

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ BİLİM DALI

TÜRKİYE'DE VE AZERBAJCAN'DA KAMU
HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ

MEHTİ MEHTİYEV

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEMA MÜGE ÖZDEMİRAY

Konya-2022

İÇİNDEKİLER

| | |
|--------------------------|----------|
| ŞEKİLLERİN LİSTESİ | IV |
| TABLoların LİSTESİ..... | V |
| KISALTMALAR..... | VI |
| ÖZET..... | VII |
| ABSTRACT..... | VIII |
| GİRİŞ..... | 1 |

BİRİNCİ BÖLÜM GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİNDEN YENİ KAMU YÖNETİMİNE GEÇİŞ

| | |
|---|----|
| 1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi..... | 3 |
| 1.1.1. Siyaset ve Yönetimin Ayrılması | 3 |
| 1.1.2. Bürokratik Yönetim Anlayışı..... | 4 |
| 1.1.3. Kamu Yönetimi Örgütlenmesinde Bilimsel Yönetim Teorisi..... | 6 |
| 1.1.4. Henry Fayol'un Yönetim Süreci Teorisi..... | 7 |
| 1.1.5. Refah Devleti ve Kamu Yönetimine Etkisi..... | 7 |
| 1.2. Geleneksel Kamu Yönetimini Sorgulayıcı Yaklaşımlar..... | 8 |
| 1.2.1. İşlem Maliyetleri Teorisi..... | 8 |
| 1.2.2. Yeni Kamu Hareketi | 9 |
| 1.2.3. Kamu Tercih Teorisi | 10 |
| 1.3. Yeni Kamu Yönetimi ve Değişimler | 11 |
| 1.3.1. Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı..... | 11 |
| 1.3.1.1. İngiltere'de Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı | 12 |
| 1.3.1.2. Amerika Birleşik Devletleri'nde Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı .. | 14 |
| 1.3.2. Yeni Kamu Yönetiminin Temelleri ve İlkeleri | 15 |

İKİNCİ BÖLÜM
KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ VE E- DEVLETİN
DÜNYADA DURUMU

| | |
|---|----|
| 2.1. E-Devlet ve Özellikleri | 17 |
| 2.1.1. E-Devlet: Kavramsal Çerçeve..... | 19 |
| 2.1.2. E-Devletin Boyutları | 20 |
| 2.1.2.1. E-Ticaret | 20 |
| 2.1.2.2. E-Hizmet..... | 21 |
| 2.1.2.3. E-Demokrasi..... | 23 |
| 2.1.2.4. E-Yönetişim..... | 24 |
| 2.1.3. E-Devlet Dönüşüm Süreci..... | 25 |
| 2.1.3.1. E-Devlet Altyapısının Oluşturulması | 26 |
| 2.1.3.2. Elektronik Servisler | 26 |
| 2.1.3.3. Operasyonel Yeterlilik..... | 27 |
| 2.1.3.4. Kamu Hizmetlerinin Tamamen Dijitalleşmesi | 27 |
| 2.1.4. E-Devlet Uygulamasının Yararları | 28 |
| 2.1.5. E-Devlet Yapılandırılması İle İlgili Sorunlar..... | 29 |
| 2.1.5.1. Hukuki Sorunlar | 30 |
| 2.1.5.2. Finansal (Mali) Sorunlar..... | 30 |
| 2.1.5.3. Eğitim/ Yetenek Geliştirme/ Adaptasyon..... | 31 |
| 2.1.5.4. Bilgi Gizliliği ve Güvenliği | 32 |
| 2.1.5.5.Sosyal sorunlar | 33 |
| 2.2. Dünyada E-Devlet Uygulamaları..... | 34 |
| 2.2.1 Amerika Birleşik Devletleri'nde E-Devlet Uygulamaları..... | 34 |
| 2.2.2. Avrupa'da E-Devlet Sisteminin Oluşturulması | 37 |
| 2.2.3. Asya-Pasifik Ülkelerinde E-Devlet Sisteminin Oluşturulması | 38 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ve AZERBAJCAN'DA KAMU HİZMETLERİNİN MODERNLEŞMESİ VE KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ

| | |
|--|----|
| 3.1. Türk Kamu Yönetiminde Modernleşme ve Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi | 41 |
| 3.1.1. E-Devlete Geçiş Dönemi..... | 41 |
| 3.1.1.1 Turgut Özal ve Değişen Türk Kamu Yönetimi | 41 |
| 3.1.1.2. E-Devlet Gelişim Süreci | 42 |
| 3.1.2. Son Dönemlerde Kabul Edilen Kalkınma Planları ve Bilgi Toplumu Stratejileri | 45 |
| 3.1.2.1. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) | 45 |
| 3.1.2.2. Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013) ve E-Devlet Sisteminin Geliştirilmesi ile İlgili Amaçlar, Hedefler | 46 |
| 3.1.2.3. Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) ve E-Devlet Amaçları, Hedefleri | 47 |
| 3.1.2.4. Bilgi Toplumu Stratejisi (2015- 2018) | 48 |
| 3.1.2.5. On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) ve E-Devlet Hedefleri..... | 49 |
| 3.1.3. Türkiye'de Mobil Devlet Uygulamalarına Geçiş..... | 51 |
| 3.2. Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi | 52 |
| 3.2.1. Bağımsızlığın İlk Yıllarında Azerbaycan Kamu Yönetiminin Yeniden Kurulması..... | 52 |
| 3.2.1.1. Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Tarihsel Gelişim Süreci | 53 |
| 3.2.1.2. Azerbaycan Kamu Yönetiminde Modernleşme Süreci | 54 |
| 3.2.2. Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Süreci..... | 56 |
| 3.2.2.1. E-Devlet Sisteminin Kurulması ile İlgili İlk Gelişmeler | 56 |
| 3.2.2.2. Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı | 57 |
| 3.2.2.3. E-Devlet Portalı | 57 |
| 3.2.3. Türkiye'de ve Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Benzerlikleri ve Farklılıkları Farklı Tarafları | 59 |
| 3.2.3.1. Türkiye ve Azerbaycan Kamu Hizmetlerinin Farklılıkları | 59 |
| 3.2.3.2. Türkiye ve Azerbaycan Kamu Hizmetlerinin Benzerlikleri..... | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.4. Türkiye ve Azerbaycan E-Devlet Sistemlerinin Birbirlerinden Yararlanabilecek Alanlar | 62 |
| 3.2.4.1. Türk E-Belediyecilik Sistemi ve Azerbaycan için Potansiyel Yararları | 62 |
| 3.2.4.2. Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı ve Türk Kamu Hizmetlerine Sağlayabileceği Potansiyel Yararlar | 64 |
| SONUÇ | 67 |
| KAYNAKÇA | 70 |

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

| | |
|-----------------------------------|----|
| Şekil 1. E-Ticaret Sistemi..... | 21 |
| Şekil 2. E-Yönetişim Sistemi..... | 25 |

TABLULARIN LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Tablo-1. Klasik Kamu Hizmetleri ile E-Hizmetin Farkı..... | 22 |
| Tablo-2. Geleneksel Devletle E-Devletin Farklılıkları..... | 28 |

KISALTMALAR

- AB-** Avrupa Birliği
ABD- Amerika Birleşik Devletleri
AHC- Azerbaycan Halk Cumhuriyeti
ASAN Hizmet- Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına Bağlı Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı
BİT- Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM- Birleşmiş Devletler
DPT- Devlet Planlama Teşkilatı
EFT- Elektronik Fon Transferi
EKAP- Elektronik Kamu Alımları Platformu
GKY- Geleneksel Kamu Yönetimi
GSYİH- Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
İMF- Uluslararası Para Fonu
İSP- İnternet Sağlayıcı Servisler
KOBİ- Küçük ve Orta Boy İşletmeler
KOSKİ- Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi
MEPAŞ- Meram Elektrik Perakende Satış Anonim Şirketi
MERNİS- Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MERSİS- Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
NHS- Ulusal Sağlık Servisi
OBRA- Çok Amaçlı Bütçe Mutabakat Yasası
ODTÜ- Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD- Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
OPEC- Petrol İhraç Eden Ülkeler Örgütü
SSCB- Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
STK- Sivil Toplum Kuruluşları
TUENA- Türkiye Enformasyon Altyapı Ana Planı
TÜBİTAK- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UKEVM- Ulusal Kamu Entegre Veri Merkezi
VEDOP- Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
YKY- Yeni Kamu Yönetimi

ÖZET

| | | | | |
|------------|---|----------------------------------|---|--|
| Öğrencinin | Adı Soyadı | MEHTİ MEHTİYEV | | |
| | Numarası | 19810401005 | | |
| | Ana Bilim / Bilim Dalı | SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ | | |
| | Programı | Tezli Yüksek Lisans | + | |
| | | Doktora | | |
| | Tez Danışmanı | Dr.Öğr.Üyesi.Sema Müge Özdemiray | | |
| Tezin Adı | TÜRKİYE'DE VE AZERBAJCAN'DA KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ | | | |

Dünyada devam eden kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci, Türkiye’de ve Azerbaycan’da da farklı aşamalardan geçmiş ve bu süreç devam etmektedir. Bu doğrultuda, Türkiye’de ve Azerbaycan’da kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinin mevcut durumu incelenmiş ve her iki ülkenin e-Devlet sistemi değerlendirilerek e-Devlet sisteminin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmanın birinci bölümünde, Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu Yönetimine geçit süreci incelenerek, süreç hakkında kısa bilgi verilmiştir. Bu bölümde Geleneksel Kamu yönetimi teorileri, onları sorgulayıcı yaklaşımlar, 1973 Petrol Krizinin ve geleneksel yapının hantallığı sonucu İngiltere’de ve ABD’de ortaya çıkan, daha sonra dünyaya yayılmış Yeni Kamu Yönetimi süreci ve onun özellikleri ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, e-Devlet sistemi ve onun dünya ülkelerinde uygulamalarından bahsedilmiştir. Bu doğrultuda ilk kısımda e-Devlet kavramı, onun boyutları, oluşum aşamasında karşılaştığı sorunlar, onun kamu hizmetleri sunumuna getirdiği faydalar; ikinci kısımda ise Amerika, Avrupa ve Asya-Pasifik bölgesi ülkelerinde kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, Türkiye’de ve Azerbaycan’da kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci değerlendirilerek gelecekte yapılabilecek geliştirmeler için önerilerde bulunulmuştur. Bu doğrultuda ilk olarak Türkiye’nin 20. yüzyılın sonlarından başlayarak bugüne kadar e-Devlet geliştirme projeleri, stratejileri, planları ve kalkınma planlarında e-Devlet projeleri ele alınmıştır. İkinci kısımda, Azerbaycan’da e-Devlet sisteminin oluşturulması için 21. yüzyılın başlarından bu yana hukuki düzenlemeleri, stratejiler, planlar, ASAN Hizmet merkezleri ve onların Azerbaycan’da kamu hizmetlerinin dijitalleşmesindeki rolü ele alınmıştır. Daha sonra her iki ülkedeki sistemin eksik ve iyi tarafları gösterilerek bazı önerilerde bulunulmuştur.

ABSTRACT

| | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|--|
| Author' s | Name and Surname | MEHTI MEHTIYEV | | |
| | Student Number | 19810401005 | | |
| | Department | POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION | | |
| | Study Programme | Master's Degree (M.A.) | + | |
| | | Doctoral Degree (Ph.D.) | | |
| | Supervisor | Lec.Dr.Sema Müge Özdemiray | | |
| Title of the Thesis/Dissertation | DIGITIZATION OF PUBLIC SERVICES IN TURKEY AND AZERBAIJAN | | | |

The ongoing process of digitalization of public services in the world has passed through different stages in Turkey and Azerbaijan, and this process continues. In this direction, the current situation of the digitalization process of public services in Turkey and Azerbaijan has been examined and suggestions have been made for the development of the e-Government system by evaluating the e-Government system of both countries.

In the first part of the study, the transition process from Traditional Public Administration to New Public Administration was examined and brief information about the process was given. In this section, Traditional Public Administration theories, their questioning approaches, the New Public Administration process that emerged in England and the USA as a result of the 1973 Oil Crisis and the clumsiness of the traditional structure, and then spread to the world and its features are discussed.

In the second part of the study, the e-Government system and its applications in the world are mentioned. In this direction, in the first part, the concept of e-Government, its dimensions, the problems it faced during its formation, the benefits it brought to the provision of public services; In the second part, the process of digitalization of public services in America, Europe and Asia-Pacific region countries is examined.

In the third part of the study, the process of digitalization of public services in Turkey and Azerbaijan was evaluated and suggestions were made for future developments. In this direction, e-Government projects in Turkey's e-Government development projects, strategies, plans and development plans, starting from the end of the 20th century until today, have been discussed. In the second part, the legal regulations, strategies, plans, ASAN Service centers and their role in the digitalization of public services in Azerbaijan since the beginning of the 21st century for the creation of the e-Government system in Azerbaijan are discussed. Then, some suggestions were made by showing the deficiencies and good sides of the system in both countries.

GİRİŞ

20. yüzyılın sonlarına doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) gelişimi, kamu sektöründe de etkisini göstermiştir. 20. yüzyılın sonları ve 21. yüzyılın başlarında dünyanın birçok devletinde kamu sektöründe dijitalleşme yönünde programlar, projeler vd. uygulanmaya başlamıştır. Yeni kamu yönetiminin getirdiği vatandaş memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılması artık kamu sektörünün başlıca hedefleri haline gelmiştir. 21. yüzyılda BİT 'teki gelişimlerin daha da artması, özellikle de internet ağının birçok alana yayılması ve kamu hizmetlerinden dezavantajlı kesimlerin bile kullanma olanaklarını daha da artmıştır.

Kamu sektörü 1980'li yıllardan bu yana büyük bir değişim süreci yaşamıştır. Margaret Thatcher ve Reagan dönemlerinden başlayarak reformlar süreci ve sonrasında BİT 'in gelişmesi sonucunda kamu sektöründe büyük değişimler ortaya çıkmıştır. Özellikle de 90'lı yıllarda bilgisayarların ve daha sonrasında internetin ortaya çıkması ile birlikte insanların sosyal, siyasal, kültürel ve diğer alanlarda büyük değişimler olmuştur. 1990'lı yılların sonu ve 21. yüzyılın başlarında internetin yaygınlaşması ile birlikte dünyada büyük bir paradigma değişimi oluşmuştur. Bu değişim süreci, kamu sektörünü de etkilemiştir. 20. yüzyılın sonlarına doğru önceliğini Avrupa ve Amerika devletlerinin başlattığı kamu yönetiminin dijitalleşmesi, hızlı bir şekilde dünyanın neredeyse tüm devletlerine yayılmıştır. Son yıllarda elektronik devletin geliştirilmesi devletler için bir güç gösterisine dönüşmüş ve rekabet kriteri haline gelmiştir.

Artık 21. yüzyılın ilk çeyreğinin sonlarına doğru Dijital Çağ, çok hızlı bir şekilde gelişmesini devam ettirmektedir. Artık robotlar, yapay zekâ, telefonlar ve diğerleri hayatımızın bir parçasına çevrilmiştir. Bu bakımdan da kamu sektörünün bu hızlı değişime ayak uydurması için kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi, müşteri memnuniyetinin daha da artırılması, dezavantajlı grupların bile kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi için elektron platformalar genişletilmektedir. Önceleri küçük bir alanı kapsayan bu uygulamalar artık binlerce hizmeti kendinde birleştiren dijital sistemlere dönüşmüştür.

Günümüzde devletin güç simgelerinden birine çevrilen gelişmiş elektronik devlet (e-Devlet) sistemi, devletin BİT alanında geliştiğini gösteren en büyük kriterlerden biri oluşmuştur. Öyle ki çevrimiçi hizmetler, altyapı ve dijital yatırımlar bakımından devlet ne kadar gelişmişse bir o kadar güçlüdür. Değişen dünya şartlarında artık devletlerin silahlı

kuvvetleri tek başına bir şey ifade etmemektedir. Devletin teknoloji bakımından gelişmişlik seviyesi, altyapının sistemlerinin durumu ve altyapı sistemlerine yatırılabileceği finans miktarı, yönetimin durumu gibi faktörler devletin gücünü simgeleyen en önemli ögeler olarak görülmektedir ki bunlar da e-Devlet sistemini oluşturmuştur.

Covid-19 nedeni ile 2020-2021 yıllarında kısıtlamaların, yüz yüze iletişimin en aza indirildiği durumda dijital platformların önemi daha da ön plana çıkmıştır. Kamu sektörü, bu bakımdan diğerlerinden farklı bir durumda değildir. Vatandaşlarla kamu kurumları arasında iletişim, e-Devlet sistemi vasıtasıyla sağlanmıştır. Vatandaşlar, birçok sorunlarını dijital ortamda çözebilmişlerdir.

Kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin diğer bir aşaması olan m-Devletin bu dönemde rolü artmaktadır. Özellikle akıllı telefon ve tabletlerin insanlar tarafından kullanılması son yıllarda hızlanmıştır. Bu araçların fonksiyonları her çıkan yeni sürümünde daha da geliştirildiğinden mobil uygulamalar her alanda kendine yer açmıştır. Bu ise m-Devletin gelişmesine önemli bir katkıdır. Birçok araştırmacıya göre pandemi sonrası BİT 'in rolü hayatımızda daha da artabilir, sistemler daha da geliştirilebilir. Bu bakımdan e-Devlet sisteminin rolünün artması beklenmektedir.

Bu doğrultuda çalışmada Türkiye'de ve Azerbaycan'da oluşturulmuş ve oluşturulmakta olan e-Devlet sisteminin mevcut durumunun değerlendirilmesi, özellikle de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde yapılan hukuki reformlar, teknik altyapının oluşturulması, gerçekleştirilmiş projeler ve diğerlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda ilk bölümde Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu Yönetimine geçiş süreci, ikinci bölümde kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ve dünyada e-Devlet uygulamaları, üçüncü bölümde ise Türkiye ve Azerbaycan'da kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİNDEN YENİ KAMU YÖNETİMİNE GEÇİŞ

Modern kamu yönetimine kadar geleneksel ilkeler devlet yönetiminde hâkim olmuştur. Esasen, başında kral, sultan, şah vd. unvanlar taşıyan mutlak monarşilerin olduğu geleneksel devlet yapılarında kamu sektörü vezirler ve daha alt kurumlar vasıtasıyla yönetilmiştir (Köktürk, 2009: 84). Büyük coğrafi keşifler, İngiltere Burjuva İnkılabı ve en önemlisi Büyük Fransa Devrimi hayatın birçok alanında modern çağın başlangıcı olmuştur. Başlangıçta bilim, hukuk ve sanat alanlarında başlayan bu değişim, zamanla kamu alanında etkisini göstermiştir (Demir vb. 2008a: 78).

Bu bölümde modernizm dönemi ile birlikte kamu yönetiminde siyasetin yönetimden ayrılması süreci ile başlayan ve Bürokratik Yönetim, Bilimsel Yönetim, Yönetim Süreci vd. teoriler ile geliştirilen; 20. yy. boyunca kamu yönetiminin gelişimi, dünyada ekonomik ve siyasi değişimlerin kamu yönetimine etkilerinin akademik çevreler tarafından yansıtıldığı fikirler ele alınacaktır.

1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi

Geleneksel kamu yönetiminin oluşması süreci Woodrow Wilson döneminde siyasetin yönetimden ayrılması ile başlamış 1973 Petrol Krizi ve sonrasında oluşan şartlara göre değişime uğrayarak yerini Yeni Kamu yönetimine bırakmıştır. Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) ve Geleneksel Kamu Yönetimini eleştiriler doğrultusunda ortaya çıkan, geliştirilen teorileri, aynı zamanda yeni kamu yönetiminin oluşum süreci ve özellikleri bu bölümde ele alınmıştır.

1.1.1. Siyaset ve Yönetimin Ayrılması

19. yüzyılda devlet aygıtının daha gelişmesi, onun yönetiminde değişimleri zorunlu kılmıştır. 1776 yılında bağımsızlığını kazanan ABD; bu dönemden sonra hızla büyümüş, gelişen liberal değerler kamu yönetiminde değişimlerin olmasını zorunlu kılmıştır (Al, 2019: 540). Jefferson döneminde başlayan patronaj kamu yönetimi, zamanla negatif sonuçlar

vermeye başlamıştır. Jefferson 'unun patronaj politikası particiliğe ve referansa dayalı kamu çalışanlarının seçilmesini amaçlamıştır ki bu da kısa bir dönemde yağmacılık, rüşvet, kayırmacılık gibi hallerin artması ile sonuçlanmıştır. Woodrow Wilson ve onun taraftarları ise bu düzenin değişmesini savunmuşlardır. Onlara göre kamu çalışanlarının hizmet sunumuna siyasetçilerin etkileri azaltılmalıdır. Dolayısıyla da yönetim ve siyaset birbirinden ayrılmıştır. Böylelikle onun 1887 yılında yazdığı “Yönetimin İncelenmesi” (Study of Administration) eseri siyaset ve yönetim kavramlarının birbirinden ayrılması gerektiğini savunan ilk sistematik eser olmuştur. Makalede ABD kamu yönetiminin etkilendiği Prusya, Fransa ve İngiltere gibi devletlerin eskimiş kamu yönetimleri ele alınmış, gelişen liberal değerler ile yönetimin uyum sağlaması ve artık yeni bir yaklaşımın olması gerektiği savunulmuştur. Ona göre siyaset ve idarecilik ayrılmalı, kamu alanında çalışanlar özel eğitime tabii tutulmalıdır (Wilson, 1887: 9-12).

Wilson 'unun bu eseri yönetimle siyasetin ayrılması sürecini başlatmıştır. 19. yüzyılda ABD kamu yönetiminde oluşan kayırmacılık, rüşvet vd. negatif haller azalmaya, eski yağma düzeni yok olmaya başlamıştır.

1.1.2. Bürokratik Yönetim Anlayışı

İlk defa Fransa'da büroda çalışanları ifade etmek için kullanılan bürokrasi kavramı günümüzde üç farklı anlam taşımaktadır. Birincisi kamu personelini ifade etmektedir. İkinci anlamı ise yönetim ve örgütlenme biçimini ifade etmiştir. Üçüncü anlamı ise daha çok negatif olarak algılanan ve genellikle “kırtasiyecilik”, “kamu sisteminin yavaş çalışması” gibi kabul edilmiştir (Dursun, 2001: 133). Ama genel olarak bilimsel çevreler tarafından birinci ve ikinci anlamları kullanılmıştır.

Toplum ve devlet yapısında büyük değişimler, kamu sisteminin gelişmesini zorunlu kılmıştır. Bilimsel olarak bürokrasiyi araştıran ve bu konuda teorisini geliştiren Max Weber olmuştur. Onun bürokrasi teorisinde “bürokrasi” kavramı pozitif olarak ele alınmıştır. Weber egemenlik ve otoriterlik düşünceleri esasında kendi “ideal tip” ini oluşturmuştur. O egemenliğin otoriter ve karşılıklı çıkara dayalı olarak iki türde olduğunu belirtmiştir. Otoriter egemenlikte otoriteyi elinde tutanlar ve onların emirleri, otorite altında olanlar ve onların

kabullenmeleri olarak dört unsurun bulunduğu gösterilmiştir. Bu unsurları araştıran Weber, otorite sahibi ile emir alanlar arasında ilişkinin meşru inanca dayalı olduğu tezini ileri sürmüştür. Buradaki meşruluk kavramı sosyolojik olarak değerlendirilmiş ve emir verenin emir alanı verdiği emirlerin meşruluğunun kabul ettirilmesinin zorunlu olduğu gösterilmiştir (Serpa ve Ferriera, 2019: 14).

Siyaset ve yönetim alanlarında otorite sahibi ve emir alanlar arasındaki ilişkileri tarihsel ve sosyal açıdan araştıran Weber karizmatik, geleneksel ve yasal(hukuki) otorite tiplerinin olduğu sonucuna varmıştır. Karizmaya dayanan otorite, üstün özellikleri olan kişiye olan inançtan ortaya çıkmıştır. Geleneğe dayanan otorite ise, geleneklerin kutsal kabul edilmesi sonucu oluşmuştur. Yasal otoritede ise emirlerin meşruluğu ne kişisel özelliklerden ne de geleneklerden gelmiştir. Rasyonel olarak kabul edilmiş kural ve yasalara dayanmıştır (Beetham, 1985: 56).

Max Weber otorite tiplerine uygun olarak kendi ideal tipini oluşturmuştur ancak bilinmesi gereken bu tiplerin hiçbirinin saf tipler olmadığıdır. Hayatta bunların tam olarak karşılıkları yoktur. Weber'in bürokrasi olarak bahsettiği şey burada ortaya çıkmıştır. O bürokrasiyi “yönetilenlerin emirlerini yerini yetiren kadro” olarak değerlendirmiştir. Ona göre yöneten ve yönetilenler arasında ilişkiler geleneklere, duygulara, maddi menfaatleri ve rasyonel seçimlere göre belirlenmiştir (Dursun, 2001: 142).

Geleneksel otorite ile bürokrasiyi araştıran yazar patriarkal, patrimonyal ve feodal tipleri göstermiştir. Patriarkal tip aile reisinin aile üyeleri üzerinde otoritesine dayalı, saygı ve özel bağlar vasıtasıyla aile üyeleri aile reisinin emirlerine uymuşlardır (Özer, 2013: 47). Patrimonyal tipte ise reisin otoritesi daha da büyümekte ve yakın akrabaları, arkadaşları ve köleleri üzerinde otorite sahibi olmuştur. Ona itaat edenlerin sayı arttıkça yönetmek için yönetim örgütü gereksinimi oluşmuş, tüm ülke hükümdarın mülkü kabul edilmiştir. Feodal otorite ise birçok bakımdan patrimonyal otoriteye benzese de buradaki esas fark otoritenin feodal beylerde toplanmasıdır.

Yasal (rasyonel) otorite ile bürokrasi ilişkilerinde ise yöneten ve yönetilenler arasında ilişki otoriteye değil yasalara ve rasyonelliğe dayanmıştır ki Weber'e göre bu tipin ideal

şekli ideal tipin en iyi örneği olmuştur. Ona göre devletin yönetim örgütleri kurallara, görev ve yetkileri sınırlarında hareket eden bürokrasilere, belli konularda zor kullanma yetkisine ve yönetimin meşru bir merkezde toplanmasına dayanmalıdır. İdeal bürokraside olması gereken temel özelliklerden de bahseden Weber örgütsel büyüme (örgüt büyüdükçe yazılı kuralların geçerliliği), uzmanlaşma ve iş bölümü, hiyerarşik bölünme, yazılı kuralların olması, bilgi ve liyakate öncelik verme gibi özelliklerden bahsetmiştir. Daha sonra ideal bürokrasideki memurlardan da bahseden Weber onun şu özelliklerini göstermiştir (Akçakaya, 2016: 285-286):

- Memurluk bir meslektir.
- Memur iş saatleri dışında hürdür.
- Memur gördüğü iş ve emek karşılığında maaş almalıdır.
- Memur çalıştığı kurum onun için kariyer kurma imkânı oluşturmmalıdır.
- Memur atandığı görevinde kalabilir veya atanabilir.

Max Weber'in bürokrasi teorisi, birçok eleştirilere maruz kalmasına rağmen GKY'nin en temel teorisi olarak kabul edilmiştir. Uzun bir dönemde devlet örgütlenmesi, Weberyen esaslar ile oluşturmakla birlikte bürokrasinin temel kriterleri olarak kabul edilmiştir.

1.1.3. Kamu Yönetimi Örgütlenmesinde Bilimsel Yönetim Teorisi

20. yüzyılın başlarında Henry Ford'un yarattığı seri üretim teknolojileri sonradan tüm alanlara etkisini yapmıştır. Bundan başka ağır iş saatleri, düşük maaş gibi durumlar yeni reformların olmasını zorunlu kılmıştır. Bu bakımdan yönetimin üzerine yeni sorumluluklar düşmüştür. Durumu araştıran Frederick W. Taylor yönetimde reformların bilimsel yollarla mümkün olduğu sonucuna varmıştır. Taylor'a göre yönetim amacı maksimum refahı oluşturmak olmalıdır (Taylor, 1911: 5). Ama çalışanın maksimum refahı gözetirlerken karşı tarafın da menfaatleri göz ardı edilmemeli ve iki tarafı da tatmin edecek bir sonuç elde edilmeliydi. Taylor'a göre eğer işçinin maksimum refahını oluşturabilirsen o kadar da verimli çalışması başarılabilirdi. Bununla da işçinin "kaytarma"sı yok olurdu (Taylor, 1911: 5).

Bilimsel Yönetim teorisinin şu sonuçlara vardığı gözlemlenmiştir (Arıkboğa, 2011: 30-31):

- İş sürecinin temellerinde bilimsel metotlar durmalıdır.
- İş planlı yapılmalı ve her işçinin kendi yöntemini kullanmamalıdır.

