154-169.
- Aktel, M., Öğrekçi, S., & Özmen, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 765-787.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (3), 8-31.
- Akpınar, N. (2020). 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu'nda Öngörülen Kamu İhale Usulleri (5812 Sayılı Kanun Değişikliği ile Genel Bir İnceleme). *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(38), 132-154. <https://izlik.org/Ja86kk37ug>
- Alan, A., T. (2021). E-Devlet Kapısı: Kullanılabilirlik ve Güven Analizi İçin Bir Kullanıcı Çalışması. *The Turkish Online Journal Of Design Art And Communication*, 11 (2), 347-359.
- Altınışık, E. (2017). Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1933-1943.
- Arslan, M., Karapınar, P. B., & Akıncı, S. K. (2007). E-İş, E-Devlet, Etik. *Siyasal Kitabevi*, Haziran, Ankara.
- Atmaca, Y., & Karaçay, F. (2020). Türkiye'deki Kamu Yönetimi Reformlarında Dijitalleşme Ve E-Yönetişim. *International Journal of Management and Administration*, 4(8), 260-280.
- Aysin, Ş. (2007) E-Kurum Dönüşüm Stratejileri ve MEB'nin E-Devlet Uygulamalarının Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi (*Dan. Prof. Dr. Halil İbrahim Yalın*), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Balcı, A., & Kırılmaz, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 81(463), 45-70.
- Başar, M. S., & Bölükbaş, A. (2010). Gelişmişlik Göstergeleri ve e-Devlet indeksi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170.
- Bawazir, A. A. A. M., & Ateş, V. (2023). E-Devlet Gelişiminin Önündeki Engeller ve Çözüm Önerileri: Yemen E-Devlet Projesi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(1), 65-77.

- Biçici, G., & Kaya, E. (2021). Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Kültür ve Turizm Bakanlığı Örneği. *Anlambilim MTÜ Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(1), 40-54.
- Bolayır, B., Ve Keyifli, N. (2022). E-Devlet Uygulamalarının Yolsuzluk Üzerindeki Etkisinin Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle İncelenmesi: OECD Ülkeleri Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(1), 1-18.
- Boyalı, H. (2023). Türkiye’de Vatandaş Odaklı İdare: E-Devlet Ötesi Dijitalleşen Kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 172-190.
- Cibaroğlu, M. O. (2020). Bilgi Teknolojilerinin Bilgi Erişime Etkileri: Literatüre Dayalı Nitel Bir Çalışma. *Bilgi Yönetimi*, 3(1), 11-24.
- Ciğer, A (2022). Türk Emniyet Teşkilatında Teknolojik Yapılanma, *Sosyal Bilimler Dergisi/The Journal of Social Sciences*. *Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Science*, Yıl: 9, Sayı: 58, Haziran, s. 370-384.
- Çabuk, S., Zeren, D., & Gökdağlı, N. (2017). E-Devlet Sistemine Adaptasyonun Teknoloji Kabul Modeliyle Araştırılması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(3), 140-154.
- Çakır, C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4(7), 37-48.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çayalan, H.ve Sadioğlu, U. (2021). E-Devlet Uygulamalarının Getirdiği Yenilik Algısının Kamu Çalışanlarında Sinizm Davranışlarına Etkisi: Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İzmir İktisat Dergisi*, 36(2), 275-294.
- Çelik, K. ve Orhan, M. (2021). E-Devlet Kapısını Kullanmayı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (31), 212-222.
- Çetinkaya, Ş. (2019). “Bilgi Toplumu Ve E-Devlet Uygulamaları: Türkiye Örneği”, *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, (Issn:2630-631X) 5(22): 1238-1250.
- Çevikbaş, R. (2009). Türkiye’de e-Devlet ve e-İmza Altyapısı Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 81(463-464), 71-92.
- Çiçek, Ş. E., & Söğüt, N. (2018). Sağlık Sektöründe E-Devlet Uygulamalarının Etkinliği Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 9(22), 32-59.
- Çukurçayır, M. A., & Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Daştan, İ., ve Efilioğlu Kurt, Ö. (2016) E-Devlet Adaptasyonunda Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Ampirik Bir Araştırma: Yalova Örneği. *Ege Akademik Bakış*, 16(1), 95-107.
- Demir, O. (2017) E-Devlet Uygulamasının Kamu Kurumları Tarafından Benimsenmesi: Gaziantep Vergi Dairesi Örneği (Dan. Prof. Dr. Ahmet Hamdi Aydın), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-118.

- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Devlet Planlama Teşkilatı (2007), OECD- E-Devlet Çalışmaları: Türkiye, Ankara.
- Doru, S. (2022). 21. Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Dijitalleşme ve E-Devlet. Ş. Karabulut. *Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Konularında Bilimsel Değerlendirmeler*, 105-115.
- Duman, E., & Aktel, M. (2021). Türkiye’nin E-Devlet Kapısı (*Dijital Türkiye Portalı*). Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 11(2), 613-641.
- Erdoğan, M. (2012). Kimlik Paylaşım Sistemi’nin Halk Kütüphanelerinde Uygulanması. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 148-153.
- Eren, N. Ü., & Doru, S. (2021) Mahalle Düzeyinde E-Devlet: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 30, Sayı 4, Ekim, s.85-117.
- Erkul, R. E. (2014) Türkiye’de e-Devlet Sürecinde Aktörlerin Algıları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri (*Dan. Prof. Dr. Gamze Yücesan Özdemir*), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Doktora Tezi.
- Fidan, Y., Yıldırım, C., & Yılmaz, A. (2016). Kamu Çalışanlarında E-Devlet Algısı: Karabük İli Örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10), 7-26.
- Giray, F. (2010). Yolsuzlukla Mücadelede e-Devlet ve Türkiye’deki Durum. *Sosyoekonomi*, 13(13), 154-178.
- Göktolga, O., Zeren, F., & Torun, A. (2021). E-Devlet–Şeffaflık İlişkisi: Avrupa Ülkeleri İçin Panel Veri Analizi. *TRT Akademi*, 6(12), 450-467.
- Güler, T., & Şahnağıl, S. (2017). Dijital Demokrasi ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları. *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2), 16-29.
- Güven, A. (2019). E-Devlet In Geleneksel Devlet Out (*Klasik Devlet Anlayışından E-Devlet Anlayışına*). Fakülte Yayınevi, 1. Baskı, Ankara.
- İskender, G. (2013) A Quantitative Analysis On The Probable Factors Affecting The success Of E-Government Transformation In Turkey: A Study Based On The Data Of Internal And External Stakeholders (*Dan. Sevgi Özkan Yıldırım*), Ortadoğu Teknik Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik Devlet Kavramı, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD), Temmuz 2010, 1 (2), 449-476.
- Karasoy, H. A. (2014). E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 12(1-2), 279-294.
- Karasoy, H., & Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 397-416.
- Kıraç, S., & Bayrakçı, E. (2020). E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye’de E-Belediyeçilik Anlayışı. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 106-128.

- Kiraz, Ş.(2023) Kamu Personelinin E-Devlet Hizmetlerinden Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma: Mernis Örneği (*Dan. Doç. Dr. Fatih Gürses*), Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Köse, H., Karaoğlu, G., & Korkut, Y. (2022). E-Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, (40), 359-375.
- Kulabaş, H., & Avcı, Ü (2023). İnsan-Bilgisayar Etkileşimi Kapsamında E-Devlet Web Sayfası Kullanılabilirlik Analizi. In *International Conference On Applied Engineering And Natural Sciences (Vol. 1, No. 1)*, ss. 1010-1031.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ., & Kahraman, S. (2018). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi. *Turkish Studies*, 13(21), 129.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (37), 121-144.
- Mecek, Mehmet (2017), “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, S.22(*KAYFOR15 Özel Sayısı*), ss.1815-1851.
- Naralan, A. (2008). Türkiye’de E-Devlet Güçlükleri. *EKEV Akademi Dergisi*, 12(37), 27-40.
- Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi. *Türk Kütüphaneciler Derneği*, 1. Baskı, İstanbul.
- Oduncu, M. (2009) Türk Kamu Yönetiminde e-Devlete Geçiş Uygulamaları ve Mülki İdare Amirliği Mesleğine Etkisi (*İçişleri Bakanlığı Uygulaması*) (*Dan. Doç. Dr. Hasan Hüseyin Çevik*), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Ozan, M. S. (2025). Proaktif E-Devlet ve “Zero Touch” Hizmet Tasarımı: Türkiye’de Uygulanabilirlik Analizi. *International Journal of Disciplines in Economics & Administrative Sciences Studies*, 11(5), 221-231.
- Öktem, M. K., & Aydın, M. D. (2005). Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 257-282.
- Özen, Y. (2012) E-Devlet Uygulaması Çalışanlarına Yönelik Tümüleşik E-öğrenme Katmanı (*Dan. Prof. Dr. İsmail Ertürk*), Kocaeli Üniversitesi Fen bilimleri Enstitüsü, Elektronik ve Bilgisayar eğitimi, Yüksek Lisans Tezi
- Özer, G. S. (2023). E-Devlet Alanında Yapılmış Tezlerin Sistematiik Derlemesi: 2003-2022. *Assam Uluslararası Hakemli Dergi*, 10(22), 50-65.
- Rüzgar, M.T. (2024). Restructuring İn Public Sector: From Electronic Government To Smart Government in Türkiye. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26 (3), 1147- 1171.
- Saylam, A. (2021). Kamu Yönetiminde Bir E-Katılım Modeli Olarak Bilgi ve İletişim Teknolojileri (*BİT*) Destekli Kitle Kaynak Kullanımı, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 39(2), 271-287.
- Sevinç, İ. ve Şahin, A. (2013) “Kamu Çalışanlarının E-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:18, Sayı:2, s. 197-212.

