



**KAMU YÖNETİMİ KURAMLARI VE E-DEVLET
OLGUSU ARASINDA BİR İNCELEME**

**2023
YÜKSEK LİSANS TEZİ
KAMU YÖNETİMİ**

BURCU YILDIRIM KAPTAN

**Tez Danışman
Doç. Dr. Metin ÖZKARAL**

**KAMU YÖNETİMİ KURAMLARI VE E-DEVLET OLGUSU ARASINDA BİR
İNCELEME**

Burcu YILDIRIM KAPTAN

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Metin ÖZKARAL

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kamu Yönetimi Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Mayıs 2023

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	3
DOĞRULUK BEYANI	4
ÖZ.....	6
ABSTRACT.....	7
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	8
ARCHIVE RECORD INFORMATION	9
KISALTMALAR	10
ARAŞTIRMANIN KONUSU	11
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	11
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	11
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	11
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	12
1. BİRİNCİ BÖLÜM.....	13
KAMU YÖNETİMİ KURAMLARI	13
1.1. Örgüt	13
1.2. Bilim ve Kuram	15
1.3. Kamu Yönetimi	19
1.4. Kamu Yönetimi Kuramları.....	22
1.4.1. Klasik Kamu Yönetim Kuramı	22
1.4.2. Neoklasik Kamu Yönetimi Kuramı.....	33
1.4.3. Postmodern Kamu Yönetimi	38
1.4.4. Yeni Kamu Yönetimi.....	40
1.4.5. Yeni Kamu İşletmeciliği	44

1.4.6. Yeni Kamu Hizmeti	47
2. İKİNCİ BÖLÜM	50
E-DEVLET	50
2.1. E-Devlet Kavramı.....	50
2.2. E-Devlet Tarihçe.....	55
2.3. E-Devletin Avantaj ve Dezavantajları.....	67
2.4. Türkiye’de e-Devlet ve Gelişimi.....	70
2.5. Geleneksel Devlet İle E-devlet Karşılaştırılması	81
2.6. E-yönetişim	83
2.7. Mobil Devlet.....	88
SONUÇ	91
TABLolar LİSTESİ	101
ŞEKİLLER LİSTESİ	103
ÖZGEÇMİŞ	104

TEZ ONAY SAYFASI

Burcu YILDIRIM KAPTAN tarafından hazırlanan “KAMU KURAMLARI VE E-DEVLET OLGUSU ARASINDA BİR İNCELEME” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Metin ÖZKARAL

.....

Tez Danışmanı, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 02/05/2023

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Doç. Dr. Yasin TAŞPINAR (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Metin ÖZKARAL (KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Vahap GÖKSU (SÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Müslüm KUZU

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Burcu YILDIRIM KAPTAN

İmza :

ÖNSÖZ

Çalışmamın başlangıcından itibaren her aşamada yanımda olan, bilgi birikimi ve emeklerini esirgemeyerek karşılaştığım zorluklara rağmen beni cesaretlendiren çok değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Metin ÖZKARAL'a minnettar olup teşekkürü borç bilirim.

Hayatımın her aşamasında yanımda olan sevgili eşime, oğluma, anne ve babama bu süreçte beni yalnız bırakmayıp her daim yanımda oldukları ve beni hep destekledikleri için en içten duygularıyla teşekkür ediyorum.

ÖZ

Çağımızda hâkim olan, giderek toplumlar ve devletlerarasındaki gücün belirleyicisi olarak kullanılan bilgi ve teknoloji her alana sızdığı gibi kamu ve kamu hizmetlerinde de etkisini göstererek kamuda var olan geleneksel anlayışın yerini bilgi ve teknolojinin getirdiği yeni kavramlara bırakmıştır. Geleneksel anlayışta hantallık, verimsizlik, kırtasiyecilik gibi kavramlar hizmetlerin elektronik ortama taşınması olarak tanımlayabileceğimiz e-devlet yerini 7/24 erişim sağlanabilen ve gereksiz formalitelere gerek kalmayan bir hizmete dönüşmüştür. Değişim ve dönüşümün kaçınılmaz olduğu çağımızda e-devlet kavramı ise bilgisayarlardan daha çok kullandığımız ve hemen hemen herkeste görmesi mümkün olan cep telefonlarımıza ve tabletlerimize taşıyan m-devlet hizmetine yani parmaklarımızın ucunda olan bir hizmete yerini bırakmıştır.

Bu çalışmada, geçmişten günümüze kamu yönetiminin iyileştirilmesi için kullanılan kuramlar ve bu kuramların çağın gerekleriyle nasıl değiştiği ve dönüştüğü, elektronik devlet ve m-devlete kadar gelen bu dönüşüm sürecinde uygulanan yöntemlerin avantaj ve dezavantajlarından bahsedilerek verimliliğin nasıl sağlandığı irdelenmiştir. Çalışma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kamu yönetimi geçmişten günümüze uygulanan kamu yönetimi kuramlarından bahsedilmiş olup bu kuramların olumlu/olumsuz yönlerine değinilmiştir. İkinci bölümde ise bilgi ve teknoloji çağına ulaşılmasıyla ortaya çıkan e-devlet ve m-devlet kavramlarına ve hizmetlerde yer alan uygulamalara yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: kamu yönetimi kuramları, kamu hizmeti, bilgi ve teknoloji, e-devlet.

ABSTRACT

Information and technology, which dominates in our age and is increasingly used as the determinant of power between societies and states, has infiltrated every field as well as showing its effect in public and public services, leaving the traditional understanding in the public sector to new concepts brought by information and technology. Concepts such as clumsiness, inefficiency, and stationery in the traditional understanding have transformed the e-government place, which can be defined as the transfer of services to the electronic environment, into a service that can be accessed 24/7 and does not require unnecessary formalities. In our age when change and transformation are inevitable, the concept of e-government has left its place to the m-government service, which is at our fingertips, which we use more than computers and which can be seen by almost everyone, to our mobile phones and tablets.

In this study, the theories used for the improvement of public administration from the past to the present and how these theories have changed and transformed with the requirements of the age, the advantages and disadvantages of the methods applied in this transformation process, which came to the electronic state and m-state, and how efficiency was achieved were examined. The study consists of two parts. In the first part, the public administration theories that have been applied in public administration from the past to the present are mentioned and the positive / negative aspects of these theories are mentioned. In the second part, the concepts of e-government and m-government that emerged with the age of information and technology and the applications in the services are given.

Key words: Public administration theories, public service, information and technology, e-state

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Kamu Yönetimi Kuramları ve E-Devlet Olgusu Arasında Bir İnceleme
Tezin Yazarı	Burcu YILDIRIM KAPTAN
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Metin ÖZKARAL
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	02/05/2023
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	107
Anahtar Kelimeler	Kamu Yönetimi Kuramları, Kamu Hizmeti, Bilgi ve Teknoloji, E-Devlet.

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	An Examination Between The Theories Of Public Administration and The E-Government Case
Author of the Thesis	Burcu YILDIRIM KAPTAN
Advisor of the Thesis	Metin ÖZKARAL
Status of the Thesis	Master's Degree
Date of the Thesis	02/05/2023
Field of the Thesis	Department of Public Administration
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	103
Keywords	Public Administration Theories, Public Service, Information and Technology, E-State

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
DDO	: Dijital Dönüşüm Ofisi
KYK	: Klasik Kamu Yönetimi Kuramı
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development
POLNET	: Polis Bilişim Sistemi
SSK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı ve Ana Planı
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VEDOP	: Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi
YKH	: Yeni Kamu Hizmeti
YKİ	: Yeni Kamu İşletmeciliği
YKY	: Yeni Kamu Yönetimi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Çalışmada bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm dünyada etkisini sürdürmesi ve kamu yönetimi alanına da girmesiyle ortaya çıkan e-devlet kavramının içeriği, nasıl kullanıldığı, gelişimi ve Türkiye'nin bu doğrultuda yaptığı yatırımlar, tutumu ve gelişmeleri hakkında bilgi verilecektir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Ülkemizde e-devlet ve m-devlet uygulamasına geçilmesi ve bu uygulamalara geçtikten sonra teknolojinin durmaksızın ilerleyişine bağlı olarak kamu yönetimi hizmetlerinin de bu uygulamalar aracılığıyla geliştirmesi ile devlet gerek zamandan tasarruf gerekse 7/24 hizmet ve verimlilik sebebi ile e-devlet hizmetlerine verdiği önemi arttırmıştır.