- İşçiler arasında iş birliği geliştirilmeli, onlar eğitilmelidirler.
- Yönetici ve işçiler arasında görev paylaşımı yapılmalı ve herkese uygun işler verilmekle verimlilik artırılmaya çalışılmalıdır.

1.1.4. Henry Fayol'un Yönetim Süreci Teorisi

Taylor'un maksimum refahı amaçlayan bilimsel teorisi zamanla eleştirilere maruz kalmıştır çünkü sadece refah halinin iyileşmesi verimliliğin ve kalitenin artmasına yetmemiştir. Henry Fayol tarafından yapılan araştırmalar sonucunda kendi teorisini oluşturmuştur. Yönetim Süreci adlanan teoriye göre kamu hizmetlerinde verimsizliği ortadan kaldırmak için "idarenin rolü" nü pratikte iletirmek gerekmiştir. Bunun için ise yönetim işlevleri olan araçlar, yani planlama, örgütlenme koordinasyon, komuta ve kontrol iyi bir şekilde kurularak "konsey tipi" yapılar oluşturulmuştur (Duyar, 2007: 77-78). Fayol, yönetim için 14 ilkeden bahsetmiştir. Bu ilkeler şunlardır (Şeker, 2014: 14-15): İş bölümü, Otorite, Disiplin, Kumanda birliği, Yürütme birliği, Genel çıkarların özel çıkarlara tercih edilmesi, Merkeziyet, Hiyerarşi, Ücret, Düzen, Eşitlik, Memur istikrarı, Teşebbüs fikri, Personelin birliği.

Bu ilkelerin amacı yöneticilerin ve çalışanların işini kolaylaştırmak, koordinasyonu artırmak ve personelin gücünü arttırmak olmuştur. Bundan başka Fayol'un ilkelerinde Weber'in belirlediği hiyerarşi, merkeziyetçilik, sürekli memurluk gibi ilkeler gösterilmiştir.

1.1.5. Refah Devleti ve Kamu Yönetimine Etkisi

Refah devleti, 19. yüzyılın sonlarına doğru ortaya atılmış kavram olsa da Büyük Bunalımdan sonra aktifleşmiştir. İkinci Dünya Savaşı sonrasında oluşan hızlı ekonomik büyüme, refah devletinin kurulması için gerekli şartları oluşturmuştur (Gümüş, 2014: 36). Özellikle de 1950-1973 yılları arasında dünya ekonomisi ortalama olarak yıllık %3 oranında büyümüştür (İçke vd., 2012: 5).

John Maynard Keynes'in refah devleti kavramının kurumsallaşmasında büyük rolü

vardır (Eser vd., 2011: 205). Keynes'in uygulanması gerektiğini önerdiği fikirler, genel olarak devletin ekonomiye müdahalesini destekler niteliktedir. Onun önerileri, birçok devlet tarafından uygulanmış ve sonuç olarak da 1973 yılına kadar ekonomiler hızla büyümüştür. Ekonomide başlayan devlet müdahalesi, zamanla diğer alanlara aynı zamanda kamu sektörüne yayılmıştır. Bu dönemde kamu sektörü hızla büyümüş, 1950-1970 yılları arasında dünyanın birçok devletinde refah toplumunu oluşturmak amacı ile kamu hizmetlerinin sayısı artırılmıştır. Sonuçta kamunun yükü artmış ve bütçenin önemli kısmını kapsamıştır. Devlet sosyal hizmetler, eğitim, sağlık vd. alanlarda faaliyetlerini artırmış, buna paralel olarak da kamu personelinin sayısı hızla artmıştır. Bu dönemde örgütsel yapı ve planlanma için Weberyen sistem aktif şekilde kullanılmıştır (Kalağan, 2005: 95).

1.2. Geleneksel Kamu Yönetimini Sorgulayıcı Yaklaşımlar

Devletin sosyal hizmetler, ekonomi vd. alanlarda müdahaleci durumu devlet bütçesi üzerinde büyük baskı oluşturmuştur. Bütçe üzerinde oluşan baskı, akademik çevreler tarafından da dile getirilmiştir. Bu bakımdan yeni kamu hareketi, yeni kamu tercihi ve işlem maliyetleri teorisyenleri, Von Hayek ve diğerlerinin neo-liberal bakış tarzı GKY'yi sorgulayıcı yaklaşım ve teoriler olarak gösterilebilmektedir.

1.2.1. İşlem Maliyetleri Teorisi

İşlem Maliyetleri kuramı: John R. Commons (1934), Ronald Coase (1937) tarafından yaratılmış daha sonra Oliver Williamson tarafından daha da geliştirilmiştir (Demirhan ve Sadioğlu, 2016: 106). Bu teori örgüt yapısını araştırmak yerine onun verimliliğini araştırmıştır (Kalemci, 2016: 56).

Coase'nin 1937'de yazdığı "Firmaların Doğası" (The Nature of Firms) makalesinde "örgütler neden vardır?" sorusuna cevap ararken "örgüt" ve "piyasa" kavramlarını karşılaştırmış ve onlar arasındaki seçimin işlem maliyetlerine göre yapılmasını önermiştir. Ayrıca örgütlerin piyasa koşullarında işlem maliyetlerini düşürme özelliği olduğunu savunmuştur (Coase, 1937: 386-387).

O. Williamson ise Coase 'den farklı olarak işlem maliyetlerini tanımlamadaki alternatifleri "piyasa" ve "hiyerarşik yönetim" kavramları olmuştur. Burada o piyasanın "satın al",

hierarchy'sın ise "yap" emri arasında seçim yaparken işlem maliyetinin en esas ölçüt olması fikrini savunmuştur (Kalemci, 2016: 59).

Ayrıca işlem maliyetleri teorisyenlerinin birçoğu tarafından kabul edilen sınırlı akılcılık ve fırsatçılık olarak iki varsayımı bulunmaktadır.

Williams'a göre bu iki varsayımı sorunlu yapan "belirsizlik" ve "küçük sayılar" vardır. Belirsizlik karmaşık durumlarda, küçük sayılar ise tedarikçilerin sayısının az olduğu zamanlarda ortaya çıkmaktadır. Eğer belirsizlik artmaktaysa piyasa mekanizmalarının kullanılması zorlaşabilir (Kalemci, 2016: 110).

İşlem Maliyetleri teorisyenleri tarafından atılan fikirler neo-liberal bakış tarzının güçlenmesinde önemli rol oynamıştır. Farklı zamanlarda Coase ve Williamson yaptığı çalışmalarından dolayı Nobel ödülüne layık görülmüşlerdir (Çelik ve Bedük, 2011: 45).

1.2.2. Yeni Kamu Hareketi

Yeni Kamu Hareketi 1968'de Minnowbrook Konferansı'nda Dwight Waldo'nun gençlere verdiği konferans sonucu ortaya çıkmıştır (Ciğeroglu ve Özgür, 2008: 3). Bu hareketin öncüleri Dwight Waldo, Michael Harmon ve George Frederickson'dur. Frank Marini'nin "Yeni Kamu Yönetimine Doğru" (Toward A Public Administration) eserinde Minnowbrook Konferansı'nın sonuçlarını gösterdiği eserde Yeni Kamu Hareketi'nin temellerini göstermiştir. Burada birkaç başlık üzerinde durulmuştur (Aktaran: García, 2003: 98):

- Kamu yönetimi araştırmaları arasında ilişkilerin kurulması,
- Sosyal değişim ve yönetimin adaptasyonu,
- Kamu yönetimi teorisine doğru,
- Örgütsel ve politik kapasite geliştirme etkileri,
- Kamu yönetimi için bilimsellik ve ampirik teoriler,
- Normatif teorisi ve kamu yönetiminin yeniden tanımlanması için öneriler.

Bu başlıklar doğrultusunda pozitivistlik, etkinlik ilkelerine dayanan Geleneksel Kamu Yönetiminde eksik olduğuna inandığı sosyal adalet, örgütsel kapasitenin oluşturulması, disiplin, normatiflerin belirlenmesi, sosyal bilimlerde elde edilen başarıların

kamu yönetiminde kullanılması gibi anlayışların kamu yönetimine dâhil edilmesi amaçlanmıştır.

Yeni Kamu Hareketi'nin öncülerinden biri de G. Frederickson'dur. Onun "Kamu Yönetiminde Kamu Yönetimi Teorisine Doğru" (Towards a Theory of Public For Public Administration) eseri hareketin teorik altyapısının oluşmasında önemli yere sahiptir. Bürokrasi teorisinin analizini yapan Frederickson bu teori sayesinde bürokrat kültürünün oluştuğunu ama zamanla bu kültürün erozyona uğradığını belirtmiştir. O, Ostrom'un "Amerika Kamu Yönetiminde Entelektüel Krizi" (1973) eserine dayanarak artık Amerika bürokrasisinde büyük sorunların oluştuğunu belirtmiştir (Frederickson, 1991: 401). Frederickson halkı vatandaş ve müşteri gibi görülmesini önermiştir ki bu da Yeni Kamu Yönetiminin en belirgin özelliklerinden olmuştur (Frederickson, 1991: 404-405).

1.2.3. Kamu Tercih Teorisi

Geleneksel kamu yönetimini sorgulayıcı yaklaşımlardan biri Kamu Tercih teorisidir. Bu teoriye göre kamu kurumları bütçelerini artırmaktadırlar. Politikacılar için ise rasyonalitenin ölçütü oylardır. Kamu kurumlarında aşırı merkeziyetçilik, açık ve net bir görünüm göstermeyen amaçlar ve kuralcılık hâkimdir (Akagündüz, 2010: 29). Bu ise rekabetin olmadığı, başarının ödüllendirilmediği, amirlik sisteminin olduğu, seçim alanını daraltan bir sistemin ortaya çıkması ile sonuçlanmıştır. Kamu tercihi teorisyenleri durumu düzeltmek için metodolojik bireysellik, rasyonalite ve maksimalde ve politik mübadele ilkelerini önermişlerdir (Hepaksaz, 2007: 93). Metodolojik bireysellik ilkesine göre kararların kabul edilmesinde her bir bireyin kendi çıkarları doğrultusunda karar verdiği sonucuna varılmıştır. Onlara göre bireyler hem ekonomik hem de siyasal alanda kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmişlerdir.

Rasyonel ve maksimalde ilkesine göre bireyler, rasyonel olup bilinçli hareket eden ve maksimum faydacı kimselerdir. Kamu tercihi teorisyenlerine göre politikacılar maksimum destek görmek yerine yeteri kadar destek görmeyi amaçlamışlardır. Bunun nedeni maliyetlerin gitgide artmıştır (Kurun, 2018: 87).

Politik mübadele ise tıpkı ekonomide olduğu gibi siyasette de seçmenler ve politikacılar arasında "mal" mübadelesi vardır. Politika, mübadele vasıtası olup bireylerin amaçlarını gerçekleştirmeye çalıştığı bir alan olarak kabul edilmiş ama politikacılar bazen bireysel amaçları sağlayamadıklarından kolektif amaçlara odaklanılmıştır (Kurun, 2018: 88).

Kamu tercihi teorisyenleri; temel olarak şeffaflık, maliyet ve fayda analizlerinin yapılması,

rekabet ortamı, ücret farklılaşması, maliyetlerin pazar şartlarına yakınlaştırılması önerilmiştir ve bunun anayasal politik düzenlemeler yolu ile mümkün olacağını savunmuşlardır. (Shaw, 1986). Bu teori, ABD başta olmakla birçok devlette kamu yönetiminin düzenlenmesinde olumlu etkiler yaratmıştır.

1.3. Yeni Kamu Yönetimi ve Değişimler

1973 Petrol Krizi sonrasında dünyanın birçok yerinde oluşan ekonomik kriz, devletlerin bütçeleri ağır bir durumda olmuş, stagflasyon nedeni ile ekonomik büyüme durmuştur (Busch, 2010: 2). Refah devletinin temelini devletin güçlü ekonomik gelişmesine dayandığından oluşan şartlarda yeni bir kamu yönetimi sisteminin oluşması kaçınılmaz olmuştur. Bu süreç sonucunda Yeni Kamu Yönetimi olarak gösterilen kamu kavramı oluşmuştur.

1.3.1. Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı

20. yüzyılın 70'li yıllarında dünya ülkelerinde kamu yönetimi harcamaları artmış, devlet bütçesi üzerinde sıkıntılı bir durum oluşmuş ve 1973 yılında olan petrol krizi Keynesçi ekonominin, ona dayalı kamu yönetiminin çökmesine neden olmuştur.

Arap Devletleri 1973 yılından başlayan Arap-İsrail savaşlarında Batı ülkelerinin İsrail'e destek vermesi nedeniyle Arap Devletleri, birçok Batı devletine petrol ambargosu uygulamaya başlamışlardır (Demir, 2008b: 232). 17 Ekim 1973'ten başlayarak petrol fiyatlarının aylık %5 artırılmasına karar verilmiştir. Özellikle de ABD ve Hollanda gibi devletler, bu ambargodan nasibini almışlardı. Daha sonra bu ambargolar birçok Batı devletine ve Japonya'ya kadar genişlemiştir (Örki, 2019: 6). Petrol ambargosu, Avrupa, Amerika ve Asya'nın gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerinde stagflasyona¹ neden olmuştur. Petrol fiyatları, 1973-1975 yılları arasında 3 kat artmıştır (Arslan, 2011).

Petrol Krizi; Avrupa, ABD ve diğer devletlerde değişimleri tetikleyen olay olsa da başka süreçler de değişimleri zorunlu kılmıştır. GKY, doğası itibarıyla sıkı kamu politikalarının yapılması gerektiğini savunmuştur ama ekonomik kriz nedeni ile kamu harcamaları artık hükümetin üstleneceği seviyeyi geçmiştir. Kamu kurumlarının çoğunluğu ve onların da bütçeye getirdikleri yük artmıştır. Bu da kamuda verimsizliğin oluşmasına neden olmuştur (Boyer, 2002: 9).

¹ Stagflasyon- Bir ekonomide durgunluk ve işsizlik yaşanırken enflasyonun artmasıdır.

Bu dönemde en büyük değişimlerden biri de sosyal-siyasal alanda oluşarak dünyada demokrasinin yeni bir dalgası oluşmuştur. Artık insanlar daha şeffaf, hesap verebilir yapının oluşmasını istemiştirler. Ayrıca yerel yönetimlere olan ilgi de artmıştır. Ama daha çok Weberyana bürokrasiye dayanan GKY bu talepleri karşılayamamıştır.

Küreselleşme ve onun etkileri de kamu hizmetlerinde değişimi zorunlu hale getirmiştir. Küreselleşme, tüm alanlarda hissedilmeye başlanmıştır (Göküş, 2008: 216). Hayat şartları ve düşüncelerin değişmesi, dünyada tek bir kamu yönetimi kurma çabalarının artması yeni kamu yönetiminin (YKY) oluşmasını zorunlu kılan süreçlerdir.

1.3.1.1. İngiltere’de Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı

YKY, ilk başlarda İngiltere ve ABD’de başlayan reform süreçleri ile oluşmaya başlamıştır. 1945 yılından sonra dünyanın birçok devleti gibi İngiltere karma bir ekonomi ile yönetilmiştir. 70’li yıllara kadar İngiltere’nin kamu politikalarında devletin rolü, en üst seviyeye ulaşmıştır. Bu dönemde zenginlere daha yüksek vergi uygulanması, ücretsiz üniversite eğitimi verilmiştir. Ama 70’li yıllarda dünyada olan ekonomik buhran İngiltere’yi de kötü etkilemiştir. Sendikalar, gereğinden fazla ücret talep etmeye başlamış, stagflasyonun olması ile ekonomi daha da zora girmiştir. Tüm bu başarısızlıklar, akademik çevreleri iki gruba bölmüştür. Birinci gruba Marksistler ait edilebilir. Bu gruba ait olanlar Birleşik Krallık ekonomisindeki başarısızlığı Kapitalist düzenle ilgilendirmişlerdir. İkinci grup ise Yeni Sağlardır ki onlar da başarısızlığın nedeni olarak 1945 yılından sonra İngiltere’de uygulanan Keynesçi politikalarında görmüşlerdir (Dorey, 2015: 6).

1975 yılında Muhafazakârlar Partisinin başına geçen Margaret Thatcher kendisinden önce olan parti liderlerini popülistlikle suçlayarak onların sol kesimin gündemi oluşturmasını engelleyemediğini ileri sürmüştür. Ona göre kamu politikalarında sol kesimin tavırlarına karşı Sağların ideolojik saldırısı başlatılmıştır (Dorey, 2015: 16).

Thatcher’e göre devlet piyasa ekonomisine veyahut neo-liberal ekonomiye geçmeli ve birçok alandan geri çekilmelidir. Ama bu geri çekilme tüm alanlarda değil yalnızca gerekli görülen alanlarda olmalı hatta bazı alanlarda devletin rolü artmıştır. Kısacası Thatcher “piyasa ekonomisine dayalı güçlü devlet” modelini istemiştir (Çiftçi ve Çürük, 2011: 34).

Thatcher’in uyguladığı politikalar, devlet yapısının piyasa koşullarına hazırlanması amaçlanmıştır. Bu amaçla birçok kamu kurumu özelleştirilmiştir. Şöyle ki 1979-1983 yılları

arasında 20'den fazla kamu kurumu özelleştirilmiştir. Su, elektrik alanında faaliyet gösteren kurumların tamamı, BBC ve Londra metrosu dışında büyük kamu işletmeleri de özelleştirilen kurumlar içindedir (Çiftçi ve Çürük, 2011: 36). Onun kamu kurumlarının özelleştirilmesinde amacı rekabetin oluşturulması ve bu yolla da “müşteri” memnuniyetini artırmak olmuştur. Ayrıca kamu ve özel sektör arasında rekabetin oluşması, kalitenin artırılması ile sonuçlanması amaçlanmıştır.

Kamu sektöründe yapılan diğer bir değişim, kamu kurumlarının parçalanmasıdır. Bu yolla, kurumlar arasında hatta bir kurum dâhilindeki bölümler arasında hem mali hem de hizmet kalitesi için rekabet artmıştır. Örneğin 1990-1991 yıllarında NHS'de (National Health of Service) iç pazarın oluşturulmasıdır. Burada görevli doktorlar tarafından teşhisler konulmuş ve özel doktorlara yönlendirilmişlerdir. Bunun için ise bütçeden yıllık pay ayrılmıştır. Diğer bir örnek de okullarla ilgilidir. Okullar gösterdiği performanslarına göre öğrenci almışlardır ve bu durumda daha iyi performans gösteren okulların kotaları daha da artırılmıştır (The Legacy of Thatcherism, 2015).

İngiltere'de yapılan reformlardan biri de hükûmetin yetki devrini gerçekleştirmesidir. Yetki devri, devlet kurumları tarafından yönetilen işlerin ihaleler yolu ile özel şirketlere devredilmesidir (Yıldırım, 2007: 123). Bu yolla devlet, yapılacak tüm işin sorumluluğunu ücret karşılığında özel şirketlere yüklemiştir ve yetkilerini özel şirkete devretmiş olmuştur. Bunun en somut örneği olarak hapishaneler gösterilebilir. O dönemden başlayan ve daha da yaygınlaşan hapishanelerin özel şirketler tarafından yönetilmiştir. Bununla devlet yetkilerini özel şirketlere vererek hapishaneleri yönetmeye başlamışlardır (Falconer, t. y, 6).

İngiltere'de yapılan kamu reformları içerisinde Gelecek Adımlar Acente Reformu (Next Steps Agencies Reform) önemli bir yer tutmuştur. Bu reform, adını Kate Jenkins, Karen Caines, Andrew Johnson tarafından Başbakanı rapor olarak hazırlanan “Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi: Gelecek Adımlar” (Improving Managment in Government: The Next Steps)dan almıştır. Bu raporda, 55 maddeden ibaret olan öneriler yer almıştır. Bu önerilerden bazıları şunlardır (Jackins vd., 1988):

- Kurumların birimlere ayrılması,
- Yıllık performans ölçümü,
- Kariyer yerine süreli sözleşmeler,
- Hizmet sunma politikalarında ayırım,

- Maliyet düşürmeye odaklanmak,
- Sonuç odaklı politika üretme ve diğerleri

1991 yılında “Kalite için Rekabet”, “Vatandaş Şartı” raporlarına esasen düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler ile rekabet ve hizmet standartları düzenlenmiştir. Bu reform ile birlikte İngiltere’de klasik bürokrasinin yerine yeni bürokrasinin oluşturulması süreci hızlandırılmıştır. Reformlar, Thatcher’den sonra da devam ettirilmiştir.

M.Thatcher’in yeni kamu reformları, şu şekilde özetlenebilir:

- Kamu kurumlarının özelleştirilmesi,
- Kamu kurumlarının özerkleştirilmesi,
- Kamu kurumlarının belirli ücret karşılığında yetki ve sorumluluklarını özel şirketlere devretmesi,
- Kamu kurumlarının ayrılması,
- Kurumlar ve birimler arasında rekabetin artırılması,
- Weberyen bürokrasinin yerine piyasa koşullarına uyarlanmış personelin yetiştirilmesi vd.

M.Thatcher’in Birleşik Krallıkta başlattığı bu reform ve yeniden yapılanma süreci kısa bir zaman sonra dünyanın birçok ülkesine yayılmış, yeni kamu yönetiminin en temel prensiplerine çevrilmiştir.

1.3.1.2. Amerika Birleşik Devletleri’nde Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı

Thatcher ile aynı dönemde ABD başkanlığını yapmış Ronald Reagan da Yeni Kamu Yönetiminin oluşmasında önemli role sahiptir. Onun seçimlere katıldığı 1979 yılında ABD ekonomisi 70’li yıllarda oluşan stagflasyon, bütçe açığı ile uğraşmıştır (Lynn, 2008: 4). Kamu sektörünün yükü artık devletin bütçesi üzerinde ağır yük oluşturmuştur. Ronald Reagan bu düzene karşı olduğunu bildirmiş refah devletinin vergilerin artmasına neden olduğunu, bunun da hem fakirler hem de zenginler için yük olduğunu bildirmiştir. Ona göre bu ağır ekonomik durum nedeni ile insanlar evlenmemeye, çocuk sahibi bile olmamaya çalışmışlardır (Caputo, 2011: 30).

Seçimleri kazanan Reagan 1980 yılında ABD başkanı olmuştur. 1981 yılında kabul edilen Çok Amaçlı Bütçe Mutabakat Yasasında (The Omnibus Budget Reconciliation Act- OBRA) eyaletlere refah devleti döneminde oluşturulmuş İş Teşvik Programlarını ve acenteleri bloke etmek yetkisini veren yasayı onaylanmıştır. Bu yasaya dayanarak 1981-1986 yılları arasında eyaletler tarafından kamu harcamalarında %70’in üzerinde tasarruf edilmiştir (Guerron, 1990: 87). Guerron’un yaptığı çalışmalar sonucunda belli olmuştur ki 1986 yılında ABD’nin 37

eyaletinde iş arama yardımlarına ve iş ücretlerinin artırılması sadece tüm alanların %30-40'ını kapsamıştır (Guerron, 1990: 90).

Reagan döneminde kabul edilen tek büyük yasa Çok Amaçlı Bütçe Mutabakat Yasası değildir. 1988 yılında Nixon ve Carter dönemlerinde kabul edilen Çalışma Ücretleri Programının (Workfare Program) yerine Aile Destek Yasası onaylanmıştır. Yasanın uygulanması sonucunda ABD'nin birçok eyaletinde kadınların işgücündeki rolü artmıştır. Özellikle de iş deneyimi olmayan kadınların istihdamı artmıştır. Ama sosyal yardımlar alanlar için durum aksine cereyan etmiştir. Uzun vadede bu yasa yoksulluğun ortadan kalkmasına yardım etmemiştir (Guerron, 1991: 33-34). Bu yasa Reagan'ın neo-liberal politikasının en somut örneklerinden biri olarak gösterilmektedir.

Reagan tarafından başlatılan neo-liberal politikalar sonraki dönemde Clinton ve Bush dönemlerinde de devam ettirilerek kamu sektörü yeniden düzenlenmiştir. Bu konuda ilerideki kısımlarda daha geniş şekilde bahsedilecektir.

Reagan'ın ABD'de, Thatcher'in ise Birleşik Krallık'ta başlattığı neo-liberal politikalar, kamu yönetiminde köklü değişimlerin başlangıcı olmuştur. Kısa sürede dünyanın birçok devletinde bu uygulamalara benzer uygulamalar ile yeni kamu yönetimine geçiş yapılmıştır.

1.3.2. Yeni Kamu Yönetiminin Temelleri ve İlkeleri

YKY'nin temel unsurlarını iki gruba bölünebilir. Birincisi yukarıda gösterilen Yeni Kamu Hareketi, Kamu Tercihi İşlem Maliyetleri Teorileri, Neo-liberal bakış tarzıdır. İkinci temel unsur ise özel sektörden alınmış işletmecilik anlayışının kamu sektöründe uygulanmasıdır. Osborne ve Geabler YKY'nin her iki temel unsurunu ve o döneme kadar olan teorik ve uygulamaları ele aldıkları "Yönetimin Yeniden İcadı" (Reinventing Government) eseri bu konuda yazılmış en iyi eserlerden biri olarak kabul edilmiştir. Onlara göre YKY aşağıdaki on ilkeni uygulamaya çalışan sistem kurmaya çalışılmıştır (Aktaran: Gökçe ve Kutlu, 2002: 345):

- Katalizör Yönetim- kürek çeken değil rota çizen yönetim,
- Vatandaşın sahip olduğu yönetim- yalnızca hizmet değil aynı zamanda toplumun güçlenmesine odaklanan yönetim,
- Rekabetçi yönetim- rekabete ortamı kurup tekelleri yok eden yönetim,
- Amaçlara yönelmiş yönetim- kurallardan daha çok amaçlara yönelmiş yönetim,
- Sonuç odaklı yönetim- Girdiler yerine etkinin finanse eden yönetim,

- Müşteri odaklı yönetim- bürokrasi yerine vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış yönetim,
- Girişimci yönetim- yalnızca harcayan değil hem de kazanmaya odaklanan yönetim,
- Desentralize (âdem-i merkezîyetçi) yönetim- yerel yönetimlerin rolünü artıran yönetim,
- Uzak görüşlü yönetim- problemleri halletmek yerine onların ortaya çıkmasını engelleyen yönetim,
- Piyasalaşmış yönetim- piyasa koşullarına ayak uyduran yönetim.

YKY'nin birleşenleri Hood tarafından şu şekilde gösterilmiştir (Aktaran: Kutlu, 2006: 69-77):

- Aktif katılımlı yönetim,
- Sonuç odaklı yönetim,
- Kaynakların kullanılmasında disiplin,
- Rekabetin artırılması,
- Özel sektör tekniklerinin kamu yönetiminde kullanılması,
- Organizasyonların birimlere bölünmesi,
- Açık performans ölçüm standartları

Yeni kamu yönetimi rekabetin arttırılmasına yönelik, özel sektör kurallarını kamu sektöründe uygulayan, sonuca odaklanan, vatandaşların gereksinimlerine odaklanmış, piyasa koşullarına odaklanmış, yerel yönetimlerin rolünü arttıran vd. bu gibi kriterleri kendinde birleştiren bir sistem yaratmayı amaçlamıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ VE E- DEVLETİN DÜNYADA DURUMU

Kamu hizmetlerinde değişimi zorunlu kılan nedenler ve buna paralel olarak BİT'in gelişmesi kamu hizmetlerinde büyük değişimin yaranmasına neden olmuştur. Bilgisayar kullanımının kamu kurumlarında kullanımının genişlemesi ve sonrasında internetin yaygın olarak tüm dünyada kullanılması kamu hizmetlerinde dijitalleşmesi sürecini tetikleyen en büyük etkenler olmuştur. Bu bölümde e-Devlet, onun özellikleri ve dünyadaki durumu ele alınmıştır.

2.1. E-Devlet ve Özellikleri

İnsanlık tarihi, bugüne kadar 4 önemli devrim geçirmiştir:

- Yazı devrimi,
- Tarım devrimi,
- Sanayi devrimi,
- Bilgi devrimi.