- Şahin, A., ve Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (9), 343-356.
- Şahnagil S. (2023). Akıllı Devlete Geçiş Sürecinde Yapay Zekânın Kamu Yönetimine Entegrasyonu, İç: İktisadi ve İdari Bilimler Alanında Teori Uygulama ve Güncel Tartışmalar, Ed: Dündar Ö. Gazi Kitabevi, 175-199.
- Şanal, G. F. (2019) E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminin Şeffaflığına Etkileri: Mülki İdare Amirleri Üzerinden Bir İnceleme (*Dan. Prof. Dr. Yakup Bulut*), Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Şataf, C., Çiçek, H. G., & Dikmen, S. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 9(2), 1-14.
- Şener, T – N. Ü. Eren (2021). “E-Devlet’in Yönetişim Bağlamında Değerlendirilmesi”. Karadeniz Araştırmaları. XVIII/72: 863-873.
- Şengül, R., & Balıkcı, Ö. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Yönetişim Üzerine Bir Araştırma. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 11(2), 417-436.
- Tamer, H. Y., & Övgün, B. (2020). Yapay Zekâ Bağlamında Dijital Dönüşüm Ofisi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 75(2), 775-803.
- Taner, D. (2025). An Analysis of the Impact and Reflection of Artificial Intelligence on Public Administration. Cumhuriyet University Journal of Economics & Administrative Sciences/Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26(4).
- Taş, H., Zümrüt Boyacıoğlu, E. (2025). Türkiye’nin Dijitalleşme Vizyonu: Stratejik Belgelerde Teknoloji ve İnovasyon. Bursa Uludağ Journal of Economy and Society, 44(2), 125-146.
- Tatlı, H. (2023). Türkiye’de Kullanıcıların E-Devlet Uygulamasını Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bir Kesit Çalışması. In Akdeniz 10th International Conference On Social Sciences, ss. 1083-1100.
- Temur, N. (2011). E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti. Türkiye Noterler Birliği, 1. Baskı Ankara.
- Topbaş, V. (2012) Türkiye’de E-Devlet Kavramının Gelişimi ve Milli Eğitim Bakanlığı’nda E-okul Uygulaması: Konya Örneği (*Dan. Yrd. Doç. Dr. Erdal Bayrakcı*), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Tortop, Nuri, İşbir, G. Eyüp ve Aykaç, Burhan. (1999), Yönetim Bilimi, Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, Yargı Yayınevi, Ankara.
- Tosun, A. (2024). Kamu Yönetiminde Hizmet Sunumunda Bir Paradigma Değişimi: E-Devlet. Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 8(33), 137-154.
- Turgut, M., & Eroğlu, B. M. (2025). Gümrükte Dijitalleşme Uygulamalarının Ticaretin Kolaylaştırılmasına Etkisi Üzerine Bir Değerlendirme. Fenerbahçe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(1), 35-50.