Çalışmamda devletin e-devlet ile sağlanan avantajları ve bu avantajların bilgi ve iletişim teknolojilerinde ki gelişime paralel olarak uygulayıp daha çok yatırım sağlayıp daha çok geliştirmesi ve daha yaygın bir şekilde kullanılmasını sağlamasının gerekliliği üzerinde durulmuştur.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma geçmişten günümüze değin ortaya çıkan kamu yönetimi kuramları bağlamında dijitalleşmenin gerektirdiği ilerlemenin kamu yönetimindeki siyasal ve bürokratik etkisinin incelenmesine yönelik nitel bir araştırmadır. Konu ile ilgili literatürde yer alan kaynakların bir araya gelmesi ile belge ve doküman analizi yönteminden yararlanılmıştır.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

e-devlet hizmeti ortaya çıkmadan önce ve çıktıktan sonra devletin vatandaşlarına sunduğu hizmetin kalitesi, verimliliği, hızı arasında ciddi bir fark olup bu yönde daha çok geliştirme yapılması için konunun daha çok irdelenmesi düşünülmektedir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Çalışma kuramlar, bilgi ve teknolojinin ilerlemesi ile ortaya çıkan elektronik devlet, elektronik devletin geliştirilmesi için ortaya çıkan projeler, elektronik devlet uygulamaları ve mobil devlet kavramlarını kapsamaktadır

1. BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ KURAMLARI

1.1. Örgüt

İnsanlar varoluştan bu zamana kadar topluluk içinde yaşamış ve bu toplu yaşamışın kaçınılmaz sonucu olarak yönetim biliminin temel gerçeğini oluşturan örgütlenme gereği ortaya çıkmıştır(Fişek, 2015, s.165). İnsanlığın ihtiyaçları geçmişten bugüne farklılık göstermiş olup zamanla bu ihtiyaçlara farklı ihtiyaçlarda dahil olmuştur. İnsanlar doğası gereği kendilerini güvende hissetmek, ihtiyaçlarını karşılamak gibi nedenlerle yalnız yaşayamayacağını fark etmişlerdir. İlk örgütler bu nokta da insanların birtakım gereksinimlerini karşılamak amacıyla verdiği uğraşlar sırasında, bu ihtiyacı başka birinin ya da birilerinin yardımı olmaksızın karşılayamayacağını ve kendilerini güvende hissederek yaşamının bilincine varmasıyla ortaya çıkmıştır(Ertekin, 2017, s.72). Bu farkındalıkla birlikte mikro alandan makro alana kadar örgütlenme insanlık tarihinin her aşamasında bir ihtiyaç olmuştur. Peki varoluştan bu yana insanlar tarafından ihtiyaç duyulan örgüt olgusu nedir?

Örgüt bir hedefi veya amacı gerçekleştirmek için insanların oluşturduğu topluluktur(Öztaş, 2015, s.36). Genel tanımını yapacak olursak; belli amaçlara ulaşmak için bir araya gelmiş insanların, karşılıklı işbirliği ve koordinasyon içinde ortak hedeflere yönelik çabalarından oluşan grup veya gruplar olarak ifade edilebilirler(Aykaç, 2004, s.191). Örgütün çıkış noktasından hareketle örgütlerin insanların amaçlarını gerçekleştirmek için kendisinin yalnız başına zor ulaşacağı amaçlarına, hedeflerine ulaşmak için bir araya geldiği, girdileri çıktıya dönüştürerek etkinliklerin yürütüldüğü yapılardır diyebiliriz(Öztaş, 2015, s.36).

Örgüt olarak tanımlanabilmenin büyüklük ya da küçüklük, yasallık, faaliyet alanı, sahiplik, iktisadi ya da toplumsal alan da faaliyet göstermek gibi kriterleri yoktur(Öztaş, 2015, s.36). Bir yapının örgüt olabilmesi için; yapının iki ya da daha çok kişiyi içermesi, bu kişileri bir arada tutan yaptırım (neden örgütlendiklerinin ne yapmak istediklerinin bilinci) ve bu bireysel eylemlerin yönlendirilip eşgüdümlemesi ile oluşan birleşim unsurları yeterli görülür(Fişek, 2015, s.165). Bu unsurlar içinden insanları bir araya getirecek, etkileşim içinde bulunmalarını sağlayacak temel öge ise yaptırım yani ortak amaçlardır(Ertekin, 2017, s.206). Bunun nedeni ise etrafımızda tüm örgütlerin bir

amacı gerçekleştirmek uğruna bir araya gelmesinden kaynaklanır. Ancak bu amaçları gerçekleştirmek için işbirliği, takım ruhu olmazsa da örgütün kültürü oluşamaz. Bu durumla ilgili olarak Halil Cibran: “ *Eğer bir ağacın en tepesindeki dallarında bulunan yaprakların bir kısmı sararmışsa, bu sararmada, o ağacın köklerinin farklı olduğu, hissettiği sinsi bir tasvip ve kabul vardır.* ” sözünü söylemiştir(Gümüş, 2015, s.206). Bu bağlamda insanlar, belirli hedeflere, amaçlara ulaşmak için biçimsel yapı içinde ortak amaç ile birleşerek bir araya geldikleri zaman örgütü yaratmış olurlar(Ertekin,2017, s.65).

Örgütlere somut bir örnek verecek olursak; İzmir Büyükşehir Belediyesi bir örgüttür. Karabük Üniversitesi, Migros A.Ş., Coca-Cola, Google, Media Markt, Nike, İstanbul İl Emniyet Müdürlüğü, AKUT Vakfı, Türk Eğitim Vakfı (TEV) birer örgüttür. Bu örgütler farklı coğrafyalarda farklı sektörlerin farklı alanlarında faaliyette bulunan, sahiplikleri, finansman biçimleri, büyüklükleri, teknolojileri, ürettikleri mal ve hizmetleri, tanınırlıkları farklı farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadırlar(Öztaş, 2015, s.35). Amaçlarının konusu Eğitime destek vermek, emniyeti sağlamak, gıda sektöründe satış gerçekleştirmek olabileceği gibi bir özel kuruluşta, sivil toplum kuruluşunda ya da bir kamu kuruluşunda önceden belirledikleri hedefler de olabilir(Ergun, 2015, s.77). Ancak bu farklılıklara rağmen hepsini de ‘örgüt’ olarak adlandırırız. Çünkü faaliyetleri ve etkileşimleri hedefe ulaşmaya yönelik olarak oluşturulmuşlardır ve örgüt oluşturmak için saydığımız yeterli şartları hepsi de taşımaktadır. Yani; amacı, konusu, kamusalılığı veya özelliği fark etmeksizin yeterli şartlar sağlandığında örgütler yaratılmış olunur.