Bu devrimlerin hepsi insanların hayatının değişmesinde ve zenginleşmesinde önemli bir role sahip olmuşlardır. Yazı devrimi; insanların farklı vasıtalarla bilgilerin kendilerinden sonraki nesillere aktarılmasına, elde edilmiş tecrübelerin başkaları ile paylaşılmasına yardım etmiştir. Tarım devrimi ise, insanların sadece tüketebildikleri kadar değil aynı zamanda üretim fazlası elde etmesine ve bunun sonucu olarak toprak sahipliğinin ve ticaretin oluşmasına neden olmuştur. Ayrıca üretim fazlalığı ve ticaretin gelişmesi, uluslararası iletişimin gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Sanayi devrimi ise; tarım devrimi döneminde olan başarıların geliştirilmesine, toprak sahipliği ve ticaretten makineleşmeye ve kapitalist tekellerin oluşmasına, uluslararası iletişimin daha hızlı şekilde artmasına neden olmuştur. Bilgi devrimi ise; bilgisayarların ve telekomünikasyon vasıtalarının hızlı gelişimi sonucu ulusların arasındaki iletişimin daha da artmasına, sanayi devrimi ile başlayan küreselleşme meyillerinin daha da artarak kültürlerin iç içe geçmesine neden olmuştur (Yıldırım, 2007: 203-204).

18. yüzyılda İngiltere’de başlayan sanayi devrimi, makineleşmenin esaslarını yaratmıştır (Gül, 2018, 7). Sanayi devriminin birinci evresi; taşımacılığın, gemiciliğin ve demiryollarının gelişimi ile görülürken ikinci evresi 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren telgraf, radyo ve telefonun icatlar ve telekomünikasyon vasıtalarının kullanımı insanların hayatında büyük bir değişime yol açmıştır (Gül, 2018, 9).

İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra teknolojinin gelişimi daha da hızlanmıştır. 1945 yılında ENİAC (Memmedov ve Zeynalov, 2016: 7) adlı dijital bilgisayar üretilmesine rağmen bilgisayarlar 60- 70’li yıllardan yavaş yavaş hayatımızın her bir alanında kullanılmaya başlanmıştır (CNN Türk, 2020).

Batıda başlayan bu süreç, zamanla dünyanın her yerine yayılmıştır. Toffler bu dönemde dijital (elektronik) çağın oluşmasından bahsetmiştir (Toffler, 1980: 22-23). İnternetin 20. yüzyılın sonlarında kullanılmaya başlanması ve 2000’li yıllardan itibaren ise geniş olarak kullanılması hayatın tüm alanlarında büyük değişimlere neden olmuştur. Bilginin internet ortamına taşınması ve sosyal ağların kurulması sonucunda bilgilerin yayılması defalarca artmıştır.

İnternetin toplumsal yaşamda yarattığı değişimler, kamu yönetiminde de kendini göstermeye başlamıştır. Kamu hizmetlerinin sunulması, 20. yüzyılın sonlarından itibaren yavaş yavaş dijital ortamlara taşınmaya başlayarak e-Devlet Sisteminin oluşması sürecinde başlangıç olmuştur (Altın, 2013: 111-112).

Bireyler; gelişen teknolojiler, bilgiye erişimin sonsuz olması ile ilgili olarak onlara sunulan hizmetlerin az maliyetli, kurumların ise şeffaf, aktif ve hızlı olmalarını istemekteler (İnce, 2001: 8) Birey-kurum ilişkisinde gereksinimlerin ve sorunların hızlı çözümü e-Devletin önemini arttırmıştır (İnce, 2001: 9).

E-Devletin bugün önündeki en büyük sorun; vatandaşların, özel sektörün ve diğerlerinin bilgilerini toplamak, bilgi dağıtımını yapmak, talepler doğrultusunda çözümler üretmek, bunları sağlarken fırsat eşitliği sağlamaktır. Ayrıca bürokratik maliyetin düşürülmesi de önem arz etmektedir.

2.1.1. E-Devlet: Kavramsal Çerçeve

E-Devlet, kamu yönetiminde dijital kaynakları büyüme, gelir ve katkı sağlayacak operasyonel sonuçlara dönüştürme sürecidir (Mert, 2019: 52). Baştan ve Gökbakar'a (2004: 72) göre, e-Devlet, kamu hizmetlerinin bilişim teknolojilerinin etkisi ile vatandaşların ve ticari kuruluşların bürokrasi arasında ilişkilerin otomasyona geçişini anlatmak için kullanılan kavramdır. Özçivelek'e göre ise e-Devlet, devletin sunduğu hizmetlerde ve iç işleyişinde bilişim teknolojilerini kullanmasıdır (Aktaran: Demirel, 2006: 84). Brynjolfsson ve McAfee göre dijitalleşmenin kurumlar üzerinde etkisi var ve ona olan yoğun ilgi artmaktadır (Aktaran: Baştan ve Gökbakar, 2004: 50). Haldenwang (2004: 19) e-Devleti, kamu yönetimi ve karar alma sürecinde devleti stratejik ve koordineli olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanılması elektronik devlet kavramını ifade etmektedir. Whitson'a (2011: 80) göre e-Devlet, vatandaşlara, şirketlere ve kamu çalışanlarına çevrimiçi hizmettir.

E-Devlet kavramı, kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram olmadığından zamanla bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak yeni bir devlet kavramını ifade etmektedir (İnce 2001: 12). 4. Sanayi devriminden sonra bilişim teknolojilerinde kazanılan başarılar dijitalleşmeyi hızlandırmıştır. Dijitalleşmenin önemini dijitalleşme ile ilgili yaklaşımlardan göre bilmekteyiz. Bu yaklaşımların merkezinde bilgi teknolojilerinin, internetin daha da çok kullanılması ve yaygınlaşması vardır (Nart, 2019: 2837). OECD tarafından yayınlanan Dünya Dijital Ekonomi Görünümü Raporu'na göre devletlerin belirlediği hedeflerin biri de e-Devlet uygulamalarının daha da yaygınlaşmasıdır (OECD, 2017). Birleşmiş Milletler 'in 2017 yılında yayınladığı e-Devlet Gelişim Endeksi'ne göre ise 90 ülkede çevrimiçi hizmetler, 148 ülkede ise bu hizmetlerin en az bir tanesi hizmete sunulmuştur (World Investment Report: Investment and The Digital Economy, 2017: 196).

E-Devlet kavramı ile birlikte e-Devlet sisteminde başka kavramlar da kullanılmıştır. E-Devlet ile ilgili ya da ilişkili çok sayıda kavram olmakla birlikte belli başlı olanları incelemek faydalı olacaktır.

Elektronik tanıma araçları (electronic identification tools)- Elektronik hizmet kullanımı zamanı tanımlamak için kullanılan araçlardır. Bu araçlara elektron pasaport,

elektronik imza (e-İmza), dijital sertifika vd. şahısları tanımak için kullanılan elektron araçlar aittir (Castro, 2011: 3).

Bilgi alışverişi (information exchange)- bu kavram; kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasında belge değişimi yapıldığı zaman kullanılır (Ziemba ve Oblak,2014: 30).

Bilgi güvenliği (e-safe)- belgelerin elektronik ortamda güvenli şekilde korunmasıdır. Tüzel kişiler ve bireyler tarafından verilen yasal belgeler güvenli şekilde dijital ortamlarda tutulmalıdırlar (OECD, 2010: 5).

Elektronik ödeme(e-payment)- kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasında dijital bir finansal işlemidir. Buraya kredi kartı, borç ödemesi (debit payment), internet bankacılığı vasıtaları aittir (Treiblmaier ve Floh, 2006: 35).

2.1.2. E-Devletin Boyutları

E-Devlet sistemlerinin şimdiki durumuna bakarak onun çok geniş bir alanı kapsadığını görülmektedir. Dünyadaki sistemler ticaretten kamu hizmetlerine, sağlık hizmetlerinden ulusal ve coğrafi ulaşım sistemlerine kadar tüm alanlar bu kapsama dâhildir. Bireyler ve tüzel kişiliği olanlar bu hizmetleri kullanmaktadırlar. E-Devlet sistemi birkaç boyuttan ibarettir: e-Ticaret; e-Hizmet; e-Demokrasi; e-Yönetişim (Göçoğlu, 2020: 618).

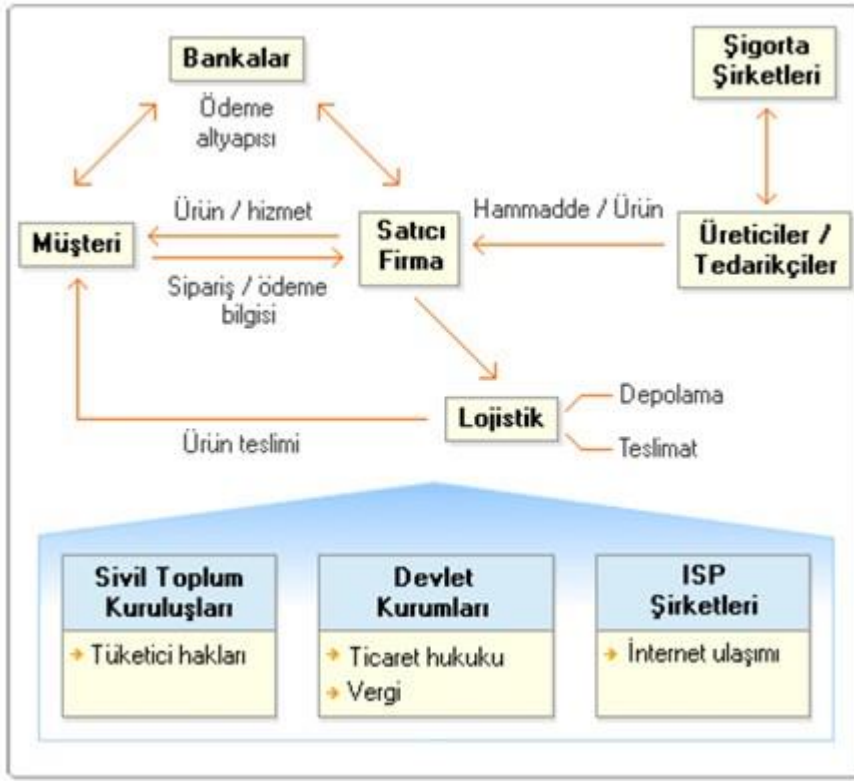
2.1.2.1. E-Ticaret

Bu kavram farklı kaynaklarda farklı olarak ifade edilmektedir. Dünya Ticaret Örgütüne göre mal ve hizmetlerin üretim, reklam, satış ve dağıtımlarının telekomünikasyon ağları üzerinden yapılması; OECD'ye göre ise sayısallaştırılmış metin, yazı ve diğerlerinin işlenip iletilmesine dayanan tüm ticari işlemlerdir (Aktaran: Çelik, 2011: 4).

E-Ticaret; çeşitlilik yaratılması, ucuz maliyet, aynı anda sonsuz erişim hakları ve diğer nedenlerden dolayı hızlı bir şekilde gelişmiştir (Marangoz vd. 2012: 54). E-Ticaretin sadece bilgisayarlardan, internet ortamından ürün seçip, kargo ile alınması gibi algılanmamalıdır. Bu sistemde devlet, yönetici, işçi, müşteri, tedarikçi arasında iletişim artırılması amacıyla BİT'in kullanılmasıdır.

Şekil 1.

e-Ticaret sistemi



Kaynak: Rüzgâr ve Sevinç, 2007: 647-657

Şekil 1’de gösterildiği gibi müşteriler ve satıcı firmalar arasında iletişim bankalar ve lojistik(kargo) hizmetleri veren şirketler aracılığında yapılmaktadır. Bankalar ödeme altyapısını, lojistik firmalar ise depolama ve ürün teslimi yapmaktadırlar. STK’lar tüketicilerin haklarının savunulması ve bununla ilgili olan yasa ve düzenlemelerin kabulünü devlet kurumlarına bildirmekteler. İSP Şirketleri ise internet ulaşımını sağlamaktadır. Devlet ise burada iki işlevi yapmaktadır: vergi ve ticaret hukuku. O bir taraftan bu sistemden vergiler vasıtasıyla gelir elde etmekte, diğer taraftan ise yasa ve düzenlemeler vasıtasıyla e-ticaretin hukuki altyapısını düzenlemektedir.

2.1.2.2. E-Hizmet

Bu kavramın birden fazla tanımı vardır. Bu tanımlardaki farklılıkların ortaya çıkmasının nedeni bazı yazarların altyapıya, bazılarının teslimat sürecine, bazıları ise hem

teslimat sürecine hem de hizmet sektöründeki rolüne odaklanılmasıdır (Scupela vd. 2009: 4). Örneğin Tiwana ve Kamesh'e göre e-Hizmet, internet tabanlı hizmet gereksinimlerini sorunsuz şekilde bir araya getiren gerçek zamanlı uygulamalardır (Tiwana ve Kamesh, 2001: 12). E-Hizmet, 4 büyük alana bölünmüştür (Scupela vd. 2009: 7-8):

- İşletmeler arası (Business to business)
- İşletmeden tüketiciye (business to consumer)
- Devletten işletmelere (government to business) veyahut devletten tüketiciye (government to consumer)
- Tüketiciler arasında (consumer to consumer)

Birinci kategoriye büyük tüketim zincirleri, onların koordinasyonu aittir. İkinci kategoriye ise e-Bankacılık, e-Gazete hizmetleri dâhildir. Üçüncü kategoride ticari olmayan hizmetler dâhil olup daha çok güvenlik amaçlı hizmetler vardır. Dördüncüye ise tüketiciler arasında çevrimiçi ilişki, bilgi paylaşımları(wikis) aittir.

Tablo 1 'de klasik hizmetle e-Hizmet arasındaki farklılıklar gösterilmiştir:

Tablo-1.

Klasik Kamu Hizmetleri İle E-Hizmetin Farkı

| Mal | E-Hizmet | Hizmet |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Somutluk Derecesi | Soyut Ama Somut Medya Gereksinimi | Somut |
| Envanter edilebilirliği | Atılabilir (sepete atma) | Atılamaz |
| Tüketimin ayrılması | Ayrılabilir | Ayrılamaz |
| Patentliyi | Hem kopya hem patentli | Patentli |
| Yapısı | Homojen | Heterojen |
| Fiyatlanma derecesi | Zor | Zor |
| Kopyalana bilirligi | Kopyalanabilir | Kopyalanamaz |
| Paylaşılabilirliği | Paylaşılabilir | Paylaşılamaz |

Kaynak: Hafocker vd., 2007: 40.

2.1.2.3. E-Demokrasi

YKY'nin en temel özelliklerinden biri, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimi kurmaktır. 20. yüzyılın sonlarından başlayarak internetin yaygınlaşması ile demokrasi yeni bir evresine geçmiştir. BİT'in yaygınlaşması ile birlikte dijital demokrasi, e-Demokrasi kavramı ortaya çıkmıştır. E-Demokrasi; BİT ve demokrasinin bütünleşik şekilde kullanılarak hesap verebilir, şeffaf devlet yapısının oluşturulmasıdır (Güler ve Şahnagil, 2017: 18). Avrupa Konseyi kararlarına göre e-Demokrasi, BİT'in siyasal süreçler içinde yer alan aktörler tarafından her kademedeki kullanılmasıdır (Council of Europe, 2009: 79).

Avrupa Konseyi'nin 2008 yılında yapılan toplantısında e-Demokrasinin ilkeleri şu şekilde gösterilmiştir (Aktaran: Güler ve Şahnagil, 2017: 19):

- Demokrasinin BİT'in sunduğu fırsatları değerlendirilmesidir.
- E-Demokrasinin gelişimi, teknolojinin değil demokrasinin gelişmesidir ve sürdürülebilirliği için teknolojiler geliştirilmelidir.
- E-Demokrasi; bazı riskler taşıdığından risk değerlendirilmesi, risk yönetimi önlemleri siyasal irade tarafından ele alınmalıdır.
- Herkesin internete ulaşabildiği, temel insan haklarının korunduğu, kişisel bilgilerin korunduğu sistemler oluşturulmalıdır.
- Demokratik süreçlerde insanların daha çok yer alması sağlanmalıdır.

E-Demokrasi projeleri, sosyal ağların kurulmaya başladığı 20. yüzyılın sonlarında başlamıştır. Bu dönemde hükûmet, partiler ve çıkar gruplarının elektronik ortamda birlikteliğini sağlamak amaçlanmıştır. Dünyada ilk e-Demokrasi projesi olarak "Minnesota E-Democracy" olmuştur (Hacker ve Von Dijk, 2000: 4).

21. yüzyılda çevrimiçi ağların rolü artmaya; politik süreçler, çevrimiçi ağlara taşınmaya başlamıştır. Hem merkezi hem yerel düzeylerde siyaset çevrimiçi ağlarda müzakere edilmiştir. Kurulan platformlarda vatandaşlar, kendi fikirlerini ifade etmeye ve bu yolla karar verme sürecine katılmaya ve yöneticilerin kararlarına etki yapmaya başlamışlardır. Günümüzde neredeyse tüm partiler, sosyal/çevrimiçi ağlarda yuvalanmaya ve kamuoyu toplamaya gayret etmektedirler. Ayrıca sosyal ağlarda oluşan fikirler, yöneticilerin karar verme sürecine etki yapmaktadır.

E-Demokrasi projeleri müzakereci ve danışma olmakla iki gruba bölünmüştür. Müzakereci model projeler, yatay yönlü olup karmaşık yapıya sahiptir. Daha çok sosyal yönlü projeleri gerçekleştirmek için kamuoyunun öğrenilmesi amacı ile sosyal ağlarda uygulanan çevrimiçi platformlardır. Danışma model ise hükümetlerin karar almadan önce alınacak karara kamuoyunun ne tepki vermesini ölçmek amaçlanmıştır (Hargitai, 2013: 831).

E-Demokrasinin nihai hedefi, e-Oylamanın² oluşturulmasıdır. Ama bu hükümetler arasında tartışma konusu olmuştur. Bu demokratik süreç açısından da yeni aşamadır (Özdemir vd. 2006: 23). 2020 yılında ABD seçimlerinde e-Oylama bazı eyaletlerde yapılmıştır. Hâlihazırda dünyanın gelişmiş ve gelişmekte olan devletlerinin birçoğunda e-Demokrasinin geliştirilmesi yönünde proje ve uygulamalar devam etmektedir.

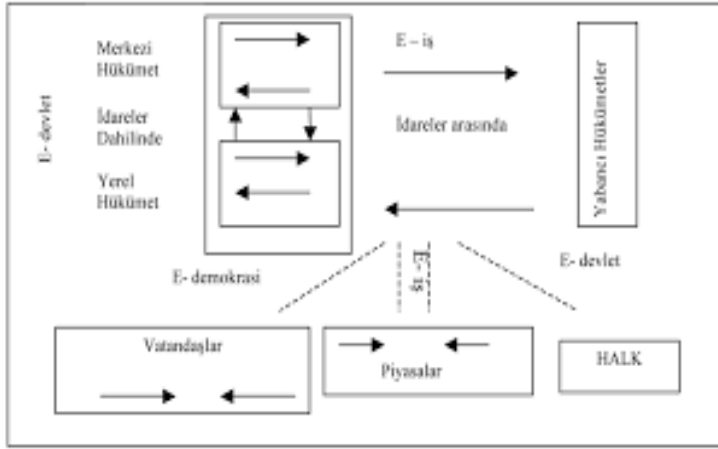
2.1.2.4. E-Yönetişim

YKY'nin ilkelerinden olan karar verme sürecinde vatandaşların daha fazla iştirak etmesi BİT'in gelişmesi ile yeni bir boyut kazanmıştır. YKY'nin yönetim kavramı, BİT'le birleştiği zaman e-Yönetişim kavramı ortaya çıkmaktadır. E-Yönetişim, yönetişimin BİT'ten özellikle de internetten büyük ölçüde yararlanmasıdır (Şahin, 2018: 247).

E-Yönetişim, basit bir sistem olmayıp içerisinde e-İş, e-Demokrasi, e-Devlet gibi sistemleri kendi içinde birleştirmektedir (Demirel, 2010: 71). Şekil 2'de onlar arasındaki karşılıklı etkileşim gösterilmiştir:

² E-Oylama- Geleneksel oy verme istasyonlarına gelen seçmenlerin tercihlerini, kâğıt oy pusulası kullanmak yerine, elektronik olarak belirlemeleri.

Şekil 2 E-Yönetişim Sistemi



Kaynak: Doğan ve Üstkara,2013: 7

E-Yönetişim hem merkezi hem de yerel yönetimler tarafından kullanılmaktadır. Şimdiki durumda en çok kullanıldığı alan ise belediyelerdir. Belediyelerin son zamanlarda dünyadan artan nüfusu sayesinde yurttaşlar medya araçları, sosyal ağlar vasıtasıyla karar verme sürecini dolaylı ve direk olarak etkileyebilirler. Özellikle de son yıllarda Twitter, Facebook gibi sosyal platformlarda insanlar farklı araçlar vasıtasıyla yönetişimde söz sahibi olmaya başlamışlardır. Merkezi düzeyde de e-Yönetişim gelişmektedir. Özellikle de “Z” kuşağı diye gösterilen insanlar tarafından farklı konularda farklı sosyal medya platformlarında etkinlikler yaparak yöneticilere etki yapmaya çalışmaktalar ama bu etki yerel düzey kadar etkin değildir. Nedeni ise devlet yöneticilerinin sadece kamuoyuna göre karar vermelerinin yani popülizm yapmaları devleti ekonomik, siyasal alanda sıkıntılara sokabilmesidir.

2.1.3. E-Devlet Dönüşüm Süreci

E-Devlet dönüşüm süreci, kamu hizmetlerinin dijital ortama taşınması için gereken altyapının, operasyon yeterliliğinin oluşturulması sürecidir. Bu bakımdan e-Devlet dönüşüm süreci birkaç aşamada oluşmuştur (Yıldırım, 2007: 228-229).

2.1.3.1. E-Devlet Altyapısının Oluşturulması

Dönüşüm sürecinin ilk aşaması olan altyapı çalışmalarıdır. Bu aşamada gerekli planlama, amaç ve hedeflerin belirlenmesi, kamuoyu ile paylaşılması esastır. Altyapı çalışmaları teknolojik ve hukuki olmakla iki kısma ayrılmıştır (Eroğlu, 2013: 22).

İnce'ye (2002:26) göre e-Devlet teknolojilerinin gelişim sürecinde zorluklar çıkmıştır. Artık devleti BİT olmadan yönetmek mümkün hale gelmiştir. Ayrıca sisteme dâhil edilen verilerin kaydedilmesi, izlenmesi, kontrolü vd. teknolojik altyapının oluşmasında önemlidir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 79). Bundan başka e-Devlet sisteminin kamu kurumlarında yerleşmesi için gereken yazılım, donanım ve erişim platformlarının kurulması da teknolojik altyapının oluşmasında temel unsurlardandır (Eroğlu, 2013: 23).

E-Devlet altyapısının kurulmasındaki diğer bir mesele yasal düzenlemelerin yapılmasıdır. Geleneksel yapıdan elektronik yapıya geçerken bazı riskler ortaya çıkmaktadır. Hukuki düzenlemeler yapılırken her ülkenin sosyal, siyasi ve toplumsal özellikleri dikkate alınmalıdır. Hukuki altyapıda elektronik imza ve elektronik sözleşmeler, kişisel bilgilerin korunması, ulusal bilgi güvenliğinin sağlanması vd. ile ilgili hukuksal düzenlemeler aittir (Baştan ve Gökbunar, 2004: 83).

2.1.3.2. Elektronik Servisler

E-Devlet dönüşüm sisteminin ikinci aşaması elektronik servislerin yaratılmasıdır. Elektronik servislerin kurulması e-Devlet sisteminin kurulmasındaki kilit aşamalardan biridir. Hem merkezi hem de yerel seviyelerde elektronik servisler, kamu kurumları web sitelerinin oluşturulması ile başlamıştır (Kassen, 2015: 31).

İlk başta tek yönlü hizmetlerle başlayan sistem, internetin yaygınlaşması ve kurumlar arasında daha çok kullandıkça partallar ortaya çıkmaya başlamıştır. Portalların web sitelerden farkı, dağınık halde olan hizmetlerin bir arada toplanmasıdır. Ayrıca portallarda verilen hizmetlerde çift taraflı erişim vardır. Vatandaş burada hem form doldurabilir hem de ödemeler yapabilirlerdir. Elektronik servislerin kurulması birleşik bir elektronik servisin sunulması ile sonuçlanmıştır (Kulshrestha, 2013: 2644).

Elektronik servislerin gelişmesinde teknolojik gelişmeler önemli bir yer tutmuştur. 20.

yüzyılın sonlarından başlayarak internetin ve kablosuz cihazların, 2000’li yılların ortalarından akıllı telefon kullanımının yaygınlaşması, bilgisayar teknolojisindeki hızlı gelişmeler elektronik servislerin de gelişmesine neden olmuştur. Günümüzde elektronik servisler gelişmiş durumdadır. Artık akıllı telefonlar, bilgisayarlar vasıtasıyla e-Devlet sistemine başvuru yapmak kolaylaşmıştır. Bu ise elektrik servislerin gelişmesi sayesinde olmuştur (Göçoğlu, 2020: 618).

2.1.3.3. Operasyonel Yeterlilik

Operasyonel yeterlilik, dönüşüm sürecinin üçüncü aşaması olup yeterlilik ve verimlilik ilkelerinin karşılanması amaçlanmıştır (Yıldırım, 2007: 235). Operasyonel yeterlilik aşamasının oluşmasında YKY’nin verimlilik ilkesi durmuştur. Geliştirilen e-Devlet teknolojileri, geleneksel yapıdan daha verimli çalışmalı ve maliyetleri düşürmelidir. Operasyonel yeterlilik; vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının bir sistemde koordine edilmesini de amaçlanmıştır. Bununla da yeterliliği sağlaması beklenilmiştir. Yeniden yapılanma sürecinde vatandaş, işletme ve kamu kurumu arasında dünyada kendini kanıtlayan sistemler kullanılmalıdır.

Küreselleşen dünyada hantal yapılar değil esnek yapılar ön plana çıkmış ve e-Devlet sisteminin operasyonel yeterliliğini artırmak için yeni teknolojileri geliştirilmesini mecbur kılmıştır.

2.1.3.4. Kamu Hizmetlerinin Tamamen Dijitalleşmesi

E-Dönüşüm sürecinin son aşaması, bütünleşik bir yapının kurulmasıdır. Bu yapıda kurumlar arasında e-Devlet sisteminin tam entegrasyonu bitmesi, tüm kamu hizmetlerinin bir sistemde toplanması, tüm vatandaşların eşit şekilde bu hizmetlere ulaşması amaçlanmıştır. Günümüzde dünyanın birçok devletinde bütünleşik e-Devlet sistemleri oluşturulmuştur. Ama yeni ve değişen koşullar güncellemeleri ve e-Devlet sistemini geliştirmeyi talep etmektedir. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerin birçoğunda altyapı sorunları nedeni ile insanların internet bağlantısı sınırlıdır. Diğer kısım ülkelerde ise sosyal, siyasal vd. sorunlar nedeni ile e-Devlet sistemine ve altyapıya finans ayrılması gecikmektedir. Bunun en temel nedenleri ise o ülkelerde savaşların olması, diğer kesim devletlerde ise yoksulluğun

fazlalığıdır.

2.1.4. E-Devlet Uygulamasının Yararları

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde oluşturulmaya başlayan e-Devlet sistemi, birçok bakımdan yararlar sağlamıştır. Tablo 2’de e-Devletin geleneksel Weberyen devlet yapılandırılmasının en büyük farkları gösterilmiştir.

Tablo-2.

Geleneksel Devletle E-Devletin Farklılıkları

| Geleneksel Devlet | E-Devlet |
|----------------------------|---|
| Pasif vatandaş | Aktif vatandaş |
| Dikey/Hiyerarşik yapılanma | Yatay/ Koordineli ağ yapılanması |
| Yüksek işlem maliyetleri | Düşük işlem maliyetleri |
| Kâğıt temelli iletişim | Elektronik iletişim |
| Yönetim veri yüklemesi | Vatandaş veri yüklemesi |
| Eleman yanıtı | Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vd. |
| Eleman yardımı | Kendi kendine yardım |
| Nakit akışı/ Çek | Elektronik Fon Transferi (EFT) |
| Tektip hizmet | Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış hizmet |
| Bölünmüş/Kesintili hizmet | Bütünsel/Sürekli/Tek-duraklı hizmet |
| Tek yönlü iletişim | Etkileşim |
| Kapalı devlet | Şeffaf devlet |
| Kurum tabanlı hizmet | Süreç tabanlı hizmet |

Kaynak: <https://tr.pinterest.com/pin/428545720769110270/> Erişim tarihi: 26.01.2021

E-Devletin geleneksel devlet yapısından ilk büyük farkı vatandaşların daha aktif şekilde karar verme sürecine etki yapmasıdır. YKY’nin en temel ilkelerinden olan katılımcı demokrasinin sağlanmasında vatandaşların rolünün artmasına sebep olmasıdır.

İkinci temel fark, esasen Weberyen bürokrasi temelinde sert hiyerarşi temellerine dayanan hizmet yapısının yerine bürokrasinin en aza düşürüldüğü ve iletişimin ağ yapıları üzerinde kurulmasıdır. Artık koordineli sistemler vasıtasıyla vatandaşlar kamu hizmetlerinden yararlanmaya başlamışlardır.