- Ün, L. (2022). Kamu Hizmetinde Yeni Konsept: Akıllı Kamu Hizmeti. Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(2), 415-440.
- Ünal, F., & Kiraz, İ. (2016). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı Uyap Bilişim Sistemi Örneği. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı-Aralık, 437-450.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi, 7(2), 1-38. <https://izlik.org/JA78NU38HS>.
- Yaramış, S. (2005) Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum ve Kuruluşlarındaki Çalışanların E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşleri (*Dan. Yrd. Doç. Dr. Mustafa Çelikten*), Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Yavaş, A. A. (2014). Vergi Dairesi Otomasyon Projesi’nin (VEDOP) Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi. https://www.emo.org.tr/ekler/e5186bca8f75fca_ek.pdf.
- Yıldırım, A. (2018) E-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği (*Dan. Dr. Öğr. Üyesi Esengül İplik*), Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., & Üstün, C. C. (2003). Her Şeyi E-Leştirdik. Macar Yayıncılık, 2. Baskı, Ağustos, Ankara.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., & Üstün, C. C. (2006). E-Devlet Başa. Macar Yayıncılık, 2. Baskı. Haziran, Ankara.
- Yıldırım, K. (2022). Ulusal ve Yerel E-Devlet Gelişimi Arasındaki Nedensellik Durumu ve Temel Belirleyicileri. Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 13(1), 270-297.
- Yıldırım, M. (2010). Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme. CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(1), 1-19.
- Yıldız, M. (2009). E-Devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Teşhire ABD ve Türkiye’den Birer Örnek. Çağdaş Yerel Yönetimler, 18(3), 69-83.
- Yıldız, M., & Kocaoğlu, M. (2024). Türkiye’de Dijital Devletin Yapısı ve Gçleyiği: OECD Perspektifinden Bir Değerlendirme. International Journal of Management Academy, 7(1). ss.47-57.
- Yılmaz, Ö. (2021). WEB 1.0, 2.0, 3.0 ve 4.0’ın Tarihi. Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 2022, 8.2: 344-350.
- Yılmaz, M. (2017). Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Kapsamında E-Devlet ve E-Demokrasi Uygulamaları. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, 2(8), 54-61.
- Yurtay, Y., Utar, O., Çakıcı, A., & Erat, S. (2015). E-Devlet Kullanımında Türkiye ve Norveç Modeli Karşılaştırması. *Veri Madenciliği Örneği, Akademik Bilişim*, 951-956. <https://ab.org.tr/ab15/kitap/379.pdf>
- <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri>, Erişim tarihi, 27.12.2025.
- <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri>, Erişim tarihi, 16.05.2026.
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar> Erişim Tarihi, 20.02.2026.
- <https://www.memurlar.net/haber/146427/e-devlet-ve-bilgi-toplumu-kanun-tasarisi.html>, Erişim tarihi: 21.02.2026.

- <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistilmesi-Calisma-Grubu-Raporu.pdf>, Erişim Tarihi: 21.02.2026.
- https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/e-Donusum_Turkiye_Projesi_Bilrilte_Calisabilirlik_Esasleri_Rehberi-Surum1.0.pdf, Erişim Tarihi: 21.02.2026.
- https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2025/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistilmesi-CG-Raporu_01082025.pdf, Erişim Tarihi: 6 Mayıs 2026.
- https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2023/12/On-Ikinci-Kalkinma-Plani_2024-2028_11122023.pdf, erişim Tarihi: 08.05.2026.
- <https://www.mevzuat.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 21.02.2026.
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme>, Erişim Tarihi: 21.02.2026.
- <https://www.ibm.com/think/topics/mainframe>, Erişim Tarihi: 24.02.2026.
- <https://www.setav.org/turkiyede-dijital-devlet-ve-kurumsal-akslar>. Erişim Tarihi: 07.06.2026
- <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/907041434650092490-0190022004/render/eGovbuildingblockspremnote91.pdf>, erişim tarihi: 24.02.2026.
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>, Erişim Tarihi: 23.02.2026.
- <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 28.02.2026.
- <https://detsis.gov.tr/>, 2026 Erişim Tarihi: 11.03.2026.
- detsis@tcgb.gov.tr, Erişim Tarihi: 11.03.2026.
- <https://www.trabis.gov.tr>, Erişim Tarihi: 15.03.2026.
- <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri>, Erişim Tarihi: 15.03.2026.
- <https://veriportali.tuik.gov.tr/tr/press/53925>, Erişim Tarihi: 17.03.2026
- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm>, Erişim Tarihi: 11.05.2026.
- <https://hgm.uab.gov.tr/uploads/pages/kanunlar/1-5-5369.pdf>, Erişim Tarihi: 11.05.2026.
- <https://siberguvenlik.gov.tr/dijital-devlet-stratejisi>, Erişim Tarihi: 11.05.2026.
- <https://siberguvenlik.gov.tr/edevlet-kapisi>, Erişim Tarihi: 11.05.2026.
- <https://www.nvi.gov.tr/kps>, Erişim Tarihi: 12.05.2026.
- <https://polisdergisi.pa.edu.tr/pbs-nedir-nasil-calisir-1227-haber>, Erişim Tarihi: 12.05.2026.
- <https://turksat.com.tr/blog-yazilari/dunden-bu-gune-e-devlet-ve-dijital-donusum>, Erişim Tarihi: 12.05.2026.
- <https://turkiyeyuzyli.com/proje-elektronik-kamu-alimlari-plattformu-eka>, Erişim Tarihi: 12.05.2026
- https://www.ihale.gov.tr/Duyuru/760/%E2%80%9Cekap_v2_dijitallesmenin_yolculugu%E2%80%9D_uluslararası_lansman_calistayi_gercekleştirilmiştir.html, Erişim Tarihi: 12.05.2026.
- <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/sikca-sorulan-sorular>, Erişim Tarihi: 13.05.2026.
- <https://www.oecd.org/en/topics/digital-government.html>, Erişim Tarihi: 13.05.2026.
- <https://acikders.tuba.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 15.05.2026.
- <https://static.turkiye.gov.tr/downloads/portal/e-Devlet-Kapisi-Sunumu.pdf>, Erişim Tarihi: 16.05.2026.
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=yukseGuvenlik>, Erişim tarihi: 16.06.2026.