Örgütler dünyanın çok güçlü bir çeşitliliği vardır. Yaşamın karmaşası, gereksinimler, insani birikimler, değişen çevresel faktörler bu nedenlerden birkaçıdır(Öztaş, 2015, s.42). Bu çeşitlilikleri ile hayatımızı etkileyen ve yaşantımızda önemli işlev gören örgütler; devlet kuruluşları, belediyeler, okullar, üniversiteler, şirketler, hastaneler, hapisaneler ve diğer daha birçok kurumlar içinde yaşantımız sürmekte ve sonucunda bu yapılar tarafından etkilenmekteyiz(Aykaç, 2004, s.190). Giderek artan bu yapılardan, değişimlerden ve süreçten etkilenmemiz ve ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda da sanayi devrimi sonrası örgütsel devrim, takibinde ise yönetsel devrim gerçekleşmesi ile 20.yy başlarına geldiğimizde örgüt ve yönetim alanları bilim dalı olmuştur(Öztaş, 2015, s.66-67). Mikro boyuttan makro boyuta, özel alanlarımıza ve yaşantımıza dahi bu denli etki etmiş olan örgütlerin rasyonalite, kuralcılık, hiyerarşi, maksimum kârlılık gibi ölçülere göre işlemesi ve sosyal yaşantımızın da giderek bu

değerlere göre yapılaşması ile hayatımız mekanikleşiyor ve denetlenebilir oluyor diyebiliriz(Aykaç, 2004, s.190).

Hayatımızın başlangıcından sonuna kadar devam eden ve toplumu derin bir şekilde etkileyen bu yapılanma örgüt ve yönetim alanlarının bilim dalı olmasıysa 19.yy sonu 20.yy başlarını bulmuştur.(Öztaş, 2015, s.67). Bu yüzyıllar itibari ile örgütler ve örgütlenme yaşamımızın tüm alanlarına sinmiştir. Ancak örgüt ve örgütlenmenin yaşamamızın her alanına sinmesi ile toplumda yarattığı değişimler ve yapılar sebebiyle giderek toplumsal gelecek için bir tehdit oluşturma ihtimali söz konusu olmuştur(Aytaç, 2004, s.67). Bu tehditleri öngörmek ve çözüm üretmek amacıyla da örgüt ve yönetim hakkında geliştirilen bilgiler, araştırmalar ve anlamlandırma sistematiği de kuramlar olarak ortaya atılmıştır(Öztaş, 2015, s.67).

1.2. Bilim ve Kuram

Kuram bir konunun tanımlanması ve açıklanması için bir alanda genellenmiş olan akla uygun tanımlamalardır(Yener, 2018, s.102). Kuramlar bir konu hakkında bilgi edinme ve araştırma sürecinde ortaya atılan, tutarlılığı olan ve bilimsel açıdan saptanmış genel bilgidir(Yıldız & Aydemir 2016, s.8). Kuram olarak adlandırdığımız bu genel bilgiler değişken şartlarda denenirken tümdengelimci yöntemden faydalanılır. Tümdengelimci yöntem ile belirli varsayımlar dahilinde ilişkiler gözden geçirilip, geçen süreçte değişkenler arası ilişkilerin yorumlanması mümkün olur(Yener, 2018, s.103). Yorumlar sonucunda ortaya genellemeler çıkar. Ancak bu genellemeler tam bir kesinlik içermez, varsayımlara dayanırlar. Bu sebeple de kesin bilgi niteliğinden uzaktadır(Yıldız & Aydemir, 2018, s.8). Kimi araştırmacı ve düşünürler kuramlar tarafından desteklenmeyen bilgilerin geçerli olmadığını hiç bir bilginin geçerli olmadığını iddia etmektedirler.

Kuramlar, değişkenler arası ilişkilerde kurulan ihtimallerin çalışmalarla birlikte desteklenerek bilimsel olarak açıklanmaları olarak ta tanımlanmaktadır(Yener,2018,sf.1). Bu sebeple kuramlar her ne kadar kesin bilgiler içermese de bilimsel araştırma sürecinde ki görevi göz ardı edilemez. Bu bağlamda kuram, yapılan ve yapılacak olan araştırmaların sonucunun bir ifadesidir ve kuram, gözlem ve deneylerden yararlanarak ortaya çıkan sonuçları sentez eder diyebiliriz(Yıldız & Aydemir, 2016, s.8).

Bilim gerçekliği bulmaya çalışırken kuram ise bu gerçeklikleri bulma ve ilişkiler arası bağlantıları tanımlamada araçtır diyebiliriz. Bu bağlamda Kuram araştırmaların gerçekliğinin tanımlanması, tahmin edilmesi ve geçerliliğinin sağlanması açasından önemlidir. Elektromanyetik kuram, atomik kuram, evrim kuramı, görelilik kuramı ve kıta tektoniği kuramı bilimsel kuramlara örnek olarak verilebilirler. Eğer bir kuram değişken şartlarda geçerliliğini kaybederse yeni bir kuramın ortaya sunulması gerekir. Yeni bir kuramın ortaya çıkması ise farklı ortamlarda geçerliliği test edilen kuramlar aynı zamanlarda uygulamalar gerçekteştirilir ve bu uygulamaların sonucunda tümevarımcı yöntemlerle ortaya çıkan sonuçlar sürekli kıyaslanır. Araştırmanın her bir aşamasında geliştirilen teoriler sürekli yenilenir. Geçerlilik testi için ise farklı türde örneklemelerden yararlanılır(Yener, 2018, s.103). Bu süreçlerde varsayım araştırma için ön şarttır. Varsayımlar ise belirli bir konuda genellenmiş veya doğru olduğu kabul edilen ilkelerdir(Yıldız & Aydemir, 2016, s.5). Bu anlamda varsayımlar aslında araştırma için bir başlangıç noktası niteliğindedir denilebilir. Varsayımlar aracılığıyla oluşturulan kuramla araştırmanın arasında ki ilişkinin somutlaşması bilim sayesinde olur. Öyle ki oluşturulan ilişi artık gözlem ve deney yolu ile de bir geçerlilik kazandıysa kuram desteklenmiş olur. Bilim tam da bu süreçte öneriler arası bağı anlamak için kuramdan faydalanır(Yener, 2018, s.104).

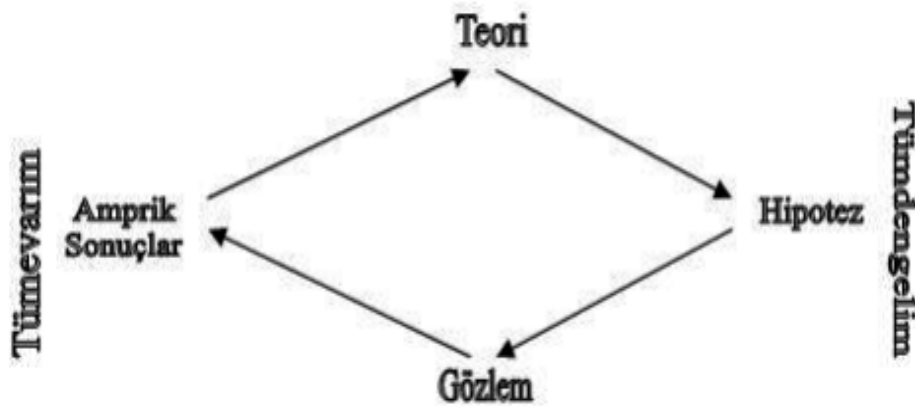
Bilim akla uygun ve rasyonel gerçeklik ve bu gerçekliğin içinin değişik görüşlerle ve geliştirilmiş kuramlarla oluşturulup bu sayede olgusal bilgilerin ortaya çıkmasıdır diyebiliriz(Yıldız & Aydemir,2016, s.2). Bilimin hedefi olgulararası bağlantıları doğrulamak, genellemelerden hareket ederek kuram ve yasaları oluşturmaktır(Yener, 2018, s.1). Bilimin hedefi her ne kadar yasa ve kuramlara erişebilmek olsa da her şartta her daim geçerliliğini koruyan teoriler ortaya çıkarmak pekte mümkün değildir. Bu bağlamda bilimsel kural ve yasalar kesin ve sonsuz değillerdir. Bu sebeple genellemeler için sonsuz bir kesinlik söz konusu değildir(Yıldız & Aydemir, 2016, s.10).