Hizmetlerin elektronik ortama taşınması ile birlikte kamu hizmetlerinde yaranan en temel farklardan biri, kâğıt temelli iletişimin yerine e-Devlet yapısı vasıtasıyla hizmetlerin koordineli ağ yapılarına taşınmasıdır. Bununla da maliyetlerin düşürülmesi başarılmıştır.

Diğer bir temel fark maliyetlerin düşürülmesidir. YKY'nin amaçlarından biri olan verimliliğin artırılması, BİT'in geliştirilmesi ve hizmetlerin dijital ortama taşınması ile birlikte artık birçok maliyetten tasarruf sağlanmıştır.

Hizmetlerin elektronik ortama taşınması ile birlikte vatandaşlar verilerini kendi başlarına yüklemeleri gerekmektedir. Hizmetler dijital yapıldığı için artık ödemeler de EFT vasıtasıyla yapılmaktadır. Ayrıca önceleri kesintili olan hizmetler; tek seferde verilmeye ve belli süreç içerisinde halledilmeye başlamıştır.

Aktan (2003: 35-43) dijital devletin yararlarını şu şekilde özetlemiştir:

- Devlet ve ticari kurumlar
- Devlet ve tedarikçiler
- Kamu kuruluşları

Devletle vatandaşların iletişimde olduğu vergi, eğitim, sağlık vd. hizmetlerde kişiselleştirilmiş ve hızlı hizmet, alternatif dağıtım kanallarının kullanılması, düşük maliyet ve açıklık olarak gösterilmiştir.

Devletle ticari kurumların etkileşimde olduğu destek programları, düzenlemeler, vergi, tavsiye ve yol göstermelerde faydaları daha az bürokrasinin olması, düşük işlem maliyetleri, hızlı etkileşimdir.

Devletle tedarikçiler arasında etkileşimin sağlandığı e-Ticaret verimliliğin artması ve maliyetlerin düşürülmesi gibi faydalar sağlamaktadır.

Merkezi ve yerel kamu kurumları ve bir kurumun birimleri arasında ise esnek yapının oluşması, etkin bilgi paylaşımı, verimlilikte artış gibi faydalar sağlanmaktadır.

2.1.5. E-Devlet Yapılandırılması İle İlgili Sorunlar

E-Devlet sisteminin birçok faydaları ile birlikte oluşum sürecinde bazı sorunlarla karşılaşmıştır. Bu zorluklar hukuk, finans, eğitim, güvenlik, teknik altyapı, istihdam, dijital uçurum vd. konuları içermiştir (Seferoğlu vd. 2011: 295). İnce'ye (2001: 29) göre bu sorunların bir kısmı kamu kurumlarından, diğer kısmı kullanıcılardan, başka bir kısmı ise

teknik ve altyapı sorunlarından kaynaklanmıştır.

2.1.5.1. Hukuki Sorunlar

E-Devlet sisteminin oluşmaya başladığı ilk dönemlerde ortaya çıkan en büyük sorunlardan birisi bu konu ile ilgili hukuki mevzuatın eksikliğidir. Hukuki eksiklikler, en çok e-Ticaret ve e-İmza ilgili yaşanmıştır.

2000’li yıllara kadar en büyük sorunlardan birincisi birçok ülke yasaları belgelerin geçerliliği için ıslak imza talep etmiştir. İlk defa ABD’de Clinton döneminde e-İmza ile ilgili yasalar kabul edilmiştir. Küresel ve Ulusal Ticarete Federal Elektronik İmza Yasası (11 Haziran 2000) ve Tektip Elektronik İşlem Yasalarına (30 Haziran 2000) göre e-İmza ıslak imza ile aynı hukuki değerde sayılmıştır (Bakermckenzie, 2020). ABD’nin hem eyaletler arasında ticarete hem de uluslararası ticarete bu yasalara göre e- İmza geçerli olmuştur. Ayrıca bu yasalar elektronik ortamda tüketici haklarının korunması ile ilgili maddeleri içermiştir:

- E-Ticaret ve diğer elektronik işlemlerde tüketicinin onayı alınmalıdır.
- E-Ticaret ve diğer işlem zamanı ücretler, onayı alınacak bilgiler hakkında tüketicilere bilgi verilmelidir.
- Tüketici onayı olmasına rağmen onay formunda gösterilen kurumlar dışında tüketici verilerinin paylaşılması yasaklanmaktadır vd.

ABD’de kabul edilen bu yasalardan sonra dünyanın birçok devletinde buna benzer yasalar kabul edilmiştir. Örneğin Türkiye’de 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu kabul edilmiştir. Kanuna göre “güvenli elektronik imza elle atılan imza ile aynı hukuku doğurur.” (Elektronik İmza Kanunu, 2004) Azerbaycan’da ise aynı dönemlerde Elektronik İmza ve Elektronik Belge Kanunu kabul edilmiştir. Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanununun 3. maddesinde güvenli e-İmzanın ıslak imza ile aynı hukuki değere sahip olduğu gösterilmiştir (Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu, 2004).

2.1.5.2. Finansal (Mali) Sorunlar

Diğer konularda olduğu gibi e-Devlet sisteminin oluşmasında karşılaşılan en büyük sorunlardan biri yeterli kaynakların ayrılmasıdır. Her ne kadar teknolojik gelişmeler hızlansa

ve zamanla altyapı sorunlarının çözülmesi için gerekli şartlar oluşsa da mali açıdan yetersizlik birçok proje ve programların gerçekleştirilmesini askıya almaya mecbur edebilmiştir. Bu bakımdan e-Devlet sisteminin oluşturulması, çok maliyetli bir süreç olup büyük miktarda kaynak aktarımı istenmiştir. Tam olarak e-Devlet sistemine ayrılmış ve ayrılan miktar bilinmemektedir. Çünkü devletlerin büyüklüğüne, kullandıkları teknolojilerin maliyet farkları, güncellemeler vd. nedenlerden dolayı farklılıklar vardır. Ama bazı ülkelerde on milyarlarca bazılarında ise yüz milyarlarca ABD doları ayrıldığı bilinmektedir. Ayrıca yürütülen projelerin bazıları başarısızlıkla sonuçlanmış ve bu da ek harcamalara neden olmuştur. Kundra, ABD’de sadece 2010 yılında başarısız projelerin iptalinden ettiği tasarruf miktarının 23 milyar ABD doları olduğunu söylemektedir. Heeks’e göre projelerin %35’i tam başarısız, %50’i ise kısmen başarılı olmaktadır (Aktaran: Elektronik Devletin Sorunları, 2011: 1).

E-Devlet mali sorunlarının sadece bilgi işlem maliyeti olarak görülmesi yanlıştır. Bütünsel olarak düşünülmesi gerekmektedir. Buraya bilgi işlem maliyetleri ile aynı zamanda altyapı ve teknik harcamalar ilave edilmelidir (Yıldırım, 2007: 257).

Uluslararası örgütler, dünyada e-Devlet sistemlerinin oluşturulmasını desteklemektedirler (Ekinci, 2018; 336). Özellikle de gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet için ayrılan finansın büyük kısmı uluslararası örgütler tarafından sağlanmaktadır. Buraya BM, Uluslararası Para Fonu (İMF), Dünya Bankası (WB), Avrupa Birliği vd. örgütler dahildir. Örneğin Azerbaycan’da 1990’larda ve 2000’li yıllarda devlet sisteminin yeniden yapılanmasında Avrupa Birliği’nin büyük yardımları olmuştur (Epfound, 2016: 1).

2.1.5.3. Eğitim/ Yetenek Geliştirme/ Adaptasyon

E-Devlet sistemine geçiş sürecindeki en büyük zorluklardan birisi de personelin yetiştirilmesidir. Weberyen yapıdan gelen bürokrasiden elektronik ortama geçiş o kadar da kolay olmamıştır. Özellikle de ilk başlarda mevcut personelin yeni durumu alışması için onların yeteneklerinin geliştirilmesi gerekmiştir. Ayrıca yeni alanlar için personel yetiştirilmesi gerekmiştir. Eğitimli personelin yetiştirilmesi, zaman ve mali açıdan zorlu olması nedeni ile bu süreç bazı sorunları da beraberinde getirmiştir. Bunların başında

istihdam gelmiştir, çünkü e-Devlet sistemi YKY ve BİT'in gelişmesi sonucu ortaya çıkmıştır ve bunların her ikisi verimliliğe ve düşük maliyete önem vermiştir. Birçok hizmetin elektronik ortama taşınması ile birlikte önceleri olan mesleklerin birçoğuna ihtiyaç kalmamıştır ve bu personelin yeteneklerinin geliştirilerek yeni alanlarda çalışmalarını sağlamak gerekmiştir (Yıldız, 2012: 243).

Yeterli personelin yetiştirilmesi, meselenin tam olarak çözülmesi demek değildir. Vatandaşların da bu hizmetleri kullanması zaman almaktadır (İnce, 2001: 38). Ayrıca ülkeler üzere eğitimin farklı düzeyde olması da personel yetiştirilmesinde önemli yer tutmaktadır.

2.1.5.4. Bilgi Gizliliği ve Güvenliği

Bilgilerin gizliliği, dijital ortamda en endişe verici konulardan biridir. Vatandaşlara onların bilgilerinin ne amaçla kullanılması açık ve şeffaf bir şekilde gösterilmesi gerekmektedir. Hizmetlerin dijital ortama taşınması ile birlikte, basit yazılımlar, internet üzerinden saldırılara açık durum gelmekte ve bu bazı riskler içermektedir (Kahraman vd., 2018: 137). Siber saldırılara karşı e-Devlet sisteminin daima geliştirilmesi gerekmektedir. E-Devlet sisteminde (Turkiye.gov.tr) bunun için birkaç önlem almaktadır:

- Sisteme giren kullanıcılar sadece kendi verilerini görebilmeleri;
- E-Devlet sisteminin güvenliği için özel firmalar vasıtasıyla sızma ve güvenlik testleri yapılması;
- Kullanıcı verileri sistemde tutulmamakta olup kurumlardan anlık geçişi sağlanmalı;
- Varlıklara yönelik risk analizleri yapılmalı;
- Kullanıcılar belirli süre dâhilinde sistemde işlem yapabilmeli, bu süre sonunda kullanıcının sistemle ilişkisi kesilmeli;
- E-Devlet sisteminde kriptografi uygulanmalı ve bilgiler güçlü algoritmalar ile korunmalı;
- Ağ erişiminde tam ayırım kullanılmaktadır. Misafir kullanıcı ana sistem ağına girememeli, siber saldırılara karşı engelleme sistemi kurulmalı;
- Kullanılacak sistemler, test sürecinden geçirilmeli;
- Yazılım geliştirilmesinde periyodik kaynak kod sistemi kullanılmalı ve test süreci ikinci, üçüncü taraflarca yapılmalıdır.

E-Devlet sisteminin güvenliği için siber güvenliğin sağlanması gerekmektedir. Bu da yeni sorunların çıkmasına neden olmaktadır. Siber güvenliğin sağlanması birkaç aşamada gerçekleştirilmektedir (Kocikova, 2017: 51):

- Politik geliştirme,
- Mevzuat ve düzenlemeler,
- Organizasyon kapasitesi,
- Güvenlik teknolojilerinin geliştirilmesi,
- Eğitim ve farkındalık,
- Araştırma ve geliştirme

Politika geliştirme aşamasında siber güvenlik stratejisi ve uygulama planı, yol haritası ve geliştirme planı, belirli politika belgelerinin hazırlanması gerekmektedir. Mevzuat aşamasında ise mevzuat geliştirme, siber güvenlik standartlarının belirlenmesi, siber güvenlik sertifika sisteminin oluşturulması aittir. Organizasyonel kapasitede ise organizasyonel çerçevenin belirlenmesi, CERT ve CIIP sistemlerinin geliştirilmesi, siber polis ve siber savunma kapasitesinin geliştirilmesi yer almaktadır. Eğitim ve farkındalık aşamasında ise siber güvenlik bilgilendirme ve eğitimlerinin verilmesi; üniversite, okul ve kuruluşlar için müfredat hazırlanması, siber güvenlik tatbikatlarının ve testlerinin yapılması aittir. Araştırma ve geliştirme aşamasında ise siber güvenliğin değerlendirilmesi, başka ülkelerle karşılaştırma, eğilim ve tehdit analizlerinin yapılması, Ar-Ge çalışmaları için finansal kaynakların sağlanması ait edilmektedir.

2.1.5.5.Sosyal sorunlar

E-Devlet sisteminin karşılaştığı en büyük sorunlardan biri olarak sosyal sorunlar gösterilmektedir (Çakır, 2015: 46). Stanford araştırmacılarına göre sosyal sorunlar dijital uçurum ve sosyokültürel farklılıklar olmakla iki yere ayırmaktadır (Stanford, 2010: 1).

Dijital uçurum, bazı insanların toplumun diğer üyeleri tarafından kullanılan bilgisayar ve internetin oluşturduğu fırsatları ve bilgileri kullanamamasıdır (Dictionary Cambridge, t. y: 1). Dijital uçurumun oluşmasında ekonomik farklılıklar, önemli bir yer tutmaktadır. En temel fark ise insanlar arasındaki gelirlerin farklılığıdır. Gelir düzeyi düşük olan insanların bilgisayar ve internete erişimi kısıtlı derecededir. Özellikle yoksulluğun çok olduğu ülkelerde bu sorun daha

çok gözükmetedir.

Sosyokültürel farklılıklar, insanların inançlarından, değerlerinden, dinlerinden ve varsayımlarındaki farklılıklardan ortaya çıkan kavramdır (Alshehri, 2004: 85). Sosyokültürel farklılıklar, insanların e-Devlet sistemine adaptasyonunu engeller niteliktedirler. Tüm bunlara rağmen BİT'in çok hızla toplum yaşantısını etkilemesi nedeni ile sosyal sorunlar gitgide aradan kalkacağı beklenebilir.

2.2. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

1990'lı yılların ortalarından başlayarak dünyanın birçok devletlerinde e-Devlet sisteminin oluşturulması istikametinde çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. BİT'in daha da gelişmesi ile bu süreç, devletler arasında rekabet ve güç gösterisine dönüşmüştür. Ama dünyada e-Devlet sistemlerinin geliştirilmesindeki amaç bakımından gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin farkları vardır. Gelişmekte olan ülkelerde en büyük amaç, yolsuzluğu azaltmak olsa da gelişmiş ülkelerde eyaletler için high-tech³ imajının oluşturulmasıdır (Demirel, 2018: 101). Bu doğrultuda ABD, Avrupa ve Asya ülkelerinde kamu hizmetlerinin dijitalleşme süreçlerini araştırılarak e-Devlet sisteminin dünyada geldiği duruma bakılabilir.

2.2.1 Amerika Birleşik Devletleri'nde E-Devlet Uygulamaları

ABD'nin diğer ülkelerden farklı şekilde yönetildiğinden burada oluşan e-Devlet yapısı, birbirinden farklı şekillerde gelişmiştir. Büyük şirketlerin ve işletmelerin etkisi ile sadece eyaletlerin değil aynı zamanda şehirlerin, ilçelerin e-Devlet normları vardır (Kassen, 2015: 32). ABD'de e-Devlet merkezi (e-Federalizm) ve yerel olarak iki büyük istikamette gelişmiştir.

Merkezi düzeyde e-Devlet sisteminin oluşturulması, Beyaz Saray ile vatandaşlar arasında ilişkilerin artırılmasını amaçlanmıştır. 1993 yılında Clinton döneminde başlatılan "Access America" programına göre 2003 yılına kadar ABD'de çevrimiçi devlet sistemi kurulması amaçlanmıştır (Demirel, 2018:102).

Clinton dönemi ABD tarihinde e-Devlet sistemine geçit dönemi olarak görülmüştür. Onun döneminde BİT'e yatırımlar artmıştır. 1994 yılında ABD'de ailelerin sadece %24'te bilgisayarlar varken 2000 yılında bu oran %51'e ulaşmıştır (Archives.gov). Ayrıca onun

döneminde e-Devlet sisteminin kurulması yolunda ilk adımlar atılmıştır. 1994 yılında Beyaz Saray'ın resmi internet sitesi kullanıma sunulmuştur. Bu yolla, ABD vatandaşları ile Beyaz Saray arasında oluşan uçurumun azaltılması ve taraflar arasında iletişimin sağlanması amaçlanmıştır. Bu site yaratıcıları tarafından "Hükûmete açılan kapı" olarak değerlendirilmiştir (Whitehouse.org). 2000 yılında ise "FirstGov.gov projesi" başlatılmıştır. Bu projenin amacı, bütünsel e-Devlet sisteminin oluşturulmasıdır (mn.gov).

E-Devlet politikasının geliştirilmesinde George W. Bush'un döneminde de önemli politikalar geliştirilmiştir. Şöyle ki Şubat 2002 yılında e-Devlet Stratejisi hazırlanarak uygulanmaya başlanmıştır (Archives.gov). Bu stratejiye göre; vatandaşlar ve işletmelerin hükûmetle etkileşimlerini kolaylaştıran, vergi mükelleflerinde tasarruf eden, vatandaşlar arasında etkileşimi artıran internet tabanlı sistem yaratılması amaçlanmıştır. Stratejide getiri sağlayan sistemler ve gerekli girişimler belirlenmiştir. Ayrıca gereksiz görülen sistemlerin ortadan kaldırılması ve hizmet kalitesinin artırılması yolları belirlenmiştir.

17 Aralık 2002'de ise "2002 E-Devlet Yasası" kabul edilmiştir. Yasaya göre aşağıdaki maddeler yer almıştır (E- Government Law, 2002):

- E-Yönetim ve e-Hükûmet ofislerinin yaratılması;
- Ajansların girişimini destekleyen onayların (e-Kayıt, e-Kimlik, e-İmza, e-Kural oluşturma, Afet yönetimi vd.) verilmesi;
- Başkana 100 milyon doların üzerinde e-Fon oluşturma yetkisi verilmiştir.

Ayrıca eyaletler ve yerel yönetimlerle ilgili FirstGov.gov 'un geliştirilmesine yönelik maddeler yer almıştır.

³Yüksek Teknolojiye sahip olan

Obama döneminde e-Devlet reformları daha da hızlandırılmıştır. Onun 23 Mayıs 2012’de “Dijital Devlet Stratejisi” duyurulmuştur. Bu stratejinin diğer stratejilerden en büyük farkı, Açık Veri Projesinin (Project Open Data) uygulanmak istenmiştir. Bu politikanın temelinde açık kaynak kodlu sistemlerin kullanılması ile vatandaşların kamu hizmetlerinin şeffaflığını denetleyebilmeleridir. Bu amaçla politika taslağının hazırlanması politikaların belirlenmesi, açık kaynak kodlu yazılımlar ile ilgili bilgilerin yayınlanması, döküm oluşturma, e-Depolamanın oluşturulması, sistemi piyasaya sürülmesi ile yönetişimin oluşturulması gibi hedefler belirlenmiştir (Digital Government Strategy, 2012).

2010 yılından itibaren ABD’de hükûmet bulutu konsepti kurulmaya başlanmıştır. Şöyle ki 2010 yılında Federal Veri Merkezinin oluşturulmaya başlanmış ve bu süreç 2015 yılında ise bunun stratejisi hazırlanmıştır (Hükûmet Bulutu Konsepti, 2019: 4).

Trump’ın başkan seçilmesinden sonra BİT politikalarında değişimler başlamıştır. O Facebook, Apple, Microsoft, Alphabet, İBM Corporation, Tesla gibi şirketlerle toplantılar yapmıştır. Daha sonra o federal hükûmetin küçültülmesi yoluna başvurarak personel sayısı düşürülmüş, onun yerine Amerikan Teknoloji Kurulu (American Technology Council-2016) yaratmıştır. Bu Kurul’un oluşturulmasında amaç, federal düzeyde teknoloji kullanımını yenilemek için politikalar geliştirmesidir. Sonuç itibarıyla, bilgisayar sistemlerinin yenilenmesi ve kaynak kod sistemlerinin geliştirilmesi yönünde kararlar alınmıştır (Reuters, 2017).

Federal e-Sistemi kurulmaya başlamadan önce ilk e-Devlet projeleri, Minnesota eyaletinde eyalet web sitenin oluşturulması ile başlamıştır (Hacker ve Van Dijk, 2000: 5). Federal düzeyde yasa, proje ve programlar uygulanmasına rağmen eyaletler düzeyinde e-Devlet sisteminin uygulanmasında büyük farklar oluşmuştur. Eyaletler düzeyinde ise e-Devlet sisteminin oluşturulması, farklılıklar göstermiştir. Bazı eyaletlerde 20. yüzyılın sonlarından başlayarak e-Devlet sistemi oluşturulmaya başlansa da bazı eyaletlerde bu süreç gecikmiştir. Öyle ki 2008 yılında eyaletlerin %11’de e-Devlet sistemi bile olmamıştır. (West, 2008: 2) Ayrıca eyaletlerin web sitelerinde verilen hizmetlerde de farklılıklar vardır (West, 2008: 3):

- Indiana Portal- engelliler ve farklı dillerde konuşanlar için sesli metin okuma sistemi ve farklı dillerde yardım kılavuzu var.
- Louisiana Secretary of State- “360” çağrı merkezi vasıtasıyla hizmet vermektedir.

- Michigan Portal- Arap, İspanyol, Vietnam, Kore, Leh, Hırvat, Sırp vd. dillerde yardım kılavuzları vardır vd.

Bütün bunlara rağmen eyaletlerde de e-Devlet sistem son yıllarda gelişmeye devam etmiştir.

2.2.2. Avrupa’da E-Devlet Sisteminin Oluşturulması

Yeni kamu yönetiminin etkisi ve internetin yaygınlaşması, AB ülkelerinde e-Dönüşümün oluşturulması hem politikacılar hem de akademisyenlerce dile getirilmiştir. 1994 yılında “Avrupa Küreselleşen Dünya Toplumu: Avrupa Komisyonu’na Öneriler” raporu hazırlanmıştır (Süngü, Aralık 2017: 67). Raporda internetin gelecekte ulaşım dili olacağı, BİT’in önemini ve gelecekte olacak önemi gösterilerek Bilgi toplumu oluşturulması, KOBİ’ler ve e-Devlet yapısının onlara sağlayacağı yararları, kamu yönetiminin BİT ile entegrasyonu, e-Ticaretin geliştirilmesi vd. konularda önerilerde bulunmuşlardır (Europe Globalizing World Community: Recommendations to the European Commission, 1996).

1999 yılında Helsinki Konferansı’nda e-Avrupa girişimi onaylanmış 2000 yılında Lizbon’da e-Avrupa Stratejisi (Lizbon Stratejisi) belirlenmiştir (Lundval ve Lorenz, 2012: 334). Stratejide ucuz, hızlı ve güvenli internet ulaşımı, insanlara yönelik dijital yatırımlar, internet kullanımının teşvikini içeren birçok hedefler belirlenmiştir (Akın, 2006; 85). 2000’li yıllarda e-Avrupa girişiminde belirlenmiş hedefler doğrultusunda Avrupa’nın birçok devletinde e-Devlet Stratejileri, Eylem Planları geliştirilmiş ve uygulanmıştır. E-Avrupa Projesinin genişletilmiş versiyonu olan “e-Avrupa+” projesi ile ise AB’ye girmesi muhtemel olan devletlerde (o dönem için) e-Devlet sistemlerinin kurulması için gerekli hedefler belirlenmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2014).

2000’li yıllarda e-Devlet Stratejileri daha da geliştirilmeye devam etmiştir. Artık bu dönemde devletler kendi “Dijital Strateji”lerini oluşturarak orada belirlenen hedeflere ulaşmaya çalışmışlardır (E -Government Factsheets Anniversary Report, 2007: 10).

2007 yılında İsviçre’de Federal Konsey tarafından eyaletler (cantons) ve yerel yönetimler (commons) için e-Devlet Stratejisi geliştirilmiştir. 2015 yılına kadar eyalet ve yerel yönetimlerin bütünlük bir e-Devlet çatısı altında birleştirilmesi amaçlanmıştır.

Belirlenen 59 hedef genel olarak iş dünyası ve kamu yönetimi ile ilgili hedefleri içermiştir. Daha sonraki dönemde “Federal Yönetim BİT Stratejisi 2016-2019”, “e-Devlet Stratejisi”

(2016), “e-Devlet Eylem Planı” (2017) kabul edilmiş ve uygulamaya konulmuştur (Mettler, 2019: 180-181).

İtalya’da ilk başlarda Lizbon Stratejisi’nde belirlenen hedeflere ulaşılmış, sonra yeni Strateji ve Eylem Planları kabul edilmiştir. Örneğin “İnnovasyon için Devlet Stratejisi” (2008), “İtalya Dijital Acente 2020” (2014), “Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi için Üç Yıllık Plan” (2017) kabul edilmiştir. “Üç Yıllık Plan” şeffaflık, bürokratik süreçlerin kolaylaştırılması, kamu hizmetleri sunumunda verimlilik, BİT harcamalarının rasyonelleştirilmesi hedefler gösterilmiştir. Ayrıca Plan; innovasyon teknolojileri, çevik yönetim (agile managment) ve etkin ve temiz devlet modelinin yeni dijital teknolojilerle birleşerek daha etkili bir yönetim yaratmayı amaçlamıştır (E-Government, 2018: 12-14).

Bu türlü Strateji ve Eylem Planları Avrupa’nın tüm devletlerinde kabul edilmiştir. Bu Strateji ve Planlar sayesinde Avrupa’da e-Devlet sistemi oluşturulmuştur ama yine geliştirmeler devam etmektedir.

2.2.3. Asya-Pasifik Ülkelerinde E-Devlet Sisteminin Oluşturulması

Bu bölge, birbirinden birçok bakımdan farklılık gösteren devletleri içermektedir. Burada dünyanın en büyük nüfusuna sahip Çin Halk Cumhuriyetinden Nauru gibi küçük ada devletine, Singapur gibi GSYİH’i yüksek olan ülkeden Nepal gibi fakir ülkelere kadar farklılıklar vardır (E-Government in Asia and the Pacific (The Governance Brief, 2003: 1).

Özellikle de 1997 yılında olan Asya Ekonomik Krizi kamu yönetiminin yeniden yapılanması gerektiğini göstermiştir. İlk defa Kore Cumhuriyeti Başsavcılığı ve Seul Bölgesel Savcılığı tarafından rüşvet ve yolsuzluk suçlarının ortaya çıkarılması için modern bilgisayar tekniklerini kurmaya başlamıştır. Aynı dönemde Pakistan’da e-Vergi sisteminin kurulması amacıyla e-Devlet sisteminin ilk adımları atılmış, Filipin’de Bütçe ve Yönetim Departmanı tarafından da bazı ödemelerin dijitalleştirilmesi süreci başlatılmıştır (E- Government in Asia and the Pacific The Governance Brief, 2003: 2).

Asya-Pasifik Bölgesinde e-Devlet sisteminin kurulmasında en büyük başarılar kazanmış devletlerden biri Kore Cumhuriyetidir. 2001 yılında Dae-Jung yönetimi döneminde e-Devletin kurulması hakkında Eylem Planı kabul edilmiştir (Karippacherli, 2016: 66). Planda 11 hedef belirlenmiş, hedeflerin 9’u sistemin oluşturulmasına, 2’i ise gelen taleplere yöneliktir. Sistemin

oluşturulmasına yönelik olan hedefler de operasyonel ve hizmet sunumunun geliştirilmesi olmakla iki gruba bölünmüştürler. Ulusal Eğitim Bilgi Sistemi, Ulusal Finans Bilgi Sistemi, Personel Politikası Destek Sistemi, Elektronik Dosya Yönetim Sistemi, Yerel E-Devlet Bilgi Sistemleri'nin kurulması operasyonel amaçlı hedeflerdi. Ev Vergi Sistemi, Sosyal Sigorta Bilgi Sistemi, Kore Online E-Tedarik Sistemi ve Vatandaşlara Hizmet Portalı'nın kurulması ise hizmet amaçlı hedeflerdi (Karippacherli vd., 2016: 67-73). Ayrıca E-Kimlik Doğrulaması Sistemi ve Hükûmet Veri Merkezleri'nin oluşturulması da belirlenen hedefler içerisindeydi. 2000'li yıllarda başlayan e-Devlet sisteminin kurulması süreci zamanla daha da hızlanmıştır. Artık Güney Kore dünyanın en gelişmiş dijital şekilde kamu hizmetleri sunan devletlerinden biri olmuştur. Güney Kore'nin e-Devlet sistemi neredeyse tüm alanlarda dijital olarak hizmet vermektedir. Devletin internet altyapısının geliştirmesi sonucunda herkes dijital ortamda kamu hizmetlerinden kolaylıkla ulaşma imkânı kazanmıştır. Şöyle ki 2020 BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre Kore Cumhuriyeti Danimarka ve Estonya ile birlikte dünyanın en gelişmiş e-Devlet sistemine sahipler (2020 United Nations E-Governments Survey, 2020).