EKLER

EK1: e- Devlet Anket

1. Cinsiyet?

- ☐ Erkek ☐ Kadın

2. Yaşınız?

- ☐ 24'ten küçük ☐ 24-39
☐ 40-55 ☐ 55'ten yukarı

3. Medeni durumumuz?

- ☐ Evli ☐ Bekar ☐ Dul

4. Evli iseniz çocuk sayınız?

- ☐ Yok ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ve daha fazla

5. En son mezun olduğunuz okul ya da öğrenim düzeyi aşağıdakilerden hangisidir?

- ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise
☐ Yüksek öğrenim (2 yıllık) ☐ Yüksek öğrenim (4 yıllık)
☐ Lisansüstü eğitim (Mastır/ Doktora)

6. Kaç yıllık kamu görevlisisiniz?

- ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl
☐ 16-20 yıl ☐ 21-25 yıl ☐ 26 yıldan fazla

7. Şu andaki statünüz aşağıdakilerden hangisine uymaktadır?

- ☐ Memur ☐ Şef ☐ Şube Müdürü ya da yardımcısı
☐ Geçici işçi ☐ Müdür ya da Müdür Yardımcısı
☐ İşçi ☐ Mühendis ☐ Lütfen belirtiniz.....

8. Maaş durumu (TL)

- ☐ 0-17001 ☐ 34001-51000
☐ 51001-68000 ☐ 68001 ve üzeri

9. Günlük olarak internette geçirdiğiniz ortalama saatne kadardır?

- ☐ 1 saatten az ☐ 1-2 saat ☐ 2-4 saat ☐ 4-6saat
☐ 6-8 saat ☐ 8 saatten çok

10. e-Devlet uygulamalarından haberdar mısınız?

- ☐ Evet ☐ Hayır

11. e-Devlet uygulamasını kullandınız mı?

- ☐ Evet ☐ Hayır

12. e-Devlet uygulamalarından hangilerini kullandınız? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz.)

- ☐ TC Kimlik No Sorgulama
☐ Nüfus Kaydı ve İkametgâh Sorgulama
☐ Ceza İşlemleri
☐ Bankacılık İşlemleri
☐ Adalet İşlemleri
☐ Sağlık İşlemleri
☐ Telekomünikasyon İşlemleri
☐ Şikâyet, İstek, Talep
☐ ÖSYM Sınav Sonuçları
☐ Askerlik İşlemleri
☐ Kredi ve Burs İşlemleri
☐ Sosyal Güvenlik İşlemleri
☐ Adres Kayıt Sistemi
☐ Seçmen Bilgileri
☐ Motorlu Taşıt İşlemleri
☐ Pasaport İşlemleri
☐ Vergi İşlemleri
☐ Mahkeme İşlemleri

- ☐ Kültür ve Sanat Faaliyetleri
- ☐ Okul Tanıma Belgesi hizmeti
- ☐ Diğ r (*Lütfen Bildiriniz*).....

13. e-Devletin en büyük faydası sizce hangisidir?

- ☐ Hızlı olması
- ☐ Güvenli olması
- ☐ Uzaktan ulaşılabilir olması
- ☐ Maliyetinin düşük olması
- ☐ Hiçbiri
- ☐ Diğ r (*Belirtiniz*).....