Hipotezler kuramın her şartta test edilebilen önermesidir diyebiliriz(Yener, 2018, s.110). Hipotezleri oluşturmak için öncelikle olgular gözlemlenir. Bu aşamada gözlemler sonucu ortaya varsayımlar ve yan varsayımlar yani hipotezler ortaya çıkar(Yıldız & Aydemir, 2016, s.4). Hipotezler kuramlara göre kıyaslandığında daha küçük bir çerçevede sınanabilme imkanı taşıyan önermelerdir(Yener, 2018, s.109). Hipotezler ispatlanmak için araştırılan ve araştırmanın konusu ile bağlantısı bulunan

önergelerdir. Bu bağlamda varsayım için doğruluğu baştan kabul edilen, hipotez içinse henüz doğru olduğu bilinmeyen ancak araştırılıp incelenecek önergelerdir diyebiliriz.

Hipotezler elde edilen sonuçlarla kanıtlandığında bile kuram kanıtlanmıştır denilemez. Farklı şartlar altında kuramların aynı sonuçları vermediği durumlar olabilir. Bu açıdan hipotez için kuramın farklı şartlarda geçerliliğini koruyan bilimsel önerileridir diyebiliriz. Ayrıca ortaya çıkan hipotezlerin kıyaslanması ve varsayımların tüm şartlarda geçerliliğinin ölçülmesi sayesinde kuram geliştirilirken doğru veya yanlış taraflar da ortaya çıkmış olur(Yıldız&Aydemir,2016, s.4). Kuramlar bilimsel araştırma oluşurken bulgular araştırmanın desteklediğini ispatlandığını gösterir. Ancak kuramlar oluşturulurken ortaya çıkan bulgular kuramı desteklerken onu ispatlar diyemeyiz. Yalnızca belirli şartlarda kuramın geçerli olduğunu gösterir(Yener, 2018, s.110). Kuramla bilimsel araştırma arasında ki farkta buradadır. Bilimsel bir araştırmanın işleyiş modeli, aşağıda şekilde verilmiştir(Şekil 1)

Şekil 1: Bilimsel Bir Araştırmanın İşleyiş Modeli



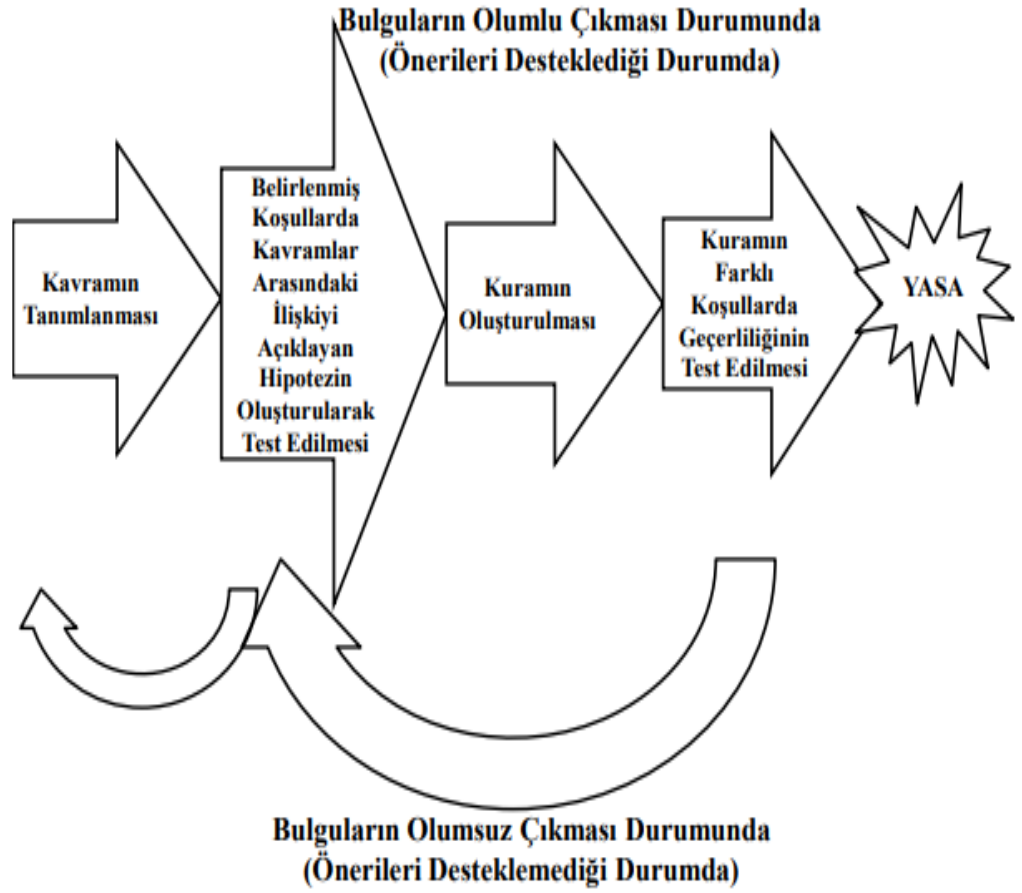
Kaynak: Baloğlu, 1997, s.15

Şekilden anlaşılacağı üzere kuramlar araştırma sırasında hipotezler sayesinde elde edilen bilginin geçerliliğini ortaya çıkarır. Hipotezler aslında kuramın en az bir şart altında geçerliliğinin ispatlanmış halidir diyebiliriz(Yener, 2018, s.109). Modele bakıldığında varsayımların olmaması veya hipotezlerden yararlanılmaması durumunda bilimsel araştırmanın tamamlanmadığı, araştırmada açıklık/eksiklik kaldığını gösterir denilebilir(Yıldız&Aydemir, 2016, s.4). Kuramın bütün şartlarda bilimsel araştırmalara

dayanmasıyla da ortaya yasalar çıkar(Yener, 2018, s.110). Yasalar kuramın farklı ve belirlenmiş koşullarda geçerli olması durumu diyebiliriz. Kepler'in Gezegenel Hareket Kanunları, Newton'un Hareket Kanunları, Mendel Yasası bilimsel yasalara örnek gösterilebilir.

Kuramlar gözlemlenebilen olgular ve bu olgular arası geçerlilik ilişkisini açıklarken bilimsel yasalar gözlemlenebilen olgular arasındaki ilişkileri ifade eder(Taşkın vd., 2008, s.37). Bilimsel anlamda yasaların ortaya çıkışı ise aşağıda ki şekilde verilmiştir(Şekil)

Şekil 2: Bilimsel Anlamda Yasaların Ortaya Çıkışı



Kaynak: Yener, 2018, s.110

Bu bağlamda bilimsel metodun oluşması gözlem, hipotez, deneme, kuram adımları ile meydana gelir. Araştırmada öncelikle literatür taranarak varsayımlar oluşturulup ardından yanlış veya doğru çıkan varsayımların kurama sağladığı katkı ve

aralarında ki ilişki gözlemlenerek araştırmada ortaya atılan kuramın geçerliliği ortaya çıkmış olur(Yıldız & Aydemir, 2016, 12). Kuram ve araştırma esnasında ki diğer kavramların(varsayım, hipotez, yasalar gibi) ilişkisi bilimsel araştırma için gerekli şartları bize sağlamakla birlikte kuramın her şartta ve koşulda geçerliliğinin sağlandığının sınanması ile de bilimsel araştırmalar ortaya çıkar ancak kuram olmazsa araştırma geçerliliğini kaybeder(Yener, 2018, s.111). Varsayımlardan veya hipotezlerden yararlanılmayan araştırmalar böylece gelişigüzel bilgiler olarak tanımlanabilir. Bunun sebebi ise araştırmaya başlarken ne araştırıldığını tam anlamıyla bilememek, ortaya çıkacak sonuçların ne olduğunu öngörememektir(Yıldız & Aydemir, 2016, s.12).