Şehir-devlet olan ve Asya-Pasifik'te en gelişmiş e-Devlet sistemlerinden biri olan Singapur, kamu yönetiminde bilgisayar sistemini dünyada kullanmaya başlayan ilk ülkelerdendir. 1981 yılında kabul edilen "Kamu Hizmetlerinde Bilgisayarlaşma Programı" Singapur'da kamu yönetiminin modernizasyonunda başlangıç olarak kabul edilmiştir (Ke ve Wei, 2004: 95-96). İnternetin yaygınlaşması ile Singapur'da e-Devlet sisteminin kurulması yönünde adımlar atılmaya başlamıştır. 2000 yılında "E-Devlet Eylem Planı 2000-2003" kabul edilmiştir. Sadece bu planda belirlenen hedeflere ulaşmak için 2000-2003 yılları arasında 932 milyon dolar para harcanmıştır (Ke ve Wei, 2004: 97).

Günümüzde Singapur ister altyapı ister sunulan hizmetler isterse yatırım bakımından dünyanın en gelişmiş devletlerinden birisidir. 2020 Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre Singapur dünyada 11. sıradadır (Birleşmiş Milletler, 2020).

Gelişmiş e-Devlet sistemine sahip ülkeler ile birlikte bu bölgede e-Devlet sisteminin az geliştiği ülkeler de vardır. Özellikle de Pasifik'te ada devletlerinde (Yeni Gine, Nauru, Kribati, Mikronezya, Polinezya vd.) e-Devlet sisteminin oluşturulması dünyanın diğer ülkelere oranda da az gelişmiştir. 2020 yılı verilerine göre Pasifik ada devletleri e-Devlet sisteminin gelişmesi bakımından sadece Afganistan ve bazı Afrika ülkelerinden ilerideler (United Nations Economic

and Social Affairs Departments, 2020).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE Ve AZERBAYCAN'DA KAMU HİZMETLERİNİN MODERNLEŞMESİ VE KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ

Türkiye ve Azerbaycan kamu yönetimlerinin 1980'li ve 1990'lı yıllarından başlayan modernleşme süreci, dünyada internetin yaygınlaşması ve e-Devlet sisteminin oluşmasının Türkiye ve Azerbaycan'a etkileri ve kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci bu bölümde ele alınacaktır.

3.1. Türk Kamu Yönetiminde Modernleşme ve Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi

Türk kamu yönetimi 20. yüzyılda geleneksel Weberyana sistem ile yönetilmiştir. Dünyada oluşan değişim dalgası ve BİT'in gelişmesi de Türkiye'de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini hızlandırmıştır. 20. yüzyılın 80'li yıllarından başlayan günümüze kadar devam eden Türk kamu yönetiminin dijitalleşmesi süreci bu bölümde ele alınmıştır.

3.1.1. E-Devlete Geçiş Dönemi

Türk ekonomisi, 1970'lerde büyük bir buhrana maruz kalmış, Petrol Krizi (1973) Türkiye ekonomisini derinden sarsmıştır. Sadece 1973 yılında enflasyon, %10,9'dan %29'a yükselmiş, ekonomik büyüme ise %7,42'den %3,2'ye düşmüştür. Bütçe açığı rekor seviyeye ulaşmıştır (Uzunkaya vd. 2018: 3). Aynı dönemde Türkiye ekonomisine ikinci büyük darbe, Kıbrıs Barış Harekâtı (1974) sonrasında uygulanan ambargolar olmuştur. Ambargolar sonucunda ekonomik kriz daha da derinleşmiş, bütçe açığı artmıştır.

3.1.1.1 Turgut Özal ve Değişen Türk Kamu Yönetimi

Türkiye'nin içinde bulunduğu durum ve o dönemde değişen yeni konjektör, Türk kamu yönetiminde değişimleri zorunlu hale getirmiştir. 1980'lerde dünyada büyük bir değişim dalgası başlamış, Batı ülkelerinde hâkimiyete gelen yeni hükümetler, neo-liberal politikalar uygulamaya başlamışlardır. Bu politikaların temelinde piyasa koşullarına uygun bir yapının inşa edilmesi durmuştur. Ayrıca bu dönemde dünyada küreselleşmenin hızlanması da yeni kamu

yönetiminin kurulmasını zorunlu kılmıştır (Baysal, 2017: 180-181).

Batı ülkelerin İngiltere’de Thatcherizm, ABD’de Reaganizm gibi anılan neo-liberal politikalar Türkiye’de “Özalizm”, “Özal ile başlayan” kavramları ile karşılık bulmuştur (Köseçik, 2019: 22-23). Özal’ın YKY anlayışı, küçük reformlar yerine topyekûn değişimi, desentralize yönetimi, bürokrasinin azalması, piyasa koşullarına uyarlanmış bir kamu yönetimi ön görmüştür (Köseçik, 2019: 23).

Tüm bunlara rağmen yapılan araştırmalar sonucunda belli olmuştur ki 1984-1989 yıllarında bürokrasi %10 büyümüş, bürokrasi ile ilgili olarak ise gerekli sonuçlar elde edilememiştir (Köseçik, 2019: 24). İstenilen sonuçlar elde edilmemesine rağmen Özal dönemi Türk kamu tarihi bakımından dönüm noktası olmuştur. Bu dönemden başlayarak kamu yönetiminin modernleşmesi süreci başlatılmıştır.

3.1.1.2. E-Devlet Gelişim Süreci

Özal dönemi ile başlayan Türk kamu yönetiminde değişimler, 20. yüzyılın sonlarında BİT’in gelişmesi ile birleşmesi ile birlikte Türkiye’de e-Devlet sisteminin oluşturulması için gereken şartlar oluşmuştur. 1990’lı yıllar ve 2000’li yıllar arası Türkiye’de e-Devlet’e geçit dönemi olarak kabul edilmiştir (Törenli, 2007: 207). 1993 yılında Dünya Bankası’nın desteği ile “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesi başlatılmış, aynı yılda Türkiye internet ile tanışmıştır. ODTÜ’den Ankara- Washington kiralık internet hattı kurulmuştur (Çarıkçı, 2010: 102). Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon raporuna göre 1985 yılından itibaren Türkiye kamu kurumları bilgisayarlaşmaya başlanmış, personel ise eğitime tabii tutulmuştur. Aynı zamanda ABD’ye ve Avrupa’ya oranda modernizasyonun geç başladığı da ifade edilmiştir (Turkey Informatics and Economics Modernization, 1993: 11-22).

1997 yılında Bilim ve Yüksek Teknoloji Kurulu Türkiye’de Ulusal Enternasyonal Altyapı Ana Planı’nın hazırlanmasını, Ulusal Ağ ve Akademik Bilgi Merkezi’nin kurulmasını ve e-Ticaret ağının kurulmasını kararlaştırmıştır (Çarıkçı, 2010: 102). Ayrıca TUENA’da erişim ve iletişim yeteneğinin geliştirilmesi; sağlık, eğitim, özel sektörlerde ve KOBİ’lerde bilgi sistemlerin kullanımının artırılması; bilgi sanayi yeteneğinin özellikle yazılım sanayisinin geliştirilmesi için gerekli planlar gösterilmiştir (T.C. Ulaştırma Bakanlığı, 1999: 11-17). Bu ana planın gerçekleştirilmesi sonucunda Türkiye telekomünikasyon deneyimi kazanmış, altyapı çalışmalarında GSYİH’nın %1 oranını tutturabilmiş, sayısallaşmada birçok OECD ülkelerini geçmiş, kendi ürettiği santralleri Orta Asya’ya satabilmiştir (T.C. Ulaştırma Bakanlığı, 1999:

21).

1998 yılında ilk e-Devlet çalışmaları VEDOP ve MERNİS projeleri olmuştur (Korkmaz vd., 2015:158). Uygulamaya konulan ilk e-Devlet projesi ise 2003 yılında MERNİS olup Nüfus Müdürlüklerini Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne bağlamayı amaçlamıştır (DPT, 2009: 14) proje kapsamında 130 milyondan fazla yaşayan veyahut hayatını kaybetmiş Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına kimlik numaraları verilerek “Nüfus Bilgi Bankası” oluşturulmuştur (Baştan ve Gökbunar, 2004: 83).

2000’li yıllarda e-Devletin hukuki altyapısı da oluşturulmaya başlamıştır. Özellikle 2004 yılında Elektronik İmza Kanununun kabul edilmesi olmuştur. Bu Kanuna göre e-İmza ıslak imza ile aynı hukuki seviyede kabul edilmiştir (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Bundan başka uluslararası düzeyde iş birlikleri ile bu dönemde Türkiye’de e-Devlet sisteminin gelişmesi amacı ile bazı projeler uygulanmıştır.

3.1.1.2.1. “E-Avrupa+” Projesi ve Türkiye

2000 yılında Lizbon Stratejisi’nin kabul edilmesinden sonra Fiera’da 15 AB ülkesi için e-Avrupa 2002 Eylem Planı, aday ülkeler için ise “e-Avrupa benzeri Eylem Planı” kabul edilmesi kararlaştırılmıştır. Göteborg’da Avrupa Konseyi toplantısı sonucu “E-Avrupa+” projesi onaylanmıştır. Türkiye o toplantıda aday ülkelere biri olarak dâhil olmuştur. (Bilgi ve İletişim Daire Başkanlığı-T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2014). 57 adet eylemin belirlendiği Planda (Bilgi ve İletişim Daire Başkanlığı-T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2014) dört başlık altında toplanmıştır:

- Bilgi toplumu çalışmalarının hızlandırılması;
- Ucuz, hızlı ve güvenli internet;
- İnsan kaynaklarına yatırım yapılması
- İnternet kullanımının teşviki

Burada uygun fiyata iletişim sağlanması; uyumluluk; ucuz ve hızlı internet; araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet sağlanması; akıllı kartların ve güvenilir ağ sistemlerinin oluşturulması gibi eylemlere içermiştir. Ayrıca genç neslin dijital çağa hazırlanması; bu çağa uygun iş gücünün oluşturulması ve ekonomiye katılması; e-Ticaret, e-Devlet, e-Çevre sistemlerinin uygulanması; akıllı ulaşım sistemlerinin oluşturulması ve küresel ağlar için Avrupa dijital içeriği üretilmesini kapsayan eylemler yer almıştır.

Budapeşte Konferansı'nda (26-27 Şubat 2004) Nihai İlerleme Raporu taktim edilmiş ve adaylar tarafında memnuniyetle karşılanmıştır. Bu Rapora göre her ne kadar ilerlemeler kaydetmesine rağmen aday ülkeler içerisinde Türkiye'nin başarı oranı düşük seviyede gösterilmiştir (E-Europe, 2004).

3.1.1.2.2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

“E-Avrupa+” projesinden sonra bu konuda projelerin sayısı artmaya başlamıştır. Bu projelerden biri de “E-Dönüşüm Türkiye” projesidir. 2003 yılında Başbakanlık genelgesi ile ilan edilen projenin amaçları şu belirlenmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2014a: 1):

- BİT politikalarının yeniden gözden geçirilmesi;
- Vatandaşların bu teknolojilerin yardımıyla kamu alanında karar alma sürecine katkıda bulunabilmeleri;
- Kamu idarelerinin, açıklık ve hesap verebilirlik ilkeleri ile yapılandırılmasında katkıda bulunması;
- BİT'in yaygınlaştırılması;
- Masrafları azaltma, kamu hizmet projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi;
- Kamudaki özel sektör faaliyetlerine yukarıda gösterilenlerin ışık olması

Proje kapsamında Ulaştırma, Sağlık, Adalet, Eğitim bakanlıklarında, Devlet Planlama Teşkilatı'nda, Dış Ticaret Müsteşarlığı'nda, Türkiye Bilişim Derneği'nde, Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı'nda çalışma grupları oluşturulmuştur. Önce Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2005-2006) kabul edilmiş, daha sonra 2006-2010 Eylem Planı kabul edilip uygulanmaya konulmuştur.

Gösterilen bu projelerden başka Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından kurulan e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (1998-2002), Başbakanlık tarafından yürütülen Kamu Net projesi (1998-2002), Başbakanlığın e-Türkiye girişimi, TÜBİTAK'ın “Vizyon 2023” (2002-2004) gibi faaliyetleri de Türkiye'de e-Devlet sisteminin oluşmasında önemli yer oynamıştır (DPT, 2004: 8).

3.1.2. Son Dönemlerde Kabul Edilen Kalkınma Planları ve Bilgi Toplumu Stratejileri

20. yüzyılın sonları 21. yüzyılın başlarında Türk kamu yönetiminin modernleşmesi süreci, 2000’li yılların ortalarına doğru daha da hızlanmıştır. Bilgi Toplumu ve Eylem Stratejileri kabul edilmiş, Kalkınma Planlarında kamu yönetiminin özellikle de e-Devletin geliştirilmesi yönünde amaç ve hedefler belirlenmiş ve bu plan ve stratejiler doğrultusunda kamu yönetiminin dijitalleşmesi süreci daha da sistematik bir hale getirilmiştir.

3.1.2.1. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)

Bu strateji, Türkiye’nin bilgi toplumuna geçit sürecinde uygulamaya koyduğu ilk stratejidir ve Kalkınma Bakanlığı bünyesinde yürütülmüştür (Kaya ve Mürsül, 2017: 2). Strateji kapsamında, sosyal dönüşümün hızlandırılması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfusu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, kamu hizmetlerinde modernizasyon, küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörünün gelişimine destek, rekabetçi, ucuz ve yaygın iletişim altyapı hizmetlerinin kurulması, ar-ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi gibi öncelikler vardır (Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010, 2006: 3). Sosyal dönüşüm konusunda eski mekanizmaların değiştirilmesi amaçlanmıştır ve bu dönemde sosyal ve ekonomik faydanın artırılarak etkin kullanım odaklı strateji hedeflenmiştir. Özellikle de genç nüfusun sosyal dönüşümü öncelikler arasında gösterilmiştir.

2010 yılına kadar internet kullanımının yüzde 50 oranına yükseltilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfus etmesi konusunda ise bu teknolojilerin mal ve hizmet üretimi süreçlerine dâhil olması, verimliliğin artırılması, yatay stratejiden dikey stratejiye geçiş amaçlanmıştır. Dikey strateji dedikte stratejik önem taşıyan alanların teknolojik gereksinimleri belirlenmeli ve bu gereksinimler giderilmesi hedeflenmiştir. 2010 yılı hedefi olarak bu teknolojilere daha çok sermaye akışı sağlamak, özel sektörde yaygınlaşma, mal ve hizmet üretiminde verimliliği arttırmak amaçlanmıştır. Kamu hizmetlerinde modernleşme ve vatandaşlara hizmet alanlarında ise hedefler kamu kurumları ile toplum arasında yeni işlemler biçimlendirmek, iş ve işleri hızlandırma, karar alma ve politika belirleme sürecinde etkinliği arttırmak, kamu hizmetlerinde şeffaflık, karar katılıma vatandaşların etkisini sağlamıştır. Ayrıca bu alanlarda verimliliğin ve vatandaş memnuniyetinin artırılması da hedeflenen sonuçlar arasında gösterilmiştir. 2010 yılı için ise

kamu giderlerinde tasarruf, memnuniyetin artırılması, proje uygulamalarında başarı oranlarında artış hedeflenmiştir. İletişim altyapısı ve ar-ge alanlarında yeni teknolojilere dayalı altyapının oluşturulması, yenilikçi teknolojileri geliştirmek amaçlanmıştır. 2010 yılı için ise altyapı hizmetlerinde puan karnesini AB ülkeleri ile kıyaslama, ar-ge çalışmalarının GSYİH oranına harcamalarının yüzde 2'e yükseltmesi de belirlenen amaçlar arasında gösterilmiştir (Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010, 2006: 22-42).

3.1.2.2. Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013) ve E-Devlet Sisteminin Geliştirilmesi ile İlgili Amaçlar, Hedefler

Bu Plan Avrupa üyelik uyum süreci kapsamında bilgi toplumuna dayalı uzun dönemli Türkiye stratejisi (2001-2023) çerçevesinde hazırlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2006: 1). Planda kamu maliyesi, kamu hizmetlerinde kalite ve etkinliğin artırılması, kurumlar arasında yetki ve sorumluluğun rasyonelleştirilmesi, kamuda insan kaynaklarının geliştirilmesi, e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve etkinleştirilmesi gibi kamu sektörü ile ilgili başlıklar belirlenmiştir.

Öncelikle e-Devlet ile ilgili olarak durum analizi yapılmış burada e-Dönüşüm projesi ve Eylem Planları sayesinde elektronik ortamda bilgi paylaşımı e-İmza ve bilgi edinme ile ilgili hukuki düzenlemelerin yapıldığı belirtilmiştir. Ayrıca AB'nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmetinden 12'sinin elektronik ortamda verilebildiği gösterilmiştir. 2005 yılı itibarıyla elektronik ortamda kamu hizmetlerinin sunumu yüzde 53, AB ortalaması yüzde altmış beş olduğu gösterilmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2006: 51-52).

Kalkınma planında e-Devlet ile ilgili uygulanacak politikalar şu şekildedir (Kalkınma Bakanlığı, 2006: 97-98):

- Güvenilir, şeffaf, tek kapıdan yönetilen e-Devlet platformunun kurulması;
- Esnek, kaliteli e-Devlet kamu hizmetleri oluşumu için kurumsal yapıların güçlendirilmesi;
- E-Devlet yatırımlarına öncelik verme, kamu bilgi teknolojilerini standartlara uyarlamak;
- Kamu alanında e-İmza kullanımını yaygınlaştırma;
- Bilgi güvenliği ile ilgili olarak yasal düzenlemeleri yapma;
- Yerel yönetimlerin elektronik hizmetleri sağlamakla halkın yönetime etkin katılımı;

- AB'nin elektronik kamu hizmetleri ile ilgili proje ve girişimlerini yakından izleme, hedefler doğrultusunda gerekli tedbirler almak.

Plan kapsamında 2008 yılında test amaçlı olarak “www.turkiye.gov.tr” adı altında tek kapı e-Devlet sistemi kullanıma açılmıştır (E-Devlet Kapısı Projesi, 2015: 3). Ayrıca birçok projelerde büyük ilerlemeler kaydedilmiştir. 2005 yılında başlatılan TAKBİS projesi bu dönemde “Çok Amaçlı Arazi Bilgi Sistemine” dönüştürülmeye çalışılan bir e-Devlet projesi olarak görülmüştür ve 3 boyutlu, daha sonra 4 boyutlu bir sistem oluşturulması için altyapı oluşturulmaya başlamıştır (Alkan ve Can, 2009: 3). 2012 yılı sonu itibarıyla e-Devlet hizmetlerinde 600'e yakın hizmet sunulabilmiş, kayıt kullanıcı sayısı ise 14 milyona ulaşmıştır. EKAP, MERSİS ve T.C. Kimlik Kartı gibi pilot projeler yapılmıştır. Hem bireysel olarak hem de iş dünyası tarafından e-Devlet uygulamaları geniş bir şekilde kullanılmaya başlanmış, 2012 yılında %90,4 vatandaş memnuniyeti sağlanmış (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 53).

3.1.2.3. Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) ve E-Devlet Amaçları, Hedefleri

Planda kamu sektöründe stratejik yönetimin uygulanması, insan kaynakları ve e-Devlet uygulamaları ile ilgili amaçlar ve hedefler belirlenmiştir. E-Devlet uygulamaları ile ilgili olarak durum analizi yapılmış, daha sonra ise hedefler ve amaçlar, belirlenecek politikalar gösterilmiştir. Özellikle e-Devlet uygulamalarının durum analizi yapılırken etkinliğin ve verimliliğin arttığı, şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir kamu yönetimi oluşturulmasında ilerleme olduğu belirtilmiştir. Ayrıca kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ile ilgili gelişmeler olduğu da gösterilmiş, bundan başka vatandaş ve işletmeler üzerinde kamu hizmetlerini idare ve mali yüklerinin azaldığı gösterilmiştir. Dokuzuncu Kalkınma Planı ve 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planına uygun olarak yapılan e-Devlet kapısının genişletilmesi projeleri de durum analizinde yer almıştır.

Bunlarla birlikte durum erken TAKBİS, Ulusal Coğrafi Bilgi Altyapısı, Kamu Güvenliği Ağı, Ortak Çağrı Merkezi, Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi gibi alanlarda sınırlı düzeyde ilerlemenin olduğu belirtilmiştir. Ayrıca mevzuatın iyileştirilmesi ve kurumsal kapasitenin artırılması gerektiği de gösterilmiştir.

Amaç ve hedefler bölümünde ise sadece etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetiminde katkı sağlamak için e-Devlet uygulamalarının genişletilmesi özellikle de dezavantajlı kesimler dâhil olmak üzere insanların ihtiyaçlarına uygun bir sistem oluşturmak amaçlanmıştır. Bunlar yapılırken kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanması,

kullanıcı odaklılık, bütünleşik ve güvenilir sunulan e-Devlet yapısının oluşturulması temel amaç olarak belirlenmiştir.

Durum analizi, amaç ve hedefler belirlendikten sonra Kalkınma Planı'nda e-Devlet ile ilgili belirlenecek politikalar sıralanmıştır:

- Kurumlar arası ve kurumlar üstü düzeyde güçlü bir yönetim ve koordinasyonun kurulması,
- Sınırlı düzeyde ilerlemelerin olduğu e-Devlet projeleri devam ettirmek,
- E-Yazışma projesini kamu kurumları arasında yaygınlaştırma,
- Mobil uygulamalara ve e-Katılıma önem vermek,
- Kamu kurumlarının e-Devlet projesi kapsamında insan kaynaklarını geliştirme,
- E-Devlet projeleri yürüten kamu kurumları başta olmakla kurumsal strateji planları ve yeni yaklaşımlar benimseme,
- Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkinliğini artırma,
- Kamu hizmetleri sunumunda bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunması ile ilgili olarak idari, hukuki ve teknik düzenlemelerin yapılması,
- Mobil platform, nesnelerin interneti, yeşil bilişim, bulut bilişim, açık kaynak kodlu yazılımlar gibi alanlarda kamu hizmetleri için yararlanılabilecek projeleri uygulamak (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 54-56).

Bu Plan sonucunda Türkiye'de e-Devlet sistemi daha da geliştirilmiş, e-Devlet sistemine ulaşım imkânları artmış, yetenekli personel yetiştirilmesi için stratejiler, eylem planları ve projeler üretilmiş, e-Devletten m-Devlete doğru büyük adımlar atılmıştır.

3.1.2.4. Bilgi Toplumu Stratejisi (2015- 2018)

Bu strateji daha önceden oluşturulmaya başlayan bilgi toplumunu daha da geliştirmek olmuştur. Burada aşağıdaki strateji ve hedefler belirlenmiştir:

- Bilgi teknolojileri sektörünün geliştirilmesi;
- Geniş bantta altyapının oluşturulması ve sektörel rekabetin artırılması;
- Nitelikli insan kaynakları ve istihdam yaratma;
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin topluma nüfusunu sağlamak;
- Bilgi güvenliği ve kullanıcı güvenini sağlamak;

- Bilgi ve iletişim teknolojilerine destekli yenilikçi çözümlerin üretilmesi;

- İnternet girişimciliği ve e-Ticaretin yaygınlaştırılması;

-Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ve etkinlik (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi, 2014: 67-78).

Kamu yönetimi ile ilgili olarak özellikle de e-Devletin yaygınlaştırılmasına önem verilmiştir. Kamu hizmetlerinin sunumunda şeffaflık ve kullanıcı odaklılık eski strateji de olduğu gibi yine de başlıca amaç olarak gösterilmiştir. Aynı zamanda Onuncu Kalkınma Planında belirtilen bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması gibi hususlar da burada hedeflenen amaçlar arasındaydı. Bu kapsamda 2016 yılında Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kabul edilmiştir. Kanunda hem Türkiye hem de yabancı ülkelerde faaliyet gösteren şirketlerin kişisel verileri izinsiz kullanması halinde kanuna uygun cezalar uygulanmaya başlamıştır (Kişisel Veri Koruma Kanunu, 2016). E-Devlet hizmetleri konusunda vatandaşların sorun ve beklentileri üzerinde araştırma yapılmalı, hizmetlerin kullanıcıya fazla fayda verebilecek şekilde kurgulanması amaçlanmıştır. E-Devlet hizmetlerinde tüm kesimlerin özellikle de dezavantajlı durumda olan kesimlerin talepleri yer almıştır. Bunlar yapılırken kullanıcı mahremiyeti ve bilgi güvenliği uluslararası düzeye yükseltilmelidir. Kamu kurumları e- Devlet sistemine uyumu sağlanmalı ve bu uyum projeler ve eylem planları ile yapılmıştır. Vatandaşların hayatını kolaylaştırmak için yalnızca merkezi yönetimin değil aynı zamanda yerel yönetim sunduğu hizmetlerde e-Devlet sistemi ile bütünlük teşkil etmelidir. Vatandaş ve girişimler üzerinde idari baskının azaltılması için elektron devletle ilgili yasalar yeniden gözden geçirilmelidir.

Eylem planı olarak ise kamu kurumlarına rehberlik kılavuzları, belirli ilkeler ve amaçlar doğrultusunda hizmetlerin e-Devlet kapısında toplanması, toplumun bilgilendirilmesi için medyanın araç olarak kullanılması, mobil e-Devlet uygulamalarının devam ettirilmesi gibi eylem gösterilmiştir (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi, 2014: 173- 174).

3.1.2.5. On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) ve E-Devlet Hedefleri

Bu kalkınma planı şu anda uygulamada olan plandır. Kamu yönetimi ile ilgili olarak bu planda “iyi yönetim” başlığı altında kamu yönetimi ile ilgili olarak birkaç alt başlık sıralanmıştır:

- Şeffaflık ve hesap verebilirlik idari yapılanma ve politika yapımı,

- Kamuda stratejik yönetim,
- Yerel yönetimler,
- Kamuda insan kaynakları,
- Kamu hizmetlerinde e-Devlet uygulamaları.

Kamu hizmetlerinde e-Devlet uygulamalarının yapılmasında kullanıcı odaklı bir bakış açısının olması, iş birliği sağlayacak modernleşme ve iyileştirme süreçlerinin elektronik ortama taşınması, e-Devlet kapısının ve hizmetlerinin arttırılması temel hedeftir. Bunun için belirlenen politika ve tedbirler şunlardır (On Birinci Kalkınma Planı, 2019: 54-56):

- Kamu hizmetlerinin e-Devlet kapısına taşınmasının devam ettirilmesi,
- E-Devlet sisteminde yerel yönetim hizmetlerinin arttırılması,
- Mobil hizmetler başta olmakla kanal çeşitliliğinin arttırılması dezavantajlı grupların bu hizmetlere erişiminin kolaylaştırılması,
- Verimliliğin, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin arttırılması için yeni teknolojilerin kullanılması,
- Kamu hizmetlerinde sosyal medya kullanımını düzenleyen rehberlerin hazırlanması,
- Yönetişim ve koordinasyon yapısının güçlendirilmesi,
- Yönetişim ve koordinasyonun Cumhurbaşkanlığı Hükûmet Sistemi çerçevesinde tek çatı altında toplanması,
- Elektronik hizmetler alanında merkezi ve yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin koordinasyonu ve iş birliği,
- Uluslararası teknolojik gelişmelerin takip edilmesi şartıyla dijital dönüşüm sürecinde yönetim kapasitesinin geliştirilmesi,
- E-Devlet hizmet sunumunda gereksinim duyulan altyapı, hizmet ve standartların geliştirilmesinin devam ettirilmesi,
- E-Devlet Kurumsal Mimarisinin oluşturulması ve yaygınlaştırılması,
- Kamu Entegre Veri Merkezi, e-Belediye Bilgi Sistemi, Ulusal Çağrı Bilgi Sistemi gibi projelerin tamamlanması,

- Milli Elektronik Mesajlaşma Platformunun oluşturulması,
- Kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarında açık kaynak kodlu sisteme geçilmesi ve bununla ilgili olarak planların hazırlanması,
- Siber güvenliğin sağlanması ve tek çatıda birleştirilmesi siber güvenlik tatbikatlarının yapılması.

Erdoğan'a (2019: 558) göre e-Belediyeciliğin gelişmesinin en büyük nedenlerinden biri bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile vatandaşların beklentileri artmış ve belediyelerin az maliyet ve maliyetlerin düşmesi nedeni ile e-Belediyeler gelişmeye devam edeceklerdir. Plan kapsamında şu ana kadar İçişleri Bakanlığına e-Belediye Bilgi sistemi oluşturulmuştur. Burada amaç, Türkiye'deki belediyelerin merkezi e-Belediye bilgi sisteminin sunduğu imkanları kullanması olmuştur (İçişleri Bakanlığı, 2019). E-Belediye Bilgi Sistemi sayesinde merkezi ve yerel yönetimlerin birlikte faaliyetinin koordine edilmeye başlanmıştır.