14. Yıllık olarak işlem yapmak için devlet dairelerine ne sıklıkla gidiyorsunuz?

- ☐ Hiç
- ☐ 3-5 kere
- ☐ 5- 7 kere
- ☐ 7-15 kere
- ☐ 15-30 kere
- ☐ 30'dan daha fazla

15. e- Devlet uygulamalarını hangi sıklıkta kullanmaktasınız?

- ☐ Kullanmıyorum
- ☐ Ayda birkaç defa
- ☐ Yılda 3-5 defa
- ☐ Her gün

Aşağıdaki ifadelere katılma durumunuzu belirtiniz.

- 16. Kamu kurumlarının internet sitelerini ziyaret ederim.
- 17. Kamu kurumlarının internet sitelerini sadece bilgi almak için kullanırım.
- 18. Elektronik Devleti güvenli bulmuyorum.
- 19. Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum.
- 20. Elektronik devlet uygulamaları hizmet kalitesini ve hızını artırmıştır.
- 21. Kamu kurumları ile ilgili işlemlerimi devlet dairesine giderek yapmayı tercih ederim.
- 22. Devlet dairesine gitmektense e-Devlet yoluyla işlemleri yapmayı tercih ederim.
- 23. e-Devlet; profesyonel, akılcı, şeffaf, denetlenebilir, katılımcı ve etkin bir kuma yönetimi anlayışını sağlamaktadır.

24. e-Devlet uygulamasını sitelerin içeriğinin karmaşık olmasından dolayı kullanmıyorum.

25. Devlet dairelerinde memur veya yetkililerden kötü muamele görme kaygısı beni e-Devlet kullanmaya yönelten önemli bir etkidir.

26. Devlet dairesine gitmenin ulaşım gideri, mesai ve zaman gibi maliyetleri beni e-Devlet kullanmaya iten önemli bir etkidir.

27.Devlet dairelerinde sıra bekleme kaygısı E-devlet kullanmamda önemli bir etkidir.

28. e-Devlet uygulamalarının yerel yönetimlerce de yaygın olarak kullanması gerektiğini düşünüyorum.

29. e-Devlet uygulamalarını zor veya karmaşık bulduğum için tercih etmiyorum.

30. e-Devlet uygulamalarının hangi alanları kapsadığı hakkında tam bir bilgi sahibi değilim.

31. e-Devlet uygulamalarıyla ilgili kamu kurumlarınca yeterli bilgilendirmenin yapılmadığını düşünüyorum.

32. e-Devlet kamuda denetim mekanizmalarının daha etkin çalışmasını sağlar.

33. e-Devlet kırtasiyeciliği ortadan kaldırır.

EK 2: T.C. TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ OTURUM NO KARAR SAYISI 07.05.2024 08 01-48
KARAR 08.27- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığının 05.04.2024 tarih ve 419550 sayılı yazısı görüşüldü. Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi. ÇALIŞMANIN TÜRÜ Öğretim Üyesi Araştırması BAŞLIK Tokat İli Özelinde Kamu Sektörü Çalışanlarının E- Devlet Uygulamalarına Yaklaşımlarının Belirlenmesi Üzerine Ampirik Bir Çalışma TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ ÇALIŞMANIN YAZARI Doç. Dr. Çetin KAPLAN RAPORTÖR GÖRÜŞÜ OLUMLU

E-Devlet Uygulamaları ve Kamu Yönetimi:

Teorik Yaklaşımlar ve Tokat İli Kamu Çalışanlarının Algıları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, geleneksel bürokrasinin hantal, katı ve kâğıda dayalı işleyişini köklü bir paradigma değişimine zorlamıştır. Katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve hız ilkeleri üzerine inşa edilen "Yeni Kamu Yönetimi" anlayışı; hizmetlerin vatandaşa doğrudan, kesintisiz ve tek bir noktadan sunulduğu e-Devlet modelini modern kamu yönetiminin merkezine yerleştirmiştir.

Dijital dönüşümün bizzat merkezinde ve uygulayıcı konumunda olan kamu çalışanlarının algı ve yaklaşımları Tokat ili örneğinde gerçekleştirilen kapsamlı bir ampirik araştırma ile ortaya konmaktadır. Kamu çalışanlarının e-Devlet sistemine bakışını, kullanım alışkanlıklarını, algılanan fayda ve çekinceleri veriye dayalı analizlerle sunan bu eser; kamu yönetimi, siyaset bilimi ve bilişim alanında çalışan araştırmacılar, kamu bürokratları ve dijital geleceğe ilgi duyan tüm okuyucular içindir.