Bazı bilim adamlarına göre kurama dayanan araştırmaların kuramın değişen koşullarda geçerliliğini ortaya koyarak devamını sağladığı, genelleme ve deneme yöntemlerinin yok sayılması başka bir ifadeyle kuramın kullanılmamasının araştırmacıların bir rehber olmadan araştırma yapması demektir(Yener, 2018, s.112). Bakıldığında ise kuramlar, tarihi olarak kaydedilen gelişmeleri ve uygulamaları bütünleştirmek ve bilgi kaynağına getirmeyi amaçlamaktadır(Sözen & Basım, 2012, s.42).

1.3. Kamu Yönetimi

Her bilim alanı gibi Kamu yönetimi alanı da bilim dalı olarak incelenmeye başlamasıyla bahsedilen aşamalardan geçmiş ve bu alan üzerine birçok kuramlar üretilmiştir diyebiliriz.

Kamu yönetimi ismi ilk kez ABD’de kullanılmış, baş harfleri büyük yazıldığında kamu yönetimi genelde bilim olarak algılanmakta olup yönetim bilimi anlamına gelmekteydi(Ergun, 2015, s.6). Kamu yönetimi alanı 19.yy son çeyreğinde ki gelişmelerle yönetimin siyaset biliminden ayrı bir alan olarak incelenmesi ile birlikte Fransa, İngiltere, Almanya ve ABD gibi ülkelerde ayrı bir sosyal bilim alanı olarak kabul görmeye başlanmasıyla bilim dalı olabilmıştır(Çevik, 2012, s.15). Ancak bu bilimin kurucularının hangi ülkede çıktığı konusunda çeşitli görüşler vardır. Almanya’da kamu yönetimi biliminin yeni bir disiplin alanı olması gerekliliğini öne süren Lorenz Von Stein’in kamu yönetiminin ortaya çıkmasına öncülük yaptığı kabul edilir(Çevik, 2012, s.16). Ancak kamu yönetiminin hem bir bilim dalı hem de Siyaset bilimi’nin alt dalı

olabilmesi Amerikalı Woodrow Wilson'un "Yönetimin incelenmesi" isimli makalesinin 1887'de yayımlanması ile olmuştur(Eryılmaz, 2014, s.2).

Siyasi sistemlerin ortaya çıkmasından bu yana kamu yönetimi devletin işlerini yerine getiren mekanizma olmuştur. Kamu yönetiminin temel görevi, devletin günlük işlerini yürütmektir. Diğer yönüyle kamu yönetimi, siyasal karar organlarına teknik destek sağlayan ve bu organların oluşturduğu siyasaları uygulayan örgütler bütünü ifade eder(Ergun, 2015, s.6). Genel bir tanım yapacak olursak, kamu yönetimi devlet ve bireyler arasındaki ilişkileri düzenleyen ve bu ilişkilerin yasaya uygun olarak yürütülmesini sağlayan; anlaşmazlıkları çözümleyen; kamusal mal ve hizmetleri üreten en üst egemen meşru gücü ifade eder(Eryılmaz, 2014, s.1). Kamu yönetimi diğer yönüyle de, devletin amaçlarını hayata geçirecek şekilde örgütlenmiş insan gücü ve araç-gereçler ile bunların yönetimini içermektedir. Yani kamu yönetimi, kamu siyasalarının yürütülmesi için gereken bireysel ve grupsal uğraşların eşgüdümlemesi olarak da ifade edilebilir(Ergun, 2015, s.6). Bu siyasal ve hizmet işlerinin ayrıcalıklı kişilerce yürütülmesine ise bürokrasi denilmiştir. Anlamın kökeni incek olursak, bürokrasi kavramı latince "*burra*"(masaları kaplamada kullanılan koyu renkli kalın kumaş) ve Yunanca "*kratos*" (egemenlik, yönetim) sözcüklerinin bir araya getirilmeleriyle türetilmiş ve ilk kez 1745 yılında fizyokrat iktisatçı Vincent de Gournay tarafından kullanılmıştır(Fişek, 2015, s.98).

Bürokrasi kavramını anlamak için öncelikle onu oluşturan bürokrat ve yönetim kavramları anlaşılması gerekir. Bürokrat kavramı toplumdan çıkarak toplumun üstünde yer alan ve insanları yönetmede uzmanlaştığı varsayılan yöneticilik kurumudur. Buradan çıkarım yaparak, bürokrasiyi, devletin örgütleyici çalışmalarının toplumdan çıkarak toplumun üstünde yer alan ayrıcalıklı kişilerce yürütülmesi olarak tanımlayabiliriz(Fişek, 2015, s.99). Yönetim kavramı ise "*Gerçek hayatta örgütlerde yöneticiler tarafından icra edilen bir faaliyettir; pratikte karşılığı vardır; özellikle modern hayatın her yanında karşılaştığımız bir uygulamadır*"(Öztaş, 2015, s.19).

Örgüt olmadan yönetim, yönetim olmadan da bürokrasiden bahsedilemez diyebiliriz. Ayrıca bürokrasi kavramı bürokrat ve yönetim temel öğelerinden oluştuğuna göre, en kısa ve kestirme yoldan bürokratların yönetimi diye de tanımlanabilir(Fişek, 2015, s.99).

Kamu yönetimi, siyaset bilimi, kamu politikası, örgüt ve yönetim alanı başta olmak üzere pek çok disiplinin ilgi alanına giren bürokrasinin çok farklı tanımlarının da

yapıldığını görüyoruz(Öztaş, 2019, s.1). Bu tanımlardan en sık kullanılanları ise şöyledir.

Birinci anlamda bürokrasi, tüm devlet yönetimini, devletin örgüt ve personelini ifade etmektedir. İkinci anlamda bürokrasi ise, "belli bir örgütlenme ve yönetim biçimini" anlatmaktadır. Bürokrasi kavramının üçüncü anlamda kullanılışı, "kırtasiyecilik", "işlerin yavaş yürümesi", "sorumluluk yüklenmekten kaçınma", "kamu yönetiminin verimsiz çalışması gibi olumsuz ve küçültücü anlamlarda kullanılmasıdır(Dursun, 2012, s.133).

Birinci anlamında bürokrasi, siyasi sistemin kamu yönetimi olarak da tanımlanmakta bu bakımdan kamu yönetimi ile bürokrasi aynı anlamda kullanılmaktadır. Bu açıdan bürokrasi için devlet yönetiminde idari işler için oluşturulmuş örgütler diyebiliriz(Eryılmaz, 2014, s.264).

İkinci anlamında bürokrasi, kamu veya özel kesimde belli büyüklüğe ulaşmış kurumların rasyonel örgütlenme ve yönetim biçiminde kullanılan anlamıdır. Bu anlamıyla bürokrasi kavramı sadece kamu örgütlerini değil, aynı zamanda özel işletmeleri de kapsar. Ancak yalnız başına bürokrasi kelimesi bizim aklımıza özel değil kamu bürokrasisini getirmektedir(Ergun, 2015, s.38). Bu düşünce de bürokrasinin üçüncü anlamıyla bağlantılıdır. Şöyle ki, bürokrasi kavramı halk tarafından kırtasiyecilik kavramıyla çoğunlukla aynı anlamda kullanılmaktadır(Dursun, 2012, s.133). Bunların sebebi de belki de bürokrasiye verilen olumsuz anlamlardır. Çünkü halk tabakasında, olumsuzlukların özel de değil yalnızca kamu örgütlerinde olabileceği düşünülmektedir(Ergun, 2015, s.38). Bu olumsuz tanımlar için ise en çok pejoratif anlam kullanılır. Yani; İşlerin kırtasiyeciliğe boğulması, formalitelerin işin esasının önüne geçmesi, bugün git yarın gel şeklinde halkın, müşterinin denetiminden uzak, kendine gereksiz ve pahalı işler üreten halka finanse ettirilen küçük krallıklar olmaları gibi anlamlar taşımaktadır(Öztaş, 2019, s.27). Pejoratif anlam gündelik hayatta kamu yönetiminde eksik veya iyi yapılmayan işlerin görevlilerini, yani memurları, bazen de yönetimde ki işlemlerin gereksiz yöntemlerini ifade eder (Ergun, 2015, s.37-38). Bu bağlamda pejoratif anlamıyla kullanıldığında, bürokrasi, etkinsiz ve halka hesap vermeyen yapı ve işleyişlerin kastedildiği bir hastalık olarak karşımıza çıkmaktadır. kimi bakış açılarında en üstün ve en etkin bir örgütlenme olan bürokrasi kimi bakış açılarında hantallığın, israfın, kırtasiyeciliğin, beceriksizliğin ve bugün git yarın gel olarak işlemleri erteleyen ve şişiren bir örgütün sebebi olarak ta görülmektedir.