Plan kapsamında uygulanmaya başlanan projelerden biri de Ulusal Kamu Entegre Veri Merkezidir. Son dönemlerde dünyada Veri Merkezlerinin bir merkezde birleştirilmesi süreci hâkim olmuştur (Itbridge, 2018: 3). UKEVM'nin amacı kamu alanında verilen toplanması, korunması, teknik altyapı oluşturarak sürekli hizmet verebilme kabiliyeti kazanma; verimlilik sağlanma, kamu kurumlarına ait verileri bir merkezden yöneterek hem siber güvenliği sağlanma hem de standardizasyon uygulanması vd. faydaları sağlayacaktır (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, t. y: 1).

On Birinci Kalkınma Planı sonucu olarak e-Devlet sisteminin daha da genişletilmesi, farklı projeleri tamamlamak şartıyla sisteme ulaşımı daha da kolaylaştırmak, olan altyapıyı daha da genişletmek, siber güvenliği güçlendirmek temel amaçlar olarak hedeflenmiştir.

3.1.3. Türkiye'de Mobil Devlet Uygulamalarına Geçiş

Son zamanlarda mobil uygulamalara geçiş eğilimi görülmüştür. Dünyada sivil anlamda teknolojinin gelişmesini gösteren örneklerden biri de cep telefonlarıdır. Şöyle ki 21. Yüzyılda cep telefonları çok hızlı şekilde evrim geçirmiştir. Türkiye'de vatandaşlarının büyük bir kısmı 3G teknolojisine sahip olan, hızı ve maliyete uygun telefonlara sahiptirler (Öztürkcan vd., 2012: 87). Mobil cihazların kazandığı beceriler e-Devlet uygulamalarının mobil araçlar vasıtasıyla yapılmasını sağlayabilmiştir ki bu da Mobil Devlete (m-Devlet) geçidi zorunlu kılmıştır (Ilıcalı,

2014: 5). M.Yıldız'a göre m-Devlet, e-Devletin gittikçe yaygınlaşan boyutu ifade etmiştir (Yıldız, t. y:1, akt: Gürses ve Engin, 2016: 225).

Dünyada 2000'li yılların başlarından, Türkiye'de ise ortalarından itibaren m-Devlet uygulamaları başlamıştır. Şöyle ki önce Londra'da, daha sonra Estonya, Hong Kong'da ilk m-Devlet uygulamaları kullanıma sunulmuştur (Yıldız, 2006: 243). Türkiye'de ise ilk defa 2005 yılında başlatılan ve 2008 nisanında kullanıma açılan UYAP SMS Bilgi Sistemi m-Devletin ilk örneğidir (UYAP, t. y., 1). Onuncu Kalkınma Planında e-Devlet uygulamalarından mobil uygulamalara geçiş belirlenen hedefler arasında yer almıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 55). Son zamanlarda hem mobil devlet sistemlerinin geliştirilmesi hem yerel düzeyde hem de merkezi düzeyde geliştirilerek uygulanmaya başlamıştır (Gürses ve Engin, 2016: 226). Artık birçok kamu kurumları ve belediyeleri tarafından verilen hizmetlere mobil uygulamalar vasıtasıyla ulaşmak ve başvuru yapmak mümkündür.

Günümüz itibarı ile m-Devlet uygulamaları artık hayatın bir parçasına çevrilmiştir. Özellikle sağlık sistemlerinde uygulamaların sunulması hızlanmıştır. Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı tarafından "Hayat Eve Sığar" uygulaması ve HES kod sistemi hizmete sunulmuştur (Ankara ve Tekin, 2021: 155). Bu uygulama üzerinden veyahut e-Devlet üzerinden HES kod vasıtasıyla ziyaretçilerin Covid-19 durumu gözetlenebilir (Sağlık Bakanlığı, 2020: 3).

3.2. Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi

Bu bölümde Azerbaycan kamu yönetiminin tarihinden kısa bilgiler verilerek daha çok bağımsızlığın yeniden kazanıldığı 1991 yılından bu yana kamu yönetiminde modernleşme süreci ve Azerbaycan'da kamu hizmetlerinin elektronik seviyede sunulmasını sağlayan hukuki, teknik vd. alanları kapsayan yasalar, stratejiler öğrenilecektir. Bu doğrultuda Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı (ASAN Hizmet) merkezlerinin faaliyeti, e-Devlet portalının oluşum süreci ele alınacaktır.

3.2.1. Bağımsızlığın İlk Yıllarında Azerbaycan Kamu Yönetiminin Yeniden Kurulması

Azerbaycan Cumhuriyeti köklü devletçilik geleneklerine sahip bir devlet olup bin yıllarca onun olduğu bölgede farklı devletler oluşmuş ve devlet yönetimi uzun bir dönem içerisinde gelişmiştir. 1991 yılında bağımsızlığın yeniden kazanılması, bu geleneğin devam ettirilmesine, aynı zamanda küresel dünyanın şartlarına uyum sağlamasını gerektirmiştir. Bu doğrultuda Azerbaycan'ın kamu yönetimi tarihi ve bağımsızlık yıllarında kamu hizmetlerinin

modernleşmesi süreci ele alınmıştır.

3.2.1.1. Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Tarihsel Gelişim Süreci

Azerbaycan'da kamu yönetiminin tarihi eski zamanlara dayanmakla birlikte bu günümüze kadar değişimler geçirmiştir. Azerbaycan kamu tarihi 5 yere bölünmüştür (Memmedov, 2019: 73):

- 1) Saray bürokrasisi
- 2) Çarlık Rusya veyahut yarım saray yönetimi dönemi
- 3) Azerbaycan Halk Cumhuriyeti veyahut ulusal bürokrasi dönemi
- 4) Sovyet nomenklaturası³ dönemi
- 5) Bağımsızlık dönemi

Saray bürokrasisi dönemi, eski zamanlardan 1828 yılına kadar devam eden süreçte başında hükümdarın durduğu ve sınırsız yetkisinin olduğu, aynı zamanda onun dini lider olduğu kamu yönetiminin ise saray ve ordu hizmetçilerine bölündüğü yapı olmuştur. Kamu yönetiminde profesyonellik, hukuki temel ve bürokratik değerlerin düşük olduğu dönem olmuştur. Saray bürokrasisi Azerbaycan'da Albania, İldeniz, Karakoyunlu, Akkoyunlu, Safevi devletlerinin, birçok hanlığın yönetiminde olmuş ve Azerbaycan'ın Rusya tarafından işgal edildiği 1828 yılına kadar sürmüştür. Devlet kademesi şah, emir-ül-ümera, baş vezir, sahip-ül-divan, hacib (şahın özel saray hizmetlerini yapan şahıs) vd. olmuştur (Mahmudov, 2005: 15). Bundan başka her devlette kendine özel olarak saray bürokrasi yapılanmaları oluşmuştur. Aynı zamanda şah din işlerine de başkanlık yapmıştır.

1828 yılında Azerbaycan'ın kuzeyinin Rusya işgaline düşmesi ile birlikte Azerbaycan'da karışık yönetim şekline geçilmiştir. Savaşmadan Rusya imparatorluğuna teslim olan Şeki Karabağ, Şamahı hanlıklarında eski yönetim şekli kullanılsa da mukavemet gösterilmiş hanlıklarda eski yönetimin yerine Rus yönetim şekli uygulanmıştır. 1844 yılında yapılan reformlarla tam olarak Rus yönetim şekli uygulanmaya başlanmıştır (Rehimli, 2011: 29).

1828-1917 larını kapsamış Çarlık Rusya döneminde 3 yönetim şekli benimsenmiştir:

- Komendant (Jandarma),
- Kuberniya,
- Duma modeli

³ Latince "isim listesi" anlamına gelip daha çok Sovyetler Birliği ve Doğu Bloğu ülkelerinde kamu yönetiminde kullanılan bir terimdir. (İnsal, 2019)

Komendant yönetiminde hanların ve beylerin büyük yetkileri olmuştur. Komendantlar ise onlara nezaret için amaçlı yaratılmıştır. Kuberniya yönetiminde eyalet yönetim şekli benimsenmiştir. 1905 Birinci Rus İhtilalinden sonra ise Dumalar yani şehir meclisleri kurulmuş ve yönetim ona göre değişmiştir.

Azerbaycan Halk Cumhuriyeti dönemi veyahut ulusal bürokrasi dönemi 1918-1920 yılında faaliyet göstermiştir. AHC dönemi kamu yönetiminde dünya tecrübesinden faydalanılmış özellikle de Fransa ve Osmanlı kamu yönetiminden faydalanılmıştır (Hasanov, 2018: 20). Ayrıca bu dönemde yapılan en büyük değişimlerden biri kamu çalışanlarının siyasetle meşgul olmasını yasaklayan yasanın kabul edilmesi olmuştur. Kısa bir dönemde faaliyet göstermesine rağmen AHC dönemi yönetim anlamında Azerbaycan kamu yönetiminde dünya tecrübesinin kullanılması bakımından büyük rol oynamıştır ama reformlar tam olarak uygulanamamış Kızıl Ordunun 1920’de Azerbaycan’ı işgal ederek bağımsızlığına son vermesi ile birlikte yarıda kalmıştır (Nuriyeva, 2015: 256).

1920’de Azerbaycan’ın işgalinden sonra kamu sistemi yavaş yavaş Komünist partisinin patronajına geçmiştir. Özellikle de 1922 yılından sonra Azerbaycan kamu yönetimi eyalet yönetimi şeklini almış, Bakü eyalet merkezi rolünü oynamaya başlamıştır. Kamu yönetimi; komünist parti önderliği, ulusların eşitliği, halkın yönetime katılımı, demokratik merkezîyetçilik, sosyalist hukuksallık ve sosyalist planlama ilkelerine dayanmakla birlikte kuvvetler ayırımı ilkesine dayanmamıştır (Rehimli, 2011: 31). Ülke yönetiminde komünist partinin tam siz sahibi olmuş, ülkenin “yol göstericisi” olmuştur (SSCB Anayasası, 1977: 6. madde). Gorbaçov döneminde uygulanan “perestroyka” (yeniden yapılanma) siyaseti sonucunda bu sistemden vaz geçilmiştir.

1991 yılında SSCB’nin dağılması ile birlikte Azerbaycan’da kamu yönetiminin yeniden kurulmaya başlanmıştır.

3.2.1.2. Azerbaycan Kamu Yönetiminde Modernleşme Süreci

SSCB’nin 1991 yılında dağılması ile birlikte 18 Ekim’de Azerbaycan Ali Sovyet’inin (şimdiki adı: Azerbaycan Milli Meclisi) kabul ettiği kanunla Azerbaycan bağımsızlığını yeniden kazanmış, yeni yönetim kurmak için çalışmalara başlamıştır. Bu Kanunda kuvvetler ayırımı, hukuki devlet, demokrasi, insan hukuk ve özgürlüklerinin uygulanması, yönetimde kuvvetler ayırımı ilkesi vd. gösterilmiştir (Azerbaycan Cumhuriyetinin Devlet Bağımsızlığı Hakkında

Yasa, 1991).

3.2.1.2.1. Modernleşme Sürecinde Hukuki Altyapının Oluşturulması

Bağımsızlığın ilk yıllarında hem iç karışıklıklar hem de Birinci Karabağ Savaşı nedeni ile alakadar olarak kamu yönetiminin modernleşmesi süreci birkaç yıl gecikmiştir. 12 Kasım 1995 yılında kabul edilen bağımsız Azerbaycan Cumhuriyetinin ilk anayasası olmakla birlikte kamu yönetiminin modernleşmesinde de dönüş noktası olmuştur (Nuriyeva, 2015: 311). 1996 yılında Haydar Aliyev'in imzaladığı serencam ile Hukuki Reformlar Komisyonu yaratılmıştır. Bu Komisyon kamu yönetiminde hukuki altyapının oluşmasında önemli bir rol oynamıştır. 1998 yılında ise Kamu Yönetiminde Reformlar İçin Devlet Komisyonunun yaratılmıştır. Haydar Aliyev'in başkanlığında 17 kişiden oluşan bu Komisyonun amacı devlet yönetiminde kapsamlı reformların hazırlanması olmuştur. Sonuç olarak 21 Haziran 2000'de Haydar Aliyev tarafından onaylanan Kamu Hizmeti Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu kabul edilmiştir. Kanunda kamu çalışanlarının görevleri, sorumlulukları, göreve alınma şartları, personelin eğitimi, kamu yönetimin ilkeleri vd. hakkında hukuki altyapı oluşturulmuştur. XX. yüzyılın sonları-XXI. Yüzyılın başlarında yapılan reformlar hakimiyet sistemi, mülkiyet münasebetleri sisteminin yeniden kurulmasına ve çağdaş kamu yönetiminin oluşturulması ile sonuçlanmıştır (Hasanoğlu, 2021).

3.2.1.2.2. Modernleşme Sürecinde Uluslararası İş Birliği

Azerbaycan'ın yeniden bağımsızlığını kazandıktan sonra Batı ile yakınlaşma yolunu seçmiştir. Savaş, onun yarattığı ekonomik kriz ortamında Batı devletlerinin desteğinin alınması o dönem için hayati mesele idi. Batının özellikle de AB'nin 90'lı yıllarda Azerbaycan'da giden süreçte çok aktif şekilde katılmıştır. Birçok alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında modernleşme süreci bu dönemde uluslararası örgütleri desteği ile hız kazanmıştır. Özellikle AB ile iş birliği başlattığı TACIS⁴ Azerbaycan'da eğitim, teknik altyapının oluşturulması, uzman yardımı personel eğitimi vd. alanlarda modernleşmeye yardım etmiştir (Mart, 2016). Ayrıca TRASEKA proje ulaşım projelerini kapsasa da modernizasyon sürecinde büyük ilerlemelere nail olunmuştur (Azerbaycan Gelişmesi Namına Enformasyon ve İletişim Teknolojileri üzerine

⁴ TACIS- 1991 yılında AB'nin SSCB'nin dağılması ile yeni yaranmış eski Sovyet cumhuriyetlerine ve Moğolistan'a birçok alanı kapsayan teknik ve uzman yardımını yapılmasını kapsayan programdır (Selmanov, 2019)

Ulusal Strateji). 2000’li yıllardan başlayarak ise BM tarafında teknik ve finansal yardımlar yapılmaya başlanmıştır.

3.2.2. Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Süreci

Dünyada XX. yüzyılın sonlarından başlayan kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci Azerbaycan’da bir az geç başlamıştır. Bunun nedeni 90’lı yıllarda Azerbaycan’da olan karışıklık ve Birinci Karabağ savaşı, ekonomik buhran vd. nedenler olmuştur. M.Hasanoğlu’na (2021, 1) göre Azerbaycan’da kamu hizmetler dijitalleşmesi süreci 2000’li yılların başlarında başlamış ve bu sürecin amacı vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetini artırmak olmuştur.

3.2.2.1. E-Devlet Sisteminin Kurulması ile İlgili İlk Gelişmeler

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinin hukuki altyapısının içeriği Cumhurbaşkanı fermanları, Bakanlar Kurulu kararları, kabul edilen elektron hükümet strateji ve programlarıdır.

2003 yılında ilk defa olarak Azerbaycan Gelişmesi Namına Bilgi ve İletişim Teknolojileri üzerine Ulusal Strateji (2003-2012) kabul edilmiştir. Stratejide karşıya koyulan amaçlar arasında bilgi toplumunun hukuki altyapısının oluşturulması; e-Ticaret, e-Devlet oluşturulması ve geliştirilmesi; enformasyon dünyaya ve pazar şartlarına uygun personelin yetiştirilmesi; ulusal programlar vasıtasıyla “dijital geriliğin” aradan çıkarılması vd. vardır. Stratejinin e-Devletle ilgili kısmında merkezi ve yerel yönetimlerde BİT uygulanması ve geliştirilmesi; personelin dijital çağa uyarlanması; vatandaş ve STK’ların sisteme girişinin kolaylaştırılması; seçki sürecinde dijital teknolojilerin kullanılması gibi hedefler belirlenmiştir (Azerbaycan Gelişmesi Namına Bilgi ve İletişim Teknolojileri üzerine Ulusal Strateji, 2003: 9).

Stratejinin kabul edilmesinden sonra ilk olarak hukuki altyapının oluşturulmasına başlanmıştır. 2004 yılında Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında Kanun, 2005 yılında Elektronik Ticaret Hakkında Kanun vd. yasalar kabul edilmiştir. E-Ticaret kanunu alıcı-satıcı ilişkilerinin hukuki altyapısı oluşturulmuştur. Bu yasa küçük değişimlerle şimdi de uygulanmaktadır. Hukuki altyapının oluşturulmasını için reformlar devam ettirilmiş 2010 yılında “Elektronik Azerbaycan” devlet programı kabul edilmiştir. Programda “bir pencere” elektronik hizmetlerin verilmesi için altyapının oluşturulması, e-Sağlık ve e-Ticaret alanlarında yapılan reformların daha da geliştirilmesi, merkezi ve yerel düzeylerde dijital hizmetlerin verilmeye başlanması ve her iki düzeyde personel yeniden eğitilerek istenilen seviyeye getirilmesi gibi amaçlar ortaya konulmuştur (Elektronik Azerbaycan Devlet Programı, 2010).

2011 yılında Bakanlar Kurulu tarafından “Kamu Tüzel Kişilikleri Olan Kurumlar

Tarafından Elektronik Hizmetlerin Verilmesi Kuralları ve Elektronik Hizmetlerin Çeşitlerinin Listesi Hakkında” karar kabul edilmiştir. Kararda Azerbaycan cumhuriyetinde kamu tüzel kişiliği olan bakanlık, komite, komisyon, ajans ve hizmetlerde verilen elektron hizmetlerin listesi onaylanmış ve hukuki olarak sınırları belirlenmiştir (Azerbaycan Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, 2011).

3.2.2.2. Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı

Azerbaycan cumhurbaşkanı İlham Aliyev’in 13 Temmuz 2012 tarihli 685 sayılı fermanı ile Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı yaratılmıştır. Fermanda Bakanlar Kuruluna ASAN Hizmet merkezleri için binaların teşkili, maddi ve teknik konuların halledilmesi için ilgili talimat verilmiştir.

ASAN Hizmet kendi bünyesinde bakanlıklar, hizmetler, ajanslar, komisyon ve komiteler tarafından verilen hizmetlerin birçoğunu birleştirmiş ve çağrı merkezi kurulmuştur (ASAN Hizmet Esasnamesi, 2012). ASAN Hizmetin ortaya çıkmasının birkaç nedeni olsa da en önemli nedenleri arasında şeffaflığın artırılması, yolsuzluk ile mücadele ve elektronik hizmet kullanımına yoğunlaşmak olmuştur (Karaşova, 2018: 9).

2013 yılından önce başkent Bakü’de, daha sonra da birçok bölgede ASAN Hizmet merkezleri faaliyet göstermeye başlamıştır. Hali-hazırda onların sayısı 20’den fazladır ve sayılarının artacaktır(en son ASAN Hizmet merkezi 03.08.2021 tarihinde Bakü’de sayıca 6.’dır. Bununla da ASAN Hizmetlerin sayısı şimdiye kadar 21’dir) (asan.gov.az). ASAN Hizmet merkezlerinde Devlet ve özel sektör tarafından yüzlerce hizmet verilmekte olup Azerbaycan’da vatandaş memnuniyetinin artırılması, verimlilik, e-Hizmetlerin vatandaşlara verilmesinde en başarılı kamu tüzel kişiliği alan kurumdur. Şöyle ki uluslararası kurumlar tarafından ISO 9001:2008⁵ ve OHSAS 18001:2001⁶ sertifikalarına layik görülmüştür (Karaşova, 2018: 28).

3.2.2.3. E-Devlet Portalı

Dünyada bulut teknolojilerinin gelişmesi Azerbaycan’da da “bir pencere” elektronik hizmetlerin oluşturulmasında önemli rol oynamıştır. Burada amaç, kamu kurumları ve bazı özel şirketler tarafından verilen mal ve hizmetlerin elektronik ortama taşınması ile şeffaflığı arttırmak, yolsuzlukla mücadele etmek, vatandaş personel arasında ilişkiyi azaltmak olmuştur (Rehimli,

⁵ ISO 9001- ISO’nun (International Organization for Standardization) verdiği kalite standardı belgesidir.

⁶ ISO tarafından verilen iş güvenliği standardıdır.

2020). Azerbaycan'da "bir pencere e-Devlet sistemi" veya bütünleşik e-Devlet sistemi fikri ilk defa "Elektronik Azerbaycan" programında ve 23 Mayıs 2011'de İ.Aliyev'in "Kamu kurumlarında elektronik hizmetlerin düzenlenmesine dair bazı önlemler hakkında" fermanı ile kurulmaya başlanmıştır (Mahmudova, 2016: 8).

2013 yılında Elektronik Hükûmet Hakkında Düzenleme kabul edilmiştir. Düzenlemede modülerlik, serbestlik, güvenilirlik, kolaylık, kullanım kolaylığı, yeterlilik, şeffaflık ilkelerine dayanan ve süreklilik, kullanıcıları tam tatmin edebilmek, ayarlama şebekeleri gibi işlevleri olan bütünleşik e-Devlet sistem oluşturulması amaçlanmıştır (Elektronik Hükûmet Hakkında Düzenleme, 2013). Düzenlemenin kabul edilmesinden geçen bir yıl içinde Elektronik Hükûmet Portal kullanıcılarının sayısı 1,5 milyona, hizmet sayısı 383'e ulaşmış, online ödeme vasıtaları (azericard, goldenpay, easy pay) ve elektronik ödeme vasıtaları (e-manat, milliön) gibi sistemler kullanıma sunulmuştur (Azerbaycan'da E-Devlet Altyapısının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Raporu, 2014: 12-13).

2014 yılında kabul edilen e-Devlet Programında yasal düzenlemelerin iyileştirilmesi, kamu kurumlarının gerekli bilgi sistemlerinin ve gereksinimlere uygun sistemlerin oluşturulması, entegrasyonu, güvenliğinin iyileştirilmesi; vatandaş memnuniyetinin artırılması, kamu kurumları ile vatandaşları arasında iletişimin minimuma indirilmesi, e-Hizmet kalitesinin ve ulaşılabilirliğinin artırılması gibi amaçlar konulmuştur (Elektronik Devlet Programı 2014-2016).

Son dönemlerde Azerbaycan'da bütünleşik e-Devlet sisteminin oluşturulması ile ilgili program ve stratejiler yayınlanmaya ve uygulanmaya devam etmektedir. Şöyle ki Azerbaycan Cumhurbaşkanı'nın onayladığı Azerbaycan'da Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Gelişmesine Dair Stratejik Yol Haritasında 2020, 2025 ve 2030 hedefleri belirlenmiştir. Bu hedefler doğrultusunda tüm kamu ve özel sektör kurumlarının aşamalı olarak dijital dönüşümlerinin tamamlanması hedeflenmiştir. Stratejik Yol Haritasında kısaca hedefler şunlardır (Azerbaycan'da Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Gelişmesine Dair Stratejik Yol Haritası, 2016: 42-43):

- Kamu kurumları arasında elektron yazışma yapılması ve kâğıt kullanımının ortadan kaldırılması
- Kamu kurumlarının bilgi sistemlerinin ortak ilke ve standartların geliştirilmesi
- eGov2.0 versiyonunda m-Devlet konseptinin hazırlanması
- Hükûmet bulutu konseptinin hazırlanması
- M-İmza (ASAN imza) uygulaması ve onun uluslararası tanınırlığı

2016 yılından itibaren faaliyete başlayan Veri Merkezi bütünleşik e-Devlet sistemi için stratejik adım olmuştur. 2018 yılından Veri Merkezi tüm ülke için sertifika vermeye başlamıştır (Asya Kalkınma Bankası, 2019: 23). Ayrıca yapılan testlerde Data Merkezinin siber saldırılara karşı dayanıklılığı ve ekonomik uygulanması bakımından değerlendirilmesinde %99982'dir (AzerTac, 2019).

Stratejik Yol Haritasına uygun olarak 2019 yılında Hükûmet Bulutu Konsepti kabul edilmiştir. Konseptte uluslararası ortama uygun olarak yapay zeka, nesnelere interneti, büyük hacimli veri, araçlar arası iletişim ve diğer sistemlerin kısa zamanda uygulanarak dijital devlete geçidin yapılması; belge temelli değil veri temelli hizmetin verilmesi; blockchain teknolojisinin uygulayarak verilen bir merkezde değil farklı merkezde kriptografik şekilde tutulması(Ulusal Veri Merkezi adı altında bu bölgesel veri merkezleri bir merkezde birleştirilmesi planlanmıştır) gibi hedeflerin kısa vadede uygulanması hedeflenmiştir (Hükûmet Bulutu Konsepti, 2019: 11-12).

Covid-19 virüsünün tüm dünyada olduğu gibi Azerbaycan'da da büyük etkileri olmuştur. Özellikle de sağlık sistemine olan harcamalar artmıştır. Bu bakımdan insanların pandemi sürecinde m-devlet uygulamaları sunulmaya başlamıştır. Bu uygulamalardan birisi olan e-Tabip (E-Təbib) uygulaması 2020 yılında hizmete sunulmuştur (Rahimli, 2020: 1). Bu uygulama vasıtasıyla Covid-19 aşı randevuları tayin edilir hem de Covid-19 pasaportları bu sistem üzerinden de alınabilir (AzerTAC, 2021).

3.2.3. Türkiye'de ve Azerbaycan'da Kamu Hizmetlerinin Benzerlikleri ve Farklılıkları

Türk ve Azerbaycan kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci, araştırıldığında birçok açıdan farklı ve ortak noktalar bulunmaktadır. Yukarıda her iki ülkede oluşturulmaya devam eden e-Devlet sisteminin gösterildiğinden bu kısımda farklı ve ortak noktalar ele alınacaktır.

3.2.3.1. Türkiye ve Azerbaycan Kamu Hizmetlerinin Farklılıkları

Her iki devletin kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci incelendiğinde Türkiye'de bu sürecin Azerbaycan'a oranda daha erken başladığını gözlemlemekteyiz. Bunun nedeni Türkiye'nin 1973 Petrol Krizi ve 1974 Kıbrıs Barış Harekâtı sonucunda oluşan ağır ekonomik buhranın etkileri ile kamu yönetiminde reformların yapılmasının zorunlu hale gelmesi olmuştur. Şöyle ki kamu harcamalarının devlet bütçesine ağır yük olması, ekonomik krizin siyasi krize

dönüşmesi, 1980 yılında askeri darbe yapılması ve T. Özal'la başlayan yeni ekonomik politikalar kamu yönetiminin modernleşmesine neden süreçler olmuştur.

Aynı dönemde Azerbaycan Sovyetler Birliği terkinde olduğu yıllara tekabül etmiştir (1920-1991). Azerbaycan'da modernleşme süreci XX. yüzyılın sonlarına doğru başlaya bilmiştir. Bunun nedeni 1991 yılında bağımsızlığını yeniden kazanmasına rağmen, bağımsızlığın ilk yıllarında hem Birinci Karabağ savaşının oluşturduğu ağır durum, hem Sovyetler Birliğinden ayrıldığı için oluşmuş ekonomik buhran hem de ayrı ayrı grupların çatışması, ayrılıkçı hareketler vd. nedenlerden dolayı bağımsızlığın ilk yıllarında kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ikincil planlarda olmuştur. H. Aliyev'in hakimiyete gelmesinden sonra Ermenistan'la savaşta ateşkes yapılmış, ayrılıkçı güçler etkisiz hale getirilmiş ve çökmüş ekonominin yeniden yükselmesi için reformlar başlatılmıştır. 1995 yılında bağımsızlık döneminin ilk anayasası kabul edildikten kamu yönetiminin modernleşmesi için reform süreci başlaya bilmiştir.

Kamu yönetiminin modernleşmesi sürecinin Türkiye'de daha erken başlaması Azerbaycan'a oranda sürecin daha hızlı şekilde bitirilmesine olanak tanımıştır. Bundan başka 1990'larda internetin yaygınlaşmasından sonra Türkiye'de e-Devlet projeleri başlatılmıştır. Azerbaycan'da ise bu süreç 2003 yılında başlatıla bilmiştir.

E-Devlet sistemlerinin oluşturulması süreçlerine bakıldığında Türkiye'de kurulan teknik altyapının oluşturulması Azerbaycan'da daha geç oluşturulmaya başlanmıştır. Bunun en büyük nedenlerinden biri finansal sorunlardır. Türkiye ekonomisi, her ne kadar 2000'li yılların başında buhranla karşılaşsa da Azerbaycan'a oranda daha büyük finansal kaynaklara sahip olmuştur. 2000'li yılların başında Türkiye'nin ekonomisinin hızlı büyümesi, aynı oranda altyapının oluşturulmasına harcanan paranın miktarı artmış, Türkiye ekonomisine özel yatırımlar artmış BİT alanında bölgesel olarak en iyi gelişmeler kaydedilmiştir.

Azerbaycan'ın bağımsızlığını kazandığı yıllarda kaynaklarının çok az olması ve olan kaynakların da başka alanlara harcanması teknik altyapının oluşturulmasına harcanacak paranın çok kısıtlı miktarda olmasına neden olmuştur. 2000'li yıllarda Bakü-Tiflis-Ceyhan boru hattı ile Azerbaycan petrolünün dünya piyasasına çıkması ve petrol fiyatlarında oluşan artışlar Azerbaycan bütçesini pozitif anlamda etkilemiştir ki bu birçok alanda olduğu gibi teknik altyapının oluşturulmasında finansal sorunların çözülmesine neden olmuştur. Bütün bunlara rağmen e-Devlet sisteminin oluşturulması Türkiye'ye oranda kısmen zayıf olmuştur. Şöyle ki 2020 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine göre Türkiye 53., Azerbaycan ise 70. sıradadır (Birleşik Milletler, 2020).

Türk ve Azerbaycan e-Devlet sistemlerini incelediğinde en büyük farklardan biri e-Belediyeciliğin kamu hizmetlerinde olan payıdır. Türkiye üniter devlet yapısını korumak şartı ile belediyelerin yetki alanlarını 1980'lerden bu yana artırmaktadır. Bu bakımdan belediyelerin hizmet kapasitesi, mali imkanları hızla gelişmiştir. Ama Azerbaycan'da güçlü merkezi yapı olması ve belediyelerin yetki alanı kısıtlılığı e-Hizmetlerde onların payının çok az olmasına neden olmuştur. Türkiye'de birçok Büyükşehir belediyeleri ve diğerleri kendi uygulamalarını hizmete sunmalarına rağmen Azerbaycan'da bu hizmetler merkezi düzeyde olan uygulamalarla veyahut özel şirketler vasıtasıyla sunulmaktadır.

3.2.3.2. Türkiye ve Azerbaycan Kamu Hizmetlerinin Benzerlikleri

Türk ve Azerbaycan kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi süreci incelendiğinde birçok ortak kısımlar görülmektedir. Her ne kadar Türk Kamu yönetiminde modernleşme süreci daha erken başlasa da modernleşme süreci benzer şekilde oluşmuştur. Türkiye'de 1980-1990'lı, Azerbaycan'da ise 1990-2000'li yıllarda uluslararası örgütlerin (BM, AB, Dünya Bankası vd.) büyük katkısı olmuştur. Özellikle bu örgütlerin mali ve teknik yardımları, teşvik ettikleri projeler; kamu hizmetlerinin modernleşmesine, kamu sektöründe bilgisayarlaşmasına, kamu hizmetlerinin elektronikleştirilmesine neden olmuştur. AB'nin uluslararası örgütler içinde payı daha kabarık olarak ön plana çıkmaktadır. Şöyle ki Türkiye aday ülke, Azerbaycan ise doğu ortağı olarak kamu yönetiminde reformları Avrupa standartlarına ulaştırmayı amaçlamışlardır. Bu bakımdan e-Devlet sistemlerinin oluşması Türkiye'de ve Azerbaycan'da bir taraftan dünyada gelişen kamu hizmetlerinin dijitalleşmesine paralel olsa da diğer taraftan AB standart ve kriterlerini yakalamayı amaçlamıştır.

Her iki ülkede e-Devlet sisteminin oluşması sürecinin birçok benzerlikleri vardır. Bu süreç hukuki altyapının oluşturulmasıdır. 2000'li yıllardan başlayan bu süreç, şimdiye kadar geliştirilmeye devam etmektedir. Teknik altyapının geliştirilmesi, dünyada uygulanan teknolojilerin uygulanması ve buna uygun hukuki altyapının geliştirilmesi gibi aşamalar da birbirine benzer şekilde gelişmiştir. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar sonucunda her iki ülkede e-Devlet sistemi oluşturulmuş ve hizmetlerin sayısı daha da artmağa devam etmektedir ve nihai hedef olarak tüm kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulabileceği bütünlük e-Devlet sistemi oluşturmaktır.

Son zamanlarda Merkezi Veri Sistemlerinin yaratılması, açık kaynak kodlu sistemler oluşturulması ve yazılımların açık kaynak kodlu olmasına teşvik edilmesi, yeşil bilişimin

uygulanması gibi ortak gelişmeler ortak hedefler arasındadır.

Ayrıca cep telefonlarının tüm dünyada olduğu gibi Türkiye ve Azerbaycan'da da insanlar hayatının bir parçasına çevrilmesi kamu hizmetleri sunumunun da mobil uygulamalara taşınması sürecini hızlandırmıştır. Kamu hizmetlerinin e-Devletten m-Devlete taşınması süreci de her iki ülkede paralel şekilde yapılmaktadır.

3.2.4. Türkiye ve Azerbaycan E-Devlet Sistemlerinin Birbirinden Yararlanabilecek Alanlar

Türk ve Azerbaycan e-Devlet sistemleri, 2000'li yıllardan bu yana geliştirilmeye başlandığından sıfırdan bir model geliştirilmesi ekonomik, teknik, hukuki ve diğer alanlarda çok büyük sorunlar oluşturabileceğini göz önünde bulundurarak mevcut sistemlerin geliştirilmesi; Azerbaycan'da ve Türkiye'de olan e-Devlet sistemlerinin diğerine oranda daha başarılı olduğu özellikleri ele alarak mevcut sistemlerini geliştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca mevcut altyapı sistemlerinin geliştirilmesi ve eksikliklerin giderilmesi, sıfırdan geliştirilecek bir sistemden daha mantıklı ve ekonomik açıdan daha yararlı olacaktır.

3.2.4.1. Türk E-Belediyeçilik Sistemi ve Azerbaycan için Potansiyel Yararları

Türkiye'de kamu hizmetleri dijital formada sunumu incelendiğinde Azerbaycan'a oranda daha gelişmiş olduğu alanlar olduğundan Azerbaycan'da kullanıma sunulabilme potansiyeli olan bazı sistem ve uygulamalar vardır. Bu sistemlerin başında Türkiye'deki e-Belediye sistemidir. YKY'nin etkisi ile yerel yönetimlerin rolü artmaya başlamış, internetin yaygınlaşması ise e-Belediyeçiliğin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Türkiye'de 2001 yılından itibaren e-Belediye sistemleri hızlı bir şekilde kurulmaya başlamıştır (Erdoğan, 2019: 556).

Tarhan ve Karataş'ın araştırmasına göre 81 il belediyesinin (şehir ve büyükşehir belediyelerinin) web siteleri faaliyet göstermektedir (Tarhan ve Karataş, 2021: 325). Türkiye'de hizmete sunulan e-Belediye hizmetleri dört ana başlıkta toplanmıştır (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2010: 276):

- Genel başvurular (nikâh, üyelik, sicil işlem vd.)
- Çevrimiçi vezne (borç, tahsilat vd. ödemelerin online ödenmesi)
- E-Beyanname (vergi, harç, reklam, ilan, ruhsat işlemleri hakkında çevrimiçi beyannameler)
- Çevrimiçi başvurular (görüş ve öneriler, istek ve şikayetler)

Türkiye'de faaliyet gösteren belediyelerin birçoğunun e-Hizmetler verdiğiinden bu kısımda

Konya Büyükşehir belediyesinin e-Belediye sistemini ele alarak Azerbaycan'dan farklı tarafları ele alınacaktır. Konya Büyükşehir belediyesinin resmî web sitesi olan “konya.bel.tr” vasıtasıyla vatandaşlar birçok belediye hizmetlerinden çevrimiçi şekilde kullanma imkanına sahiptirler. Web site de verilen hizmetler şunlardır (konya.bel.tr, 2021):

- Eğitim destek programı (SODEM)
- Tarımsal destek
- Hedef sıfır atık
- Engelli destek
- Sosyal yardım talebi
- İDA (İslam Düşünce Atlası)
- İlçe Bilgi Sistemi vd. (Geniş bir bilgi için “konya.bel.tr” adresine bakılabilir)

Bu projeler sayesinde vatandaşlar belediye imkanları dahilinde yararlanmaktalar. Ayrıca kendi görüşlerini, istek ve şikayetlerini de belediye yöneticilerine ulaştırabilmektedirler. Bundan başka Türkiye'nin birçok yerlerinde olduğu gibi Konya'da da mobil belediyecilik (m-Belediye) gelişmektedir. Konya'da yaşayan veyahut turist olarak Konya'ya gelen kişiler bu m-Belediyecilik uygulamaları ile şehirde hareket eden otobüs hatlarının zamanını ve hatların hangi semtlere doğru gitmesini, evlerinden çıkmadan su, doğal gaz, elektrik fatura ödemelerini yapabilmekteler. Bundan başka bir kısmı m-Belediye uygulamaları, bir kısmı ise e-Devlet kapısı üzerinden sunulan diğer işlemleri çevrimiçi bir ortamda kullanabilmekteler. Bu ise bir yandan belediyenin hizmet sunumunu kolaylaştırmakta, aynı zamanda e-Katılımı artırmaktadır. Sonuç olarak Konya ve diğer büyükşehir ve şehir belediyelerinin verdiği web site ve m-Belediye hizmetleri hem vatandaşların hem de belediyelerin işini kolaylaştırmaktadır. Sonuç olarak belediyelerde “e” ve “m” belediyeciliğin gelişmesi e-Demokrasinin gelişmesine büyük katkıda bulunmaktadır.

Azerbaycan'da ise belediyelerin faaliyeti birçok ülkeye oranda geri kalmıştır. 1999 yılından seçimler yapılmasına rağmen belediyelerin mali imkanları ve görev kapasiteleri çok kısıtlı seviyede kalmıştır. Bu bakımdan e-Belediyecilik anlamında az gelişmişlik seviyesine sahiptir. Türkiye'de belediyeler tarafından sunulan e-Hizmetlerin bazıları ASAN Hizmet merkezleri tarafından merkezi düzeyde sunulsa da birçok eksik tarafları vardır. Özellikle Türkiye'de belediyeler tarafından sunulan ve başarı ulaştırmış bazı mobil uygulamalar Azerbaycan'da ya hiç uygulanmamış ya da çok düşük seviyede uygulanmıştır. Bundan başka hizmetlerin merkezi düzeyde sunulması e-Katılımın gelişmesine engel yaratan başlıca nedenler arasındadır.

Azerbaycan'da Türkiye ve gelişmiş devletlerdeki “e” ve “m” belediyeçilik uygulamalarının, yazılımların çevrimiçi ortamda sunulması halkın e-Katılımını ve menuniyet seviyesine artıracaktır.

3.2.4.2. Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanına Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı ve Türk Kamu Hizmetlerine Sağlayabileceği Potansiyel Yararlar

Azerbaycan'da e-Devlet sisteminin gelişmesi süreci devam etmekle birlikte dünyada ASAN Hizmet merkezleri ve onların çalışma prensipleri, dünyanın birçok uluslararası örgütleri tarafından takdirle karşılanmaktadır. ASAN Hizmet 'in başka ülkelerde kamu hizmetleri veren kurumlardan en büyük farkı zaman kaybının en aza indirilmesi ile vatandaş memnuniyetinin en yüksek seviyeye ulaştırılmasının amaçlanmasıdır. Şöyle ki Azerbaycan'da bakanlıklar, hizmetler, ajanslar, idareler ve diğer kamu kurumları; özel şirketler ve yerel yönetimler tarafından sunulan elektronik hizmetler bir merkezde birleştirilerek yolsuzluk, usulsüzlük gibi negatif hallerin önüne geçilmiş ve şeffaflık artırılmıştır (Adilov, 2017: 91).

2013 yılından itibaren ASAN Hizmet Elektronik Kayıt Sistemi oluşturularak birkaç amaca ulaşmaya çalışılmıştır (Azerbaycan Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, 2015):

- Kamu kurumlarının verdiği hizmet sayılarının belirlenmesi,
- Hizmetler hakkında bilgilerin bir merkezde toplanması,
- Hizmet standartlarının ve düzenlemelerinin belirlenmesi,
- Hizmetlerin hızlı şekilde dijitalleştirilmesi,
- Vatandaşlara hizmette şeffaflığın sağlanması,
- Yeni bir hizmet türü oluşturularak hizmet esnekliği oluşturmak,
- Hizmetlerin analizi, tahmini ve izlenmesi,
- Hizmetler üzerinde merkezi Bilgi Arama Veri Tabanının oluşturulması vd.

Farklı kamu hizmetleri ile birlikte 2016 yılından başlayarak “ASAN Komunal” faaliyete başlamıştır (ASAN Komunal Yaratılması Hakkında Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı, 04.05.2016). Bu kurum vasıtasıyla vatandaşlar artık su, doğal gaz, elektrik ve diğer fatura ödemelerini de bu merkez üzerinden yapabilmekteler.

ASAN Hizmet merkezlerinde yaratılan hizmetlerden biri de “ASAN Vize” sistemidir. 2016 yılından başlayarak elektronik vizelerin (e-Vize) verilmesi görevi ASAN Hizmet merkezine verilmiştir ve şu kararlar yürürlüğe girmiştir (Elektronik Vizelerin Verilmesi Sürecinin Kolaylaştırılması ve “ASAN Vize” Sisteminin Yaratılması Hakkında Azerbaycan

Cumhurbaşkanınının Fermanı, 2016):

- Yabancı ve vatandaşığı olmayan kişiler, vize almak için ASAN Vize üzerinden başvuru yapmaları,
- E-Vizelerin verilmesi için ödenilen ücretler ASAN Vize üzerinden elektronik olarak ödenmesi,
- E-Vizenin üç iş günü içinde verilmesi,
- E-Vize başvurusu yapan kişinin e-posta adresine gönderilmesi,
- E-Vize verme sürelerinin takip edilmesi, verilmiş ve reddedilmiş vizelerin izlenmesi,
- Her dönem için statistik raporların hazırlanması.

ASAN Hizmet merkezlerinin faaliyetinin geliştirilmesi ve ASAN Hizmet merkezlerinde elde edilen başarıların başka devletlerle paylaşılması amacıyla Kore Cumhuriyeti (Güney Kore), İtalya, Afganistan vd. devletlerle sözleşmeler imzalanmıştır (Adilov, 2017: 94).

ASAN Hizmet merkezleri tarafından verilen hizmetler, Türkiye’de ayrı ayrı devlet kurumları, belediyeler ve özel şirketler tarafından farklı merkezlerde verilmektedir. Örneğin Konya’da yaşayan vatandaş her hangi bir eve taşındığı zaman kira kontratlarını onaylatmak için notere, doğal gaz hizmetlerinden faydalanmak için Enerya Enerji’ye, su hizmetini kullanmak için KOSKİ’ye, elektrik hizmetlerini kullanmak için ise MEPAŞ’a başvuru yapması gerekmektedir ve bu hizmetleri sunun devlet, belediye ve özel şirketler farklı yerlerde yerleştikleri için zaman kaybına maruz kalmaktalar. Her ne kadar son zamanlarda mobil uygulamalar vasıtasıyla bu sorun çözülmeye çalışılsa da ASAN Hizmet kullanımı seviyesinde memnuniyete ulaşılammıştır. Buna karşın Bakü’de aynı işlemi yapmak isteyen vatandaş çevrimiçi olarak başvuru yaparak tüm bu hizmetleri bir merkezde ve kısa bir dönemde yapabilmektedir.

Başka bir örnek için Konya’da ve Bakü’de yaşamaya başlayan bir yabancı uyruklu öğrencinin göç idarelerinden oturum izni alma işlemlerini karşılaştırabilir. Konya’da bu işlemi yapabilmek için yabancı uyruklu öğrenciler, önce il göç idaresine çevrimiçi başvuru yapmaları gerekmektedir. Verilen randevu tarihi öncesinde gerekli olan belgeler toplamak için farklı yerlere girtmesi lazımdır. Örneğin fotoğraf çektirmek için fotoğrafçıya, ikamet kart bedelini ödemek için Maliye Bakanlığı Konya Vergi Dairesi Binası’na, Genel Sağlık Sigortasının olmasını gösteren belgeni almak için SGK’nın Konya şubesine, yaşadığı adresi onaylatmak için notere gitmesi gerekmektedir. Aynı işlemleri Bakü’de yaşayan yabancı uyruklu öğrenci çevrimiçi şekilde “asan.gov.az” web sitesi üzerinden başvuru yaparak randevu gününde en yakın ASAN Hizmet merkezine gelerek fotoğraf çektirir, ikamet kart bedel ücretini öder, ASAN Hizmet’te faaliyet

gösteren sigorta departmanında sigorta belgesini alır, adresini de yine aynı bina içinde yerleşen noterde onaylatır. Bundan sonra işlem süreci başlar.

Görüldüğü gibi ASAN Hizmet merkezlerinin faaliyeti sonucunda maksimum vatandaş memnuniyeti ve en az zaman kaybına dayalı sistem üzerine kurulmuştur. Türkiye’de de bu tür kurumların kurulursa devlet, belediye ve özel şirketler tarafından sunulan hizmetler bir merkezde toplanır ve bununla da vatandaşlar (müşteriler) vakit kaybından kurtulurlar. Ayrıca ASAN Hizmet kamu kurumu olsa da devlet bütçesinden kaynak almamaktadır. Maaşlar ve diğer harcamalar, Hizmetin sunduğu hizmet ücretleri ile karşılanmaktadır. Türkiye’nin artan kamu harcamalarının bütçe üzerinde yarattığı ağır yüke bakılırsa bu tür merkezlerin oluşturulması sadece vatandaşlar için değil devlet yöneticilerin için de başarılı bir proje olabilir.

SONUÇ

19. yüzyılın sonlarına doğru siyasetin yönetim ayrılması ile başlayan kamu yönetiminin modernleşmesi süreci; bürokratik yönetim, bilimsel yönetim, yönetim süreci vd. teorilerle geliştirilmiştir. 1945 yılından sonra dünyada refah devleti oluşturulmaya çalışılmış ve devletin sunduğu kamu hizmetlerinin sayısı ve kapasitesi hızla artmıştır. Refah devleti, sürekli büyümeye dayalı bir ekonomik modele dayandığından 1973 yılında oluşan Petrol Krizi ve onun oluşturduğu kriz ortamında buhrana uğramıştır. Dünyanın birçok ülkesinde stagflasyon görülmüş ve 1945 yılından bu yana büyüyen kamu hizmetleri devlet bütçesini büyük sorunlar yaratmağa başlamıştır. Akademik çevreler tarafından refah devletini ve büyüyen kamu harcamalarını eleştiren yeni akımlar ortaya çıkmıştır. Neo-liberaller, Yeni Kamu Hareketi, İşlem Maliyetleri, Kamu Tercihi teorisyenleri vd. değişimlerin zorunlu olduğunu gösteren akademik çevreler olmuştur.

İngiltere’de M. Thatcher, ABD’de R. Reagan dönemlerinde uygulanmaya başlayan politikalar Yeni Kamu Yönetiminin ortaya çıkması ile sonuçlanmıştır. Bu politikalar sonucunda yerel yönetimlerin yetkileri artmış, bazı kamu kurumları özelleştirilmiş vd. bu tür uygulamalar sonucunda verimliliğe, şeffaflığa ve vatandaş memnuniyetine dayalı bir kamu yönetimine geçilmiştir. Aynı dönemde hızlanan küreselleşme süreci, devletlerin kamu hizmetlerinde birbiri ile rekabetini de hızlandırmıştır. Bu süreç sonucunda insanların birbiri ile iletişimi, tarihte olmayan kadar artmış, dünyada ticaretin büyüme hızı daha da artmıştır. İnternetin genel kullanıma başladığı 1990’lı yıllarda e-Ticaret ile büyüyen bu süreç, e-Devlet sisteminin kurulmasını da hızlandıran nedenlerden olmuştur.

ABD’de başlayan ve kısa zamanda dünyanın birçok devletine kamu yönetiminin dijitalleşmesi süreci, günümüze geldiğinde çok hızlı şekilde devam etmektedir. Özellikle de YKY’nin özelliklerinden olan kamu hizmetlerinde yerelleşme, karar verme sürecinde vatandaşların daha çok katılımı, şeffaflık vd. dijital platformlarla bütünleşik edilerek yeni bir sistem oluşturulmaya çalışılmıştır. 2000’li yıllardan itibaren dünyanın birçok devletinde kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi amacı ile strateji, planlar uygulanmaya başlanmıştır. Her ne kadar süreç, ABD’de başlasa da bazı ülkelerin e-Devlet gelişmişlik seviyeleri dünyanın diğer ülkelerine oranda daha iyi seviyededir. 2020 yılında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine göre Danimarka, Kore Cumhuriyeti (Güney Kore) ve Estonya dünyanın en gelişmiş e-Devlet sistemlerine sahipler. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sonucunda dünyanın tüm ülkelerinde

dezavantajlı kesimlerin kamu hizmetleri kullanımında büyük ilerlemeler sağlanmıştır.

Tüm başarılarına rağmen yine de büyük sorunlar var. Özellikle de gelişmekte olan ülkelerdeki altyapı sorunları, insanlar arasında dini, sosyal ekonomik vd. farklılıklar gibi nedenlerden dolayı e-Devlet sisteminin geliştirilmesi zaman alması beklenmektedir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin e-Devlet sisteminin geliştirmekteki amaçlarının da farklı olduğu sonucuna varılmıştır. Şöyle ki gelişmiş devletlerde e-Devlet sisteminin gelişim süreci, yerel yönetimlerle başlamış ve bu süreç daha çok bölgeler arasında imaj oluşturmak için rekabet aracına dönüşmüştür. Merkezi düzeyde ise e-Devlet sistemi tüm hizmetlerin dijital ortama taşınmasını amaçlamıştır. Gelişmekte olan ülkelerde ise amaç, kamu yönetimindeki yolsuzluk, kayırmacılık, torpil vd. negatif hallerin özüne geçmek olmuştur. Burada devletler, e-Devlet sistemi oluşturarak kamu hizmetlerinde şeffaflığı artırmak istenmiştir.

Kamu hizmetlerinin modernizasyonu hem Türkiye’de hem de Azerbaycan’da 90’lı yıllarda başlamasına rağmen Türkiye’de bu süreç, daha sağlıklı şekilde başlamıştır. Bunun en büyük nedenlerinden birisi, o dönemde Azerbaycan yeni bağımsızlık kazanması ve ekonomik açıdan zayıf olması, Birinci Karabağ savaşı ve sonrasında oluşan siyasi ve ekonomik istikrarsızlık, Azerbaycan’da kamu hizmetlerinin modernleşmesi sürecini ve bunun altyapısının oluşturulmasını birkaç yıl geciktirmiştir. Buna rağmen kamu hizmetlerinin modernleşmesi sürecinde birçok ortak nokta bulunabilir. Her iki devletin kamu hizmetlerinin modernleşmesinde uluslararası kurumların, özellikle de AB’nin büyük katkıları vardır. Türkiye aday ülke olarak, Azerbaycan ise doğu ortağı ülke olarak AB’nin teknik yardımlardan faydalanmışlardır. Ayrıca BM’nin teknik ve finansal yardımları her iki ülkede önemli bir yer tutmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi 2000’li yıllarda her iki ülkede dünyaya paralel olarak kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinin başlangıcı olarak kabul edilebilir ama Türkiye’de e-Devlet sisteminin gelişim hızı Azerbaycan’a oranda birkaç yıl öndedir. Şöyle ki tek kapı e-Devlet sisteminin oluşturulması Türkiye’de 2008 yılında test edilmeye başlasa da Azerbaycan’da bu sistem 2011 yılın kabul edilen “Elektron Azerbaycan” programı ile başlamıştır. Her iki ülkede merkezi veri sistemlerinin kurulması, bulut teknolojilerinin uygulanması, yeşil bilişim vd. teknolojilerin kullanıma sunmaya başlamışlardır. Her iki ülkede e-Devletten yavaş yavaş m-Devlete geçit başlamıştır.

Pandemi süreci olması dolayısıyla tüm dünyada olduğu gibi Türkiye ve Azerbaycan’da

da insanların yüz yüze iletişimi minimaliz edilmeye çalışıldığı bir dönemde kamu hizmetlerinin aksamaması için en önemli vasıta e-Devlet sistemidir. Her iki ülkede bu sistemler vasıtasıyla insanlar kamu kurumları, özel şirketler ve yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerini “E-Devlet Kapısı” üzerinden ulaşabilmekteler.

Türk ve Azerbaycan kamu hizmetleri sunumunda oluşan farklılıklardan birisi olan belediyelerin kamu hizmetlerinin sunumunda rolüdür. Türkiye’de belediyelerin hizmet alanı geniş olduğundan e-Devlet sisteminde verilen hizmetlerin payı daha çoktur. Bundan başka belediyelerin tarafından farklı amaçlarla birçok uygulama işleme konulmuştur. Azerbaycan’da ise hizmet sunumu merkezi yönetim tarafından ve merkezi yönetime bağlı kamu tüzel kişiler tarafından yapılması belediyelerin e-Devlet sisteminde payını azaltmıştır. Bu bakımdan Türkiye’de e-Belediyecilik Azerbaycan’a oranda çok daha yüksek seviyede gelişmiştir. Azerbaycan’da ise en belirgin fark ASAN Hizmet merkezlerinin faaliyet göstermesidir. ASAN Hizmet merkezlerinde bakanlıklar, kamu tüzel kişiler ve özel şirketler tarafından verilen kamu hizmetlerin hepsi bir merkezde birleşmiştir. Bu da vatandaşların zaman kaybı yaşamaması, memnuniyet seviyesinin artması bakımından öneme sahiptir.

Tüm başarılarına rağmen her iki ülkede bazı sorunlar vardır. Özellikle de bazı kırsal bölgelerde altyapı eksikliği, farklı nedenlerden dolayı dijital uçurumun olması vd. bu gibi sorunlar kalsa da gelecekte çözülmesi için adımlar atılacaktır. Birleşmiş Milletlerin açıkladığı son verilere e-Devlet Gelişmişlik Endeksi’ne göre Türkiye dünya ülkeleri arasında 53., Azerbaycan ise 70. sırada olması her iki ülkenin bu yolda çözmesi gereken sorunların olduğunu ve daha üst sıralara yükselmek için hukuki, teknik, finansal ve diğer sorunları çözmeleri gerekecektir. Ayrıca dünyada uygulanmaya başlanmış yeşil bilişim, açık kaynak kodlu sistemler vd. sisteme uyarlanması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Adilov, Nadir Adil Ođlu (2017). Azerbaycan Cumhuriyetinde “ASAN Hizmet” in Faaliyetinin Gelişme Eğilimleri ve Küresel Ölçekte Öncül Tecrübenin Öğrenilmesi. **Kanun dergisi**, 3(269), 87-98.
- Akcagündüz, Emre (2010). Kamu Tercih Teorisi ve Türkiye Üzerine Olan Etkisi Üzerine Bir İnceleme, **EKONOMİ BİLİMLERİ DERGİSİ**, 2, 29-35.
- Akçakaya, Murat (2016). Weber'in Bürokrasi Kuramının Bugünü ve Geleceđi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, özel sayı, 275-295.
- Akın, Banu “E- Avrupa ve Türkiye’de Bu Konuda Yapılan Çalışmalar”, **Gazi üniversitesi, Türkiye-AB İlişkileri Bölümü**, <https://ab.org.tr/ab06/bildiri/65.pdf> (erişim tarihi: 02.02.2021)
- Aktan, Coşkun Can (2003). **Etkin Devlet**, Konya: Çizgi Yayınevi.
- Al, Hamza (2019). Woodrow Wilson ve İdarenin İncelenmesi: Reform Bağlamında Yeniden Okumak”, **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, 2(3), 538-545.
- Alkan, Mehmet., Can, Eray (2009). Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin Geçmişi ve Gelişim Sürecinin Dünya Perspektifi Bazında İrdelenmesi. **TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 12. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı**, Ankara.
- Alshehri, M. S. Drew “Implementation of e-Government: Advantages and Challenges”, <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>, 79-86.
- Altın, Aytuğ (Aralık 2013). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. **ANEMON Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 1(2), 101-118.
- Ankara, Hasan Giray, Tekin, Büşra (2021). Bir Güven Araştırması: “Hayat Eve Sığar” Uygulaması. **Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi**, 3(2), 153-158
- Arap, Volkan. E-Devlet ve Klasik Devlet İşleyişi Arasındaki Farklar. <https://tr.pinterest.com/pin/428545720769110270/> (erişim tarihi: 26.01.2021)
- Arıkboğa, Fatma Şebnem (2011). Yönetim ve Organizasyon. **İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi**.
- Arslan, Asiye Gül (2011). OPEC ve Petrol Krizi. <http://www.tuicakademi.org/opec-ve-petrol-krizi/> (Erişim tarihi: 10.01.2021)
- Asan.gov.az. ASAN Hizmet merkezleri, <https://asan.gov.az/az/service-centers/asan-xidmetler> (erişim tarihi: 08.11.2021)

Asya Kalkınma Bankası (2019). Azerbaycan: Ülkenin Dijital Kalkınmasının İncelenmesi. **Ülke Çapında Teşhis Araştırması**.