Kamu bürokrasisi bu söylemlerle beraber vatandaşlara karşı etkisi ve bahsi geçen sorunları içinde barındırarak yoğun bir eleştiriyi ve birçok paradigmayı da getirmiştir

diyebiliriz. Özellikle Dünya, Sanayi Devrimi'nden sonra 19.yy.dan itibaren, örgütsel devrimi sonra da yönetsel devrimi yaşamasıyla, 20.yy.ın sonunda örgüt ve yönetim kuramları gelişmiştir. Bilimdeki gelişmelerle birlikte örgütler ve yönetimde bilgi yığılı ve önerilen açıklama ve anlamlandırma sistematiikleri kuramlar haline gelmiştir(Öztaş, 2015, s.67).

1.4. Kamu Yönetimi Kuramları

1.4.1. Klasik Kamu Yönetim Kuramı

Klasik örgüt kuramları, örgüt kuramlarının temelini oluşturmaktadır. Örgütsel yönetimin, işleyişin ve iletişimin ilk defa sistematik olarak ele alındığı klasik kuram, daha sonraki örgütsel çalışmaları etkilemesi ve altyapısını oluşturması açısından önemlidir(Ertekin, 2017, s.68).

20.yy başında; örgütsel devrim yaşanmış ancak yöneticilik ve örgütlenme bilgisi aynı dönüşümü yaşamamıştır. Üretimde kullanılan yapılar, teknikler ve teknoloji modernleşip dönüşürken yönetim bilgisi ve örgütlenme geleneksel özelliklerini devam ettirip eskide kalmıştır. Bu durumun da kaynakların israfına sebep olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca üretim teknik ve teknoloji de yaşanan gelişmeleri, etkinliğin sağlanıp kaynak israfının önlenmesi, üretimin örgütlenmesi ve yönetilmesinde ki gelişmelerle bütünleştirilmesi bu dönemde acil çözüm getirilmesi gereken bir sorundu. Çözüm olarak bulunan kriter ise “verimlilik”tir(Öztaş, 2015, s.88). Bu sorunlara çözüm getirmek isteyen klasik örgüt kuramcıları en az girdiyle en çok çıktı sağlamaya yönelmiş ve emek verimliliğinin artırılmasını hedeflemiştir(Fişek, 2012, s.176).Peki verimlilik nasıl artacaktır? Cevabı klasik örgüt kuramcıları makinelerde buldular. Makine gibi işleyecek örgütlenme tasarlarlarsa makine gibi işleyecek örgütsel yapı da tasarlanmış olacaktı(Öztaş, 2015, s.88).

Bu kurama göre; koordinasyon üst kademeler tarafından planlanıp kontrol edilmelidir. Yetki örgütün en üst kademesinde toplanmıştır. Uzmanlaşma verimliliği artırır, kontrolü kolaylaştırır (Ertekin, 2017, s.68). Bireylerin uzmanlaşmasını toplumsal yaşayışın gereğini, işin parçalara ayrılarak her parçaya yetenekleri en uygun bireyin verilmesini de etkin örgütlenme ve verimli çalışmanın vazgeçilmez koşulu sayılır(Fişek, 2015, s.174).

Görüldüğü gibi, klasik kuramcılar örgütün verimliliğini arttırmak için bütün çabalarını biçimsel yapının düzenlenmesi üzerine kurgulamışlardır(Ertekin, 2017, s.68). Parçalara ayrılmış bir işi en verimli biçimde yeniden toplamak ise bir eşgüdüm sorunu doğurmakta, eşgüdümlemeyse örgütteki yatay ve dikey bölünmelerin saptanıp, eylem-destek- işlevsellik ilişkilerinin doğru belirlenmesini, denetim çevresi, komuta zinciri, yetki devri gibi kavramlara başvurulmasını gerektirmekteydi ve tüm bu durumlar İnsan boyutunu tamamen yadsınmasına sebep olmuş, Weber'in ussal örgüt modeli ve Taylor'un en iyi tek yol diye isimlendirdiği modellerinin katı biçimselliği içinde büsbütün belirginleşmiştir(Fişek, 2012, s.176). Bu amaçla Taylor bu makinede işlerin nasıl görüleceği, Fayol makinenin nasıl yönetileceği, Weber ise yapı ve tasarımının nasıl olacağını üzerinde durmuştur. Böylece Klasikleri oluşturacak üç ana neden iş, yönetim ve yapı birbirlerini tamamlayıp eşzamanlı olarak ortaya çıkmıştır(Öztaş, 2015, s.88).

Üretim, verimlilik, akılcılık ve uzmanlaşma, Geleneksel yönetim anlayışının anahtar kavramları olarak kabul edilmekte; bu kavramların kullanılarak "en iyi tek yol"un analiz edilerek işlerin bu şekilde yürütülmesinin verimliliğin artırılmasındaki en önemli nokta olarak ifade edilmektedir. Biçimsel örgüt yapısı üzerine kanalize olunan geleneksel yönetim anlayışı örgütü kapalı bir sistem olarak ele almaktadır(Aykaç, 1997, s.37)

Frederick Winslow Taylor'ın 'Bilimsel Yönetim Yaklaşımı' ile başladığı kabul edilen klasik kamu yönetimi anlayışı yine bu yaklaşım ile birlikte bilim dalı olarak kabul edilmiştir. Taylor meslek yaşamına, 1870'li yıllarda Philadelphia'daki makine üretim atölyesinde başlayan Taylor daha sonra 1890'da Manufacturing Investment Company'ye yönetici olarak girdi ve burada üç yıl çalıştı. 1901'e kadar çeşitli işletmelerde mühendis olarak görev yaptı. 1903'ten sonra ise bilimsel şirket yönetimi kavramı üzerinde çalıştı(Asunakutlu & Coşkun, 2005, s.159). Ardından zaman ve hareket konusundaki çalışmalarını 1911'de yayınladığı The Principles of Scientific Management (Bilimsel Yönetimin İlkeleri) adlı eserinde detaylı bir şekilde ortaya koydu(Ertekin, 2017, s.69). Kitabın ismini alan Bilimsel Yönetim, Taylor'un yönetim bilimidir demesi ve bunu kanıtlamak istemesidir. Bilimsel Yönetim ismiyle Taylor'un görüşlerine yer verilmesinin asıl nedeni ise ismin ilk kez örgütler ve yönetim dünyasını anlamak ve açıklamak için Taylor tarafından kullanılmasıdır(Öztaş, 2015, s.93). Bilimsel yönetim görüşü örgütü bir problem olarak görür. Bu problemlerde Taylor'un Bilimsel yönetimde sunduğu ilkelerle giderilebilir(Ergun, 2015, s.206).

Taylor getirdiği yönetim anlayışı ile bilimselliğin önemini vurgulamıştır. İşçilerin işe alınmasında bilimsel ölçütler kullanılmalı ve iş bölümüne dikkat edilmelidir. İşin gerçekleştirilmesi için en iyi yöntem ise araştırmak ve işin nasıl yapılacağıının bilimsel esaslara dayalı belirtilmesidir(Çevik, 2012, s.56).

“Bilimsel yönetim şu yöntemleri kullanmaktadır: Önce, matematik yollardan yararlanarak iş incelemesi yapmak gerekir. Yapılan iş incelemesi bir devinim(hareket) ve zaman incelemesidir. Devinim incelemelerini daha sonra karı koca olan Frank ve Gilian Gilbreth’lerce geliştirilmiştir. İkinci olarak, belirli işlerde kullanılacak en iyi araç-gerecin bulunması ve bunların standartlaştırılması gerekir böylece adama göre araç-gereç bulmaya çalışmak yerine standart araç-gerecin gerektirdiği insanlar işe alınacaktır. Üçüncü olarak, iş için işin gereklerine en iyi uyum sağlayacak işçinin bulunması gerekir. Adama göre iş değil, işe göre adam almak iyi bir seçim yapmayı gerektirir. Bilimsel yöntemlere göre işe alınan işçiler, işin gereklerine göre eğitilmelidir. Dördüncü olarak, işçinin üretim çıktısına göre ücret ödemesi yapılmalıdır. Son olarak da görevsel olarak denetim yapılması ve işin planlanması gerekecektir. Bunlar gerçekleştirilince, üretim artacak, üretim arttıkça ortaklık iyi kazanç sağlayacaktır, bu da işçilere daha iyi ödeme yapılması sonucunu doğuracaktır. Kısacası işyeri için iyi olan işçiler içinde iyidir”(Ergun, 2015, s.206).

Bilimsel yönetim eseri Taylor’un çalışma hayatıyla ilgili olarak, Midvale Çelik şirketinde yaptığı birkaç tespitle başlar. Modernleşen, karmaşıklaşan ve büyüyen işletmelerin ve üretim faaliyetinin yönetim ve örgütlenmeyle aynı değişimi yaşamadığı tespiti Taylor’un hareket noktasını oluşturmuştur(Öztaş, 2015, s.95). Dolayısıyla Taylor çalışma pratiklerinden sağladığı tecrübelerle eserini kaleme almıştır ve eserinde özel teşebbüslerin yönetimini incelemiş, ilgisini örgütlerin alt kademelerinde çalışan personel üzerine odaklamıştır(Eryılmaz, 2014, s.40). Buradan yola çıkarak ve yine iş hayatındaki çalışma ve deneyimlerine dayanarak iş gücünün daha etkin bir hale getirilmesi için öneriler sunmuş ve iş görme yöntemleri ile örgütsel yapılar hakkındaki düşüncelerini dile getirmiştir(Asunakutlu & Coşkun, 2005, s.160).

Taylor ve Taylor’un izinden gidenler, işçilerin niteliklerinin standart yöntemlerle en az girdi ile en çok çıktıya dönüştürüleceğini savunmuşlardır. Yöntem ilerletme uğraşlarında da bireysel olarak işlerin standart şekle getirilmesinin üzerinde durmuşlardır. Çünkü onlar için önemli olan bireysel performansın iyileşmesidir. Taylor

her zaman bireysel verimliliğin ve bireysel verimliliğin neden olduğu güdünün faydasına inanmış ve bu sebeple grup çalışmalarına karşı çıkmıştır. Ona göre grup veya ekip çalışmaları bireyin çalışma sırasında ki verimini düşürmekte, bireyin verimi düşerse de yapılan işten istenen kâr alınamamaktadır(Leblebici, 2008, s.105).

Bu bağlamda F.W. Taylor hayatını adadığı kitabını şu üç amaçla yazdığını belirtir; verimsizlik neticesinde meydana gelen büyük kayba dikkat çekmek, insanlara çözümü olağanüstü insanlarda değil, çözümün sistematik yönetimde yattığına ikna etmek, en iyi yönetimin ilkelere, kanunlara dayalı gerçek bir bilim olduğunu ispat edip, tüm beşeri faaliyetlerde bilimsel yönetimin temel ilkelerinin doğru bir biçimde uygulandığı takdirde mükemmel sonuçların ortaya çıkacağını ispat etmektir(Öztaş, 2015, s.90). Böylece Taylor getirdiği yönetim anlayışı ile bilimselliğin önemini vurgulamıştır. İşçilerin işe alınmasında bilimsel ölçütlerin kullanılmasını ve iş bölümüne dikkat edilmesini söylemiş ve işin gerçekleştirilmesi için en iyi yöntemin araştırma olduğunu ve işin nasıl yapılacağını bilimsel esaslara dayanarak belirtilmesinin gerekliliğinden bahsetmiştir(Çevik, 2012, s.56).

Bu bağlamda bireysel verimliliğin üstüne düşen ve bu fikri esas alan Taylor'un yönetim ve organizasyon teorisi gelişiminde çok önemi vardır diyebiliriz. Çünkü kendisi, çalışanları verimli kullanılması gereken işgücü birimleri olarak gören düşüncenin öncüsüdür. Ayrıca işçilik, hammadde ve malzemede fazla israf olduğunu saptamış, bunu engelleyerek verimliliği arttırmanın çaresini araştırmıştır(Çevik, 2012, s.55). Böylece Taylor'un kurduğu "bilimsel yönetim" modelinde emek verimliliğinin arttırılması isteği ve endişesini açık bir şekilde görürüz(Fişek, 2015, s.171).

Taylor ayrıca hem işçiler hem yöneticiler açısından bilgisizliğin de üretim artışını engellediğini; daha fazla ücret alma imkânı varken çalışanların düşük ücrete rıza gösterdiklerini gözlemlemiştir(Çevik, 2012, s.55). Yani bilimsel yönetim yaklaşımıyla, işçi-işveren grubunun çıkarlarının aslında aynı olduğunu öne sürmüştür. Buna göre, uzun vadede işçinin refahıyla bütünleştirilmedikçe işverenin refahı sağlanamayacaktır(Asunakutlu & Coşkun, 2005, s.163).

Bilimsel yönetim için kısaca verimsizlik probleminin açıklaması ve çözümünden meydana gelen sistematik fikirler bütünüdür diyebiliriz. Taylor verimsizlik tespitini şöyle açıklar: örgütlerde verimsiz çalışılmaktadır, işler daha iyi yapılabilir, çalışanlar arasında tembellik sorunu vardır, doğal tembellik için bir şey yapılamaz ama sistematik

tembellik iyi işleyen sistemler kurulduğunda ortadan kalkabilir. İşe almalar da iş ve çalışan uyumunda, terfilerde; ehliyet, kabiliyet ve kapasitelere bakılmıyor. İşlerin yapılması için standart süre ve hareketler yok. Yönetimin olan sorumlulukların bazıları işçilere yüklenilmiştir(Öztaş, 2015, s.96). Bunun için ise Taylor, işi bileşenlere ayırıp işin ana bileşenleri olan zaman ve hareketi bir işi yapmak için temel etken olarak görmüştür. Yani hareketler ve bu hareketlerin yapılma süresi işin ana etkenini oluşturur Ona göre(Leblebici, 2008, s.106). Ayrıca işbölümü yapılmalı kimin ne kadar iş yapacağı ortaya konmalıdır. Böylece çalışanlar ne yapacaklarını kendilerinden ne beklenildiğini bilir, bu da verimliliği artırır. Dolayısıyla Taylor yazılı kurallarla belirlenen biçimsel bir örgütlenmeyi amaçlar(Çevik, 2012, s.56).

İşin bileşenlerine ayırmanın sunduğu başka bir kavram da Taylor'un yönetim anlayışının ana eksenine oturttuğu işbölümü ve uzmanlaşmadır. Böylece bir işi anlamak için gereken süreyi azaltabilir ve işçinin uzmanlaştığı alandaki yeteneklerini en üst seviyeye çıkartabilirdi(Leblebici, 2008, s.106).

Dolayısıyla Taylor bilimselliği öne çıkarıp, geleneksel iş yönetiminden ziyade profesyonel bir yönetim anlayışından söz etmektedir(Çevik, 2012, s.56). Çünkü Taylor'ın anlayışına göre yönetim kara düzen gibi isimler koyduğu eski bir anlayış, geleneksel yönetim anlayışı olup kişilere bağlı olduğu için istikrarsızdır ve israfa sebep olur(Öztaş, 2015, s.96). Bu yüzden Taylor bütün birimlere merkezi hiyerarşi ile bağlı bir yönetim yapısı önerir. Bu dikey örgütlenmede ast-üst ilişkileri açıkça belirlenmelidir(Çevik, 2012, s.56). Geleneksel yönetim düşüncesi döneminden kalan tecrübelerle, nasihatlerle yönetim başarılı olmaz. Bilimsel yönetim, üretim sistematikleştirip yönetimi rasyonelleştirerek bu sorunu çözmeyi hedefler(Öztaş, 2015, s.96). Bunun için Taylor'un önerisi işçilerin planlanan iş görevlerini tamamlayacakları şekilde eğitilmeleridir. Eğitim sürecinde işçinin gereken davranışları sergilemesi için de yakın gözetim önerisini sunmuştur(Leblebici, 2008, s.105).

Bilimsel yönetimin temel ilkelerinden bir diğeri de her çalışanın görevinin detayına kadar tanımlanmasıdır. Böylece işçiye iş hakkında inisiyatif verilmeyecekti. Taylor için işçinin yalnız bir inisiyatifi vardı o da işini daha verimli nasıl yapacağı hakkında yollar bulmasıydı(Leblebici, 2008, s.107). Bu düşünce üzerine geliştirdiği zaman etüdü çalışmaları, parça başına ücret uygulamasıyla fazla üretim yapanların yüksek ücretlerle ödüllendirildiği teşvikli ücret sisteminin geliştirilecekti(Çevik, 2012,

s.55). Bunun içinde öncelikle her çalışanın belirli bir sürede yaptığı standart üretim miktarı ölçülecek ve işçilerin ölçülen standart üretim miktarından fazla üretim yaptığında her fazla üretim için kendisine ödeme yapılacaktır. Çünkü ona göre işçiler için para güdüleyicidir(Leblebici, 2008, s.107). Parça başına ücret sistemi ile sanayi üretiminde ortalama %400'ü geçen verimlilik artışı sağlayabilmiştir(Çevik, 2012, s.55).

Toparlayacak olursak, “Taylor’un klasik yönetime olan katkıları şu şekilde özetlenebilir(Özer, 2012, s.53):

- Çalışanlar bilimsel yöntemlere göre seçilmeli ve yerleştirilmesi,
- Örgüte kurmay kelimesini dahil etmesi,
- Örgüt problemlerinin çözülmesi için bilimsel yöntemleri kullanması,
- Üretim problemlerinin çözümü için deneysel yöntemi sistemleştirmesi,
- Verimlilik için primlerin belirlenmesinde parça farklılaşmasına gitmesi,
- Örgüt yönetimine kurmay kavramını sokması,
- Personel ve yönetimin arasında işbirliğini sağlaması,
- Günlük çalışmanın ve normal verimin objektif ölçülere bağlanmasını sağlayan zaman etüdü metodunu uygulaması,
- Personelin görevleri dağıtılırken bu dağıtımda eşitliğe özen göstermesi ve aynı zamanda personellerin yerine getirdiği faaliyetleri bilimsel olarak incelemesi

Taylor’un bu çalışmaları onu sendikalarıyla karşı karşıya getirmiştir(Çevik, 2012, s.55). Taylor’un sunduğu işbölümü, hareket ve zaman araştırmaları, parça başına ücret fikri sanayi sektöründe yabancılaşan ve tekdüzeleşen sistemin nedenleri olarak görülmüşlerdir(Ergun, 2015, s.206). Çünkü Taylor’un Bilimsel yönetimi ve sunduğu ilkeler, örgütü bir makine, işçileri de makine de tanımlanmış işleri yapmak için bir araya getirilmiş makinenin parçaları şeklinde görüyordu(Leblebici, 2008, s.107). Tüm bu eleştirilerin yanında Taylor’un yaptığı araştırmaları, maliyet çözümlenmeleri, özendirici ücret sistemi, işçilerin eğitilmesi, hareket ve zaman araştırmaları gibi konular diğer yönetim bilimcileri de etkileyerek, kamusal ve özel örgütlerde çok büyük bir alaka görmüştür(Ergun, 2015, s.206). Araç ve gereçlerin standartlaştırılması ergonomik tasarım alanında, parça başı üretim ve ödül sistemi de özendirme yöntemi olarak,

yapılacak işlerin belirlenmesi ve sınırlandırılması insan kaynakları yönetimi bakımından günümüzde halâ daha kullanılmaktadır(Lelebici, 2008, s.108-109).

Amerika'da Taylor'un yönetimle ilgili kaygıları varken, Atlantik'in diğer yakasında aynı yıllarda yönetim bilgisinin çalışılması, geliştirilmesi ve eğitiminin verilmesi gerekliliğini ısrarla savunan başka bir isim vardı: Henri J.Fayol(Öztaş, 2015, s.113).

Bir Fransız maden mühendisi olan Henri Fayol 1916 yılında kaleme aldığı Genel ve Endüstriyel Yönetim eserinde yönetim faaliyetlerini planlama, örgütleme, yönetme, eşgüdümleme ve denetim olarak belirlemiştir(Haktankaçmaz, 2009, s.17). Fayol aynı zaman da yönetim klasikleri arasına giren “*Administation Industrielle et Generale*” isimli eseri Türkçeye “Genel ve Endüstriyel Yönetim” olarak çevrilmiş ve bu eseri 1916 yılında yayımlanmıştır.

Bu eser ilk olarak 1939 yılında Türkçeye “*Sinai ve Umumi İşlerde İdare*” ismiyle çevrildi(Öztaş, 2015, s.112). Eser de bilimsel gözlemlerden ziyade metalürji şirketinde geçirdiği mühendislik mesleği ve genel müdürlük arasında geçen süreçte aldığı deneyimlere yer vermiştir(Ergun, 2015, s.209). Ayrıca kitabının ilk kez yayınlanmasının üzerinden geçen 90 yıllık bir zamandan sonra bile Fayol'un yönetim düşüncesinin yeniden incelenmesi, çağdaş yönetim anlayışının daha da iyi anlaşılmasına katkı sağlamıştır diyebiliriz(Şengül, 2007, s.2).

Fayol 1925 yılından ölene kadar Bilimsel Yönetim Araştırmaları Merkezi'nde yönetim ile ilgili çalışmalarına devam etmiştir(Irmak, 2010, s.3). Yönetime bakış açısı Taylor'a göre daha farklı olmuş, üst yönetim bilimini geliştirmeye çaba göstermiş ve yönetime yukarıdan bakmıştır(Irmak, 2010, s.3). Ayrıca Fayol Genel müdürlük görevi sayesinde yönetime yukarıdan bir bakış yapabilmiş ve genel bir yaklaşım getirmiş ilk yönetim bilimcidir(Ergun, 2015, s.209).

Fayol'a göre yönetim her yerde uygulanabilecek ilkelere sahiptir. Bu ilkeler: işin bölünmesi, otorite ve sorumluluk, disiplin, komuta birliği, yön birliği, birey çıkarımın genel çıkarı esnekliği, hakça ödeme, merkezcilik, komuta zinciri, düzenlilik, eşitlik, görevde kalma güvencesi, atılım güvencesi ve yaratıcılık, takım ruhudur(Fişek, 2015, s.173). Bu ilkelerden belki de en ciddiye alınması gereken yönetim vücudunun başı olan komuta birliği ilkesidir. Çünkü komuta ile aşağıdan destek alınarak yönetim gerçekleştirilir. Bu komutayı ve gücü yetke ile sağlayan yöneticinin yetkesini bozmadan,

astlar iletişimi sağlamalıdır. Bunun içinde üstün asta yetki vermesi gerekir(Ergun, 2015, 209-210).

Genel ve Endüstriyel Yönetim başlıklı eserinde bahsettiği bir diğer önemli husus olan beş