Ateş, Hamza, Yavuz, Öznur (2019). Elektronik Devletten Mobil Devlete Geçiş: Fırsatlar, Tehditler ve Uygulama Örnekleri. **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, 14(2), 155-177
Avrupa Entegrasyonu, <http://epfound.az/az/european-integration/> (erişim tarihi: 28.01.2021)

Azerbaycan Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu (2011), Merkezi Yasama Kurumları ve Azerbaycan Cumhuriyeti Tarafından Yaratılan Kamu Tüzel Kişilikleri Tarafından Elektronik Hizmetlerin Verilmesi Kuralları ve Elektronik Hizmet Çeşitlerinin Listesi Hakkında Kararname. <http://www.e-qanun.az/framework/22639>

Azerbaycan Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu (2015). “ASAN Ödeme” Sistemine Ulaşmak İçin Teknik Talepler ve “ASAN Ödeme” Sisteminden Kullanma Kuralları Hakkında 341 Sayılı Kararı. <http://www.e-qanun.az/framework/29357>

Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı (13.07.2012). Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı'na Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı'nın Yaratılması ve Kamu Kurumları Tarafından Verilen Hizmetlerin Geliştirilmesi İçin Tedbirler Hakkında, № 685. <http://www.e-qanun.az/framework/23926>

Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı (05.09.2012). Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı'na Bağlı Vatandaş Hizmetleri ve Sosyal Yenilikler Devlet Ajansı'nın Faaliyetinin Sağlanması Hakkında, №705. <http://www.e-qanun.az/framework/24212>

Azerbaycan Cumhuriyeti Rabita ve Enformasyon Teknolojilerinin Geliştirilmesine Dair 2010-2012 yılları için Devlet Programı (Elektron Azerbaycan) (11.08.2010). <http://www.e-qanun.az/framework/19936>

Azerbaycan Cumhuriyetinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Geliştirilmesine Dair Stratejik Yol Haritası (2016).

https://mida.gov.az/documents/Telekommunikasiya_v%C9%99_informasiya_tehnologiyalar%C4%B1n%C4%B1n_inki%C5%9Faf%C4%B1na_dair_strateji_yol_x%C9%99rit%C9%99si.pdf

Azerbaycan Gelişmesi Namına Enformasyon ve İletişim Teknolojileri üzerine Ulusal Strateji (2003-2012) (17.02.2003). **Azerbaycan Cumhuriyeti Yasama Toplusu**, 2.

AzerTAC (2021). Covid-19 Pasaportlarının Verilmesi ve Sağlık Sigortasının Ajansının Açıklaması.

https://azertag.az/xeber/COVID_19_pasportunun_elde_edilmesi_ile_bagli_Icbari_Tibbi_Si

- [gorta uzre Devlet Agentliyinin achiqlamasi-1789431](#) (erişim tarihi: 23.11.2021).
- Baştan, Serhat, Gökbunar, Ramazan (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E- Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru, **D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi**, 19(1), 71-89
- Baysal, Tahir (2017). Neo-Liberalizm Tartışmaları Çerçevesinde Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Türkiye Pratiği, **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 8(15), 171-194.
- Beetham, David (1985). Max Weber and the Theory of Modern Politics. Oxford, Allen&Unwin LTD (ikinci baskı). **Bilim ve Sanat Dergisi**, 203-221.
- Boyer, Robert (2002). Is There A Welfare State Crisis? A Comparative Study of French Social Policy, Geneva, **İnternational Labour Office**.
- Busch, Klaus (2010). World Economic Crisis and Welfare State, **İnternational Policy Analysis**.
- Caputo, Richard (2011). The Reagan Administration and Public Assistance”, www.researchgate.net.
- Castro, Daniel (2011). Explaining International Leadership: Electronic Identification Systems. **The Information Texnology & Innovation Foundation Yayınları**.
- Çiğeroglu, Mısra, Özgür, Hüseyin (2008). H. George Frederickson ve Kamu Yönetimi Disiplinindeki Yeri, **Dergipark.org.tr**.
- Clinton Presidency: Unleashing the New Economy-Expanding Access to Technology, <https://clintonwhitehouse5.archives.gov/WH/Accomplishments/eightyears-09.html> (erişim tarihi: 31.01.2021)
- CNN Türk (09.07.2020). Bilgisayarların Kısa Tarihi. <https://www.cnnturk.com/teknoloji/iste-bilgisayarlarin-kisa-tarihi>
- Coase, Ronald Harry (1937). The Nature of The Firms, **Communications of the ACM**, 47(6), 95-100.
- Commission of the European Community (19.09.1996), Europe's Way To The Information Society: An Action Plan. **Official Journal**. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/93dee954-b8b9-495e-af03-e678161b06ab/language-en> (erişim tarihi: 02.02.2021)
- Council Of Europe** (2009). E-Democracy: who dares? Forum for the Future of Democracy 2008 Session.
- Çakır, Canan (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri,

- Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, 4(7), 37-48.
- Çarıkçı, Oğuzhan (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 12, 95-112
- Çelik, Enes. E-Ticaret El Kitabı, **Çevrimiçi Kitap**,
https://personel.klu.edu.tr/dosyalar/kullanici/enes.celik/dosyalar/dosya_ve_belgeler/der_sler/elektronik_ticaret.pdf (erişim tarihi: 21.01.2021)
- Çelik, Neriman, Aykut (2011). Vekâlet Teorisi Yaklaşımı ile İşlem Maliyeti Arasındaki İlişki. **Sakarya İktisat Dergisi**, 43-67.
- Çiftçi, Salih, Çürük, Leyla (2011). Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi Çerçevesinde Reformlar: İngiltere Örneği, **Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, 2(4), 25-58.
- Demir, İdris (2008b). OPEC: Güçlü Bir Kartel? **SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 18, 231-246
- Demir, Şeymus vb. (2008a). Türk Modernleşmesi Eleştirel Bir Bakış. **Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 2, 77-90.
- Demiral, Demokaan “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”,
<https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/06/6833-96F4B8BF0539E63695C828BFA25811F83830CCA8.pdf> (erişim tarihi: 30.01.2021)
- Demirel, Demokaan (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, **Sayıştay Dergisi**, 61, 83-
- Demirel, Demokaan (2010). Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim, **Türk İdare Dergisi**, 466, 65-94.
- Demirhan, Kâmil, Sadioğlu, Uğur (2016). İşlem Maliyeti Kuramı Çerçevesinde Devletin Gerekliliği Tartışması ve Güncel Kamu Yönetimi Yaklaşımları Üzerine Bir İnceleme, **Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2(4), 105- 116
- Devlet Planlama Teşkilatı** (2006). Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010).
- Devlet Planlama Teşkilatı** (2004). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Eylem Planı.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı** (2004). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004).
- Dictionary.org. Digital Divide.
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/digital-divide> (erişim tarihi: 29.01.2021)
- Digital Government Strategy, <https://2009-2017.state.gov/digitalstrategy//index.htm> (erişim tarihi: 02.01.2021)

- Doğan, Kadir Caner, Üstkara, Fuat (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine, **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, 3, 7
- Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013) (2006). **TBMM Resmî Gazete**
- Dorey, Peter (2015). The Legacy Of Thatcherism, *Observatoire de la Societe Britannique*, 17, <https://journals.openedition.org/osb/1759> (erişim tarihi: 05.02.2021)
- DPT** (2009). Türkiye E-Devlet Raporu. Devlet Planlama Teşkilatı, Kasım 2009.
- Dursun, Davut. Bürokrasi Teorisi ve Yönetim <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/9616> (erişim tarihi: 24.11.2020)
- Duyar, Duygu Demirel (2007). Fayol ve Gulick'ten Günümüze Yönetim Fonksiyonlarının Dönüşümü Üzerine Bir Değerlendirme, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 75-72.
- E-Europe (2004). **Progress Report**.
- Ega.ee. Cyber Security- E-Governance Academy, <https://ega.ee/programmes/national-cyber-security/> (29.01.2021)
- E-Gov Background, <https://georgewbush-whitehouse.archives.gov/omb/egov/g-1-arka-plan.html> (erişim tarihi: 01.02.2021)
- E-Government in Asia and the Pacific (The Governance Brief) (2003). **A Quarterly Publication Governance and Regional Cooperation Division Regional and Sustainable Development Department**, 6.
- E-Government Law 2002** (2002). <https://georgewbush-whitehouse.archives.gov/omb/egov/g-4-act.html> (erişim tarihi: 01.02.2021)
- E-Governmentin İtaly, **European Commission**, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Italy_2018_0.pdf (erişim tarihi: 03.02.2021)
- Ekinci, Tarık Anıl (2018). Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 32, 333-351.
- Elektronik Hükümet Hakkında Düzenleme** (2013). Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı ile 05.02.2013 tarihinde onaylanmıştır. <http://www.e-qanun.az/framework/25215>
- Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu** (09.03.2004). <http://www.e-qanun.az/framework/5916> (erişim tarihi: 28.01.2021)
- Elektronik Kimlik ve Elektronik Belge Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu** (26.05.2004). <http://www.e-qanun.az/framework/5916>

Elektronik Ticaret Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu (10.05.2005). <http://www.e-qanun.az/framework/10406>

Elektronik Devletin Sorunları, www.acikders.tuba.gov.tr

Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı (01.06.2016). Elektronik Vizelerin Verilmesi Sürecinin Kolaylaştırılması ve “ASAN Vize” Sisteminin Yaratılması Hakkında Azerbaycan Cumhurbaşkanının Fermanı (01.06.2016).

Elektronik İmza Kanunu (15.01.2004).

<https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/01/1.5.5070.pdf> (erişim tarihi: 27.01.2021)

Erdoğan, Oğuzhan (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 24(3), 551-566.

Eroğlu, Şahika (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği, **Yüksek Lisans Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı.

Eser, Hamza Bahadır ve ark. (2011). Sosyal Siyasetin Üretilmesi Sürecinde Refah Devletinden Neo-Liberal Devlete Geçiş: Devletin Kamu Hizmeti Sunma İşlevinin Değişimi, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(2), 201-217.

European Commission, E-Government Factsheets Anniversary Report.

Falconer, Peter. Public Administration and the New Public Management: Lessons from the UK Experience, Department of Law and Public Administration Glasgow Caledonian University Scotland, UK, E-mail: p.k.falconer@gcal.ac.uk.

Frederickson, George. (1991). Toward A Theory Of Public For Public Administration.

Garcia, Ramón Gil (2003). Toward A Public Administration: Minnowbrook III. A Reflection And Proposal, **Universidad Autónoma del Estado de México Toluca**, 10(1), 96-102.

Göçoğlu, Volkan (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelere İnterneti Üzerine Bir İnceleme, **MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 9(1), 615-628.

Gökçe, Orhan, Kutlu, Önder, Gökçe, Gülise (2000). Kamu Sektöründe Verimlilik Sorunu ve Son Yirmi Yıllık Dönemde, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 19-55.

Göküş, Mehmet (2008). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması. **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 193-218.

Guerron, Judith M. (1990). Work And Welfare: Lessons On Employment Programs, **Journal of Economic Perspectives**, 4(1), 79-98.

- Guerron, Richard K. (1991) U.S. Social Welfare Reform: Policy Transitions from 1981 to the Present, **Wurzweiler School of Social Work**.
- Gül, Hüseyin (2018). Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alandaki Araştırmalara Etkileri, **Yasama Dergisi**, 36, 5-26.
- Güler, Tahsin, Şahnagil, Sinem (2017). Dijital Demokrasi ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları, **Journal of Emerging Economies and Policy**, 2(2), 16-29.
- Gümüş, İskender (2014). Tarihsel Perspektifte Refah Devleti: Doğuş, Yükseliş ve Yeniden Yapılanma Süreci. **Journal of Political Administrative and Local Studies**, 33- 66.
- Gürses, Fatih, Engin Melih (2016). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Mobil Devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerinde Ampirik Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21(1), 223-234.
- Hacker, Kenneth L., Von Dijk, Jan A.G.M (2000). **Digital Democracy**. Issues of Theory and Practice, New Dehli, SAGE Publications.
- Hafocker, Charles ve ark (2007). **E-Services: A Synthesis And Research Agenda**, Deutscher Universitäts-Verlag, Journal of Value Chain Management.
- Haldenwang, Christian Von (2004). “Electronic Government (E-Government) And Development”, **The European Journal Of Development Research**, 16(2), 417-432.
- Hargitai, Eszter (2013). The Digital Divide and What To Do about It. Northwestern **University Departments of Communications Studies**, 820-842.
- Hasanoğlu, Mürteza (2021). Azerbaycan’da Devlet Yönetimi Alanında Yenilik Reformları ve Dijitalleşme. Kafkassam.com. <https://kafkassam.com/murt%C9%99zah%C9%99s%C9%99noglu-az%C9%99rbaycanda-dovl%C9%99t-idar%C9%99ciliyisah%C9%99sind%C9%99-innovativ-islamlatlar-v%C9%99-r%C9%99q%C9%99msallasma-digitallasma.html> (erişim tarihi: 30.10.2021)
- Hasanov, Mürteza (2019). Azerbaycan Halk Cumhuriyeti Döneminde Devlet Yönetimi. **Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Dergisi**, 1(1), 16-22.
- Hepaksaz, Engin (2007). Kamu Tercih ve Anayasal İktisat Teorisi Perspektifinden Anayasal Mali Reform, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, 44(514), 89-109.
- <http://www.e-yonetisim.org/faaliyetler/e-yonetisim/> (Erişim Tarihi: 23.01.2021)
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=yuksekguvenlik>
- https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf (erişim tarihi:

02.02.2021)

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x> (erişim tarihi: 22.12.2020)

Hükûmet Bulutu Konsepti (2019). 03.06.2019 tarihli 718 Numaralı Azerbaycan Cumhurbaşkanı Fermanı.

Improving Citizens' Access to Government with the Launch of the New White House Website, <https://mn.gov/mnddc/news/newsitems/whitehouse.html> (erişim tarihi: 01.02.2021)

Itbridge.az (2018). Veri Merkezi Seviyeleri (TIER) ve Gereklikleri, https://itbridge.az/files/az_1571636838_dctier-converted_AZ-converted.pdf (erişim tarihi: 21.11.2021)

İçişleri Bakanlığı (2019). E-Belediye Bilgi Sistemi. www.belediye.gov.tr.

İçke, Mehmet Akif ve ark. (2012). Refah Devletinden Rekabet Devletine Dönüşüm Tartışmaları, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 46, 1-24.

İnce, Murat (2001), Elektronik Devlet. Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, **Online kitap**.

İnsal, Ahmet (2019). Yerli ve Milli Nomenklatura. **Birikim dergisi**, online, <https://birikimdergisi.com/haftalik/9817/yerli-ve-milli-nomenklatura> (erişim tarihi: 04.05.2021)

Jenkins, Kate, Caines, Karen, Johnson, Andrew (1988). Improving Managment in Government: The Next Steps, **Report to Prime Minister**.

Kahraman, Selçuk, Sevinç, İsmail, Kutlu, Önder (2018). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi, **Turkish Studies**, 13(21), 129-156.

Kalağan, Gökhan (2005). 1980 Sonrası Geleneksel Bürokratik Yönetim Paradigmasında Değişim ve Yönetimsel-Siyasal Yeniden Yapılanma Arayışları, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi** gkalaganibf.sdu.edu.tr, 92- 103.

Kalemci, Rabia Arzu (2013). İşlem Maliyeti Kuramının Davranışsal Varsayımlarında Güvenin Yeri Tartışması, **İş Ahlakı Dergisi**, 6(2), 55-83.

Kalkınma Bakanlığı (2014). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı.

Karaşova, Leyla (2018). ASAN Hizmetin düzenlenmesi, uygulanması ve onun gelişim yönleri. **Yüksek Lisans tezi**, Azerbaycan Cumhuriyeti İktisat Üniversitesi Uluslararası Yüksek Lisans ve Doktora Merkezi.

Karataş, Eren, Tarhan, Ahmet (2021). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Büyükşehir

- Belediyeleri Üzerine Bir İçerik Analizi. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 45, 317-335.
- Karippacherli, Tina George ve ark (2016). Bringing Government into 21 st Century: The Korean Digital Government Experience. www.researchgate.net
- Kassen, Maxat (2015). E-Government in United Stated: The Federal Model of İmplementation, e-Federalism and e-Centralism in the United States and Kazakhstan, **Lexington Books**, 27-43.
- Kaya, Ali, Mürsül, Damla (2017). Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü, **YYUSBEDergisi**, 1(4). 1-11.
- Ke, Weiling, Wei, Kwok Kee (2004). Successful E-Government in Singapore, www.researchgate.net
- Kişisel Veri Koruma Kanunu** (2016). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf>
- Kocikova, Elza (2017) E-Government As An Electronic Form of Public Administration, **Sociolno-Ekonomicka Revue**, 3, 50-56.
- Korkmaz, Âdem vd. (2015). Türkiye’de Elektron Devlet ve Mobil Devlet. **Digital Life Environment**, 151-165.
- Köktürk, Abdullah (2009). Modern Öncesi Devlet Yönetim Anlayışı, www.dergipark.org.tr, 73-98.
- Köseçik, Muhammet (2019). Özal’ın Kamu Yönetimi Vizyonu ve Politikaları, www.researchgate.net, 19-57.
- Kulshrestha, Vartika, Verma, Seema (2013). Analyze the Future: Cloud Computing, a New Phase in Information Technology Infrastructure Management, **International Journal Of Computers & Technology**, 11(6), 2641-2646.
- Kurun, İsmail (2018). Reform ve Çıkar: Kamu Tercihi Teorisi Perspektifinden Kamu Yönetimi Temel Kanunu Projesi. **Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi**, 2(2), 85-98.
- Kutlu, Önder (2006). **Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi: Teorik Çerçeve ve Ülke Uygulamaları**, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Lundval, Bength-Ake, Lorenz, Edward (2012). From Lisbon Strategy to Europe 2020 (13. Bölüm) **Towards A Social Investment Welfare State**, Ed: Nathalie Morel, Bruno Palier ve Joakim Palme, Bristol, Policy Press.
- Lynn, Laurence (2008). New Public Managment Comes to America. www.researchgates.net.
- Mahmudov, Yakup (2005). **Azerbaycan: Kısa Devletçilik Tarihi**. Bakü, Tahsil Yayınları.

- Mahmudova, Bahar (2016). E-Devlet ve Onun Yaratılmasının Ekonomik Temelde Analizi. **Yüksek Lisans tezi**. Azerbaycan Cumhuriyeti İktisat Üniversitesi Uluslararası Yüksek Lisans ve Doktora Merkezi.
- Marangoz, Mehmet vd. (2012). E-Ticaret İşletmelerinin Web ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi, **İUYD**, 3(2), 53-78.
- Mart, Malena (2016). AB-Azerbaycan İlişkileri. Farklı Aktörlerle Birlikte Çalışmak. Newtimes.az, <http://newtimes.az/az/relations/4883/> (erişim tarihi: 24.10.2021)
- Memmedov, Hemdulla (2019). Azerbaycan'da Kamu Yönetiminin Oluşum Özellikleri. **Bilim ve İnnovasyon Teknolojileri Dergisi**, 9, 71-83.
- Memmedov, Mahil, Zeynalov, Zaman (2016). Özel Bilgisayarlar, Gence, **AKTA**.
- Mert, Gözde (2019). Kurumların Stratejik Yönetim Süreçlerinde Dijitalleşmenin Rolü, **Journal of Social**, 6(22), 41-58.
- Mettler, Tobias. The Road to Digital and Smart Government in Switzerland, 175-186, www.researchgate.net (erişim tarihi: 03.02.2021)
- Mincom.gov.az. E-Devlet. <https://mincom.gov.az/az/view/pages/57/> (erişim tarihi: 18.09.2021)
- Nuriyeva, İrade (2015). **Azerbaycan Tarihi**. Bakü: Mütercim Yayınevi.
- OECD** (2017), Digital Economy Outlook 2017. Paris: OECD Publishing.
- Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) (2013). **TBMM Resmî Gazetesi**
- Örki, Armağan (2019). 1973 Petrol Krizi ve Sonuçları, Açık Erişim Sistemi. **Working Paper** (Çalışma Metni), 1-11.
- Özdemir, Önder ve ark (2006). E-Devlet Kavramları El Kitabı, **TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII Sonuç Raporu**.
- Özer, Mehmet Akif (2013). Weber'in Bürokrasisi Karşısında Yönetimde Yeniden Yapılandırma Arayışları, **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, 2(4), 43-57.
- Öztürkcan, Selcan, Kasap, Nihat, Eryarsoy, Enes (2012). M-Devlet Kullanıcı Kabul Potansiyeli: Kümeleme Analizi ve Karar Ağacı Yaklaşımı. **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 13(2), 87-111.
- Rehimli, Recep (2011). Azerbaycan Devlet Personel Yönetimi. **Kültür Ajans Yayınları**.
- Rehimli, Recep (23.06.2020). Dijital Teknolojiler Döneminde Kamu Yönetiminin Gelişim Dinamiği. **Azerbaycan gazetesi (resmî gazete)**.
- Reuters (01.05.2020). Trump signs executive order to modernize U.S. government infı tech. <https://www.reuters.com/article/us-usa-trump-technology-idUSKBN17X1S9> (erişim tarihi:

01.02.2021)

Rüzgâr, Bahattin, Sevinç, Alper (2007). Bireysel Emeklilik Şirketlerinin Web Sayfalarının E-Ticaret Yaklaşımı ile İncelenmesi, **Akademik Bilişim'07- IX. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, 647-657

Sağlık Bakanlığı (2020). Hayata Eve Sığar- Güvenli Alan- HES Kodu- İhbar. <https://hayatevesigar.saglik.gov.tr/HES.pdf> (erişim tarihi: 23.11.2021).

Saygılıoğlu, Nevzat, Arı, Serhat (2003). **Etkin devlet**, İstanbul, Sabancı Üniversitesi Yayınları

Scupela, Ada ve ark (2009). E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths, **International Journal of E-Services and Mobile Applications**, 1(3), 1-16.

Seferoğlu, Sadi vd. (2011). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz, **Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında E-Öğrenimin Yeri**. B.B. Demirci, G.T. Yamamoto ve U.Demiray (ed) içinde Bölüm 19, Anadolu Üniversitesi, 281-308.

Senem, Nart (2019). Kamu Kurumlarının DNA’sı Dijital Dönüşüme Hazır Mı? Meritokrasi Perspektifinden Bir Değerlendirme, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 8(3), 2834-2851

Serpa, Sandro, Ferriera, Carlos Miguel (2019). Concept of Bureaucracy by Max Weber, **International Journal of Social Sciences Research**, 7(2), 12-18.

Shaw, Jane Harris. The Public Choice Theory, The Consise Encyclopedia of Economics <https://www.econtalk.org/library/Enc1/PublicChoiceTheory.html> (erişim tarihi: 09.01.2021)

Stanford (07.05.2010), Digital Divide. <https://cs.stanford.edu/people/eroberts/cs181/projects/digital-divide/start.html>

Statista, Singapore's E-Government Development Index Value In 2020 By Component, <https://www.statista.com/statistics/1198995/singapore-e-government-development-index-value/> (erişim tarihi: 03.02.2021)

Süngü, Elif (2017). Avrupa Birliğinde E-Dönüşüm Süreci, **TURKSAT e-Devlet Kurumsal İletişim Direktörlüğü Elektronik Mühendisliği**, 432, 67-70

Şahin, Mustafa (2018). İyi Yönetişimin Bir Gereği Olarak E-Yönetişim ve Gümrük Tek Pencere Sisteminin E-Yönetişim Çerçevesinde Değerlendirilmesi, **Ombudsman Akademik**, 1, 245-257

Şeffaflık Azerbaycan Yolsuzlukla Mücadele Sosyal Birliği (2014). Azerbaycan’da Elektronik Devlet ve Elektronik Hizmet Altyapısının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi Raporu. **Şeffaf**

Azerbaycan Basın evi.

Şeker, Şadi Evren (2014). Henri Fayol ve Yönetim, **YBS Ansiklopedisi**, 13-14.

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Dairesi, E- Avrupa+, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/> (erişim tarihi:04.02.2021)

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Dairesi, (2014a). E-Dönüşüm Türkiye, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/> (erişim tarihi: 05.02.2021)

T.C. Ulaştırma Bakanlığı (1999). Türkiye Ulusal Enformasyonel Altyapısı Ana Planı (Sonuç raporu) (1999).

T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. Kamu Entegre Veri Merkezi Projesi. <https://hgm.uab.gov.tr/kamu-entegre-veri-merkezi-projesi?PageSpeed=noscript> (22.11.2021)

Taylor, Frederic W. (1911). Bilimsel Yönetimin İlkeleri”, (çeviren: H. Bahadır Akın).

The Internet at White House, <https://www.whitehousehistory.org/the-internet-at-the-white-house> (erişim tarihi: 01.02.2021)

The Law of E-Signatures in the United States and Canada, <https://www.bakermckenzie.com/en/insight/publications/2020/03/the-law-esignatures-us-canada> (erişim tarihi: 27.01.2021)

The World Bank (1993). Turkey Informatics and Economics Modernization.

The Legacy of Thatcherism-Public Sector Reform. <https://journals.openedition.org/osb/1759> (erişim tarihi: 16.01.2021)

Tiwana, Amrit, Ramesh, Balasubramaniam (2001). E-Services: Problems, Opportunities and Digital Platforms, **Conferance: Systems Sciences Proceedings of the 34th Annual Hawaii İntenational Conference**, 34-49

Toffler, Alvin (1980). **The Third Wawe**, New York, Bantam Books.

Törenli, Nurcan (2004). Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye.

Treiblemaier, Horst, Floh, Arne (2006). The Adaption of Public E- Payment Services. **Journal of E-Government**. 3(2), 33-51.

TURKSAT (2015). E-Devlet Kapısı Projesi.

Ulusoy, Ahmet, Çobanoğulları, Gökhan (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları. **Türk İdare Dergisi**, 477, 269-284.

Un.org, UN E-Government Knowledge, Turkey.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey> (erişim tarihi: 08.02.2021)

United Nations Economic and Social Affairs Departments (10.06.2020). 2020 United Nations E-Governments Survey,

<https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-e-government-survey#:~:text=Denmark%2C%20Korea%20and%20Estonia%20top,2020%20UN%20e>

United Nations Economic and Social Affairs Departments, 2020 E-Government Development Index, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center> (erişim tarihi: 03.02.2021)

UYAP (t. y.) UYAP SMS Bilgi Sistemi. <https://sms.uyap.gov.tr/nedir.html> (erişim tarihi: 20.11.2021)

Uzunkaya, Seçil Şenel, Dinçer, Hasan, Yüksel, Serhat (2018). 1973 Petrol Krizi ve Türkiye Ekonomisine Etkileri, **International Conference on Multidisciplinary Sciences (İCOMUS)**, 51

Veliyev, Adil (2019). Azerbaycan- AB İlişkileri. 101 Yıllık İşbirliği. **Report.az**, <https://report.az/analitika/avropalasmaq-azerbaycan-dovletinin-temel-prinsipilerinden-biri/> (erişim tarihi: 24.10.2021)

West, Darrell (2008). **State and Federal Electronic Government in the United States**, Governance Studies at Brookings.

Whitson, Thurman L., Davis, Lynn (2011). “Best Practices In Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination For Science And Technology”, **Government Information Quarterly**, 18, 79-91.

Wilson, Woodrow (1887). Study of Administration, **Political Science Quarterly**, 9-

World Bank (2018). World Investment Report 2017: Investment and The Digital Economy. Geneva.

Yıldırım, Şükrü (2007). Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), **Doktora tezi**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı.

Yıldız, Mete (t. y.). E-Devlet Ders Notları, <https://acikders.tuba.gov.tr/course/view.php?id=67> (erişim tarihi: 20.11.2021)

Yıldız, Mete (2012). E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Yerel Yönetimler ve E-Devlet, (Ed. Mehmet Zahit Sobacı) **NOBEL Akademik Yayıncılık**, 235-263.

Ziemba, Ewa, Oblak, Iwona (2014). The Survey of Information in Public Administration of Poland. **Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management**, 9, 31-56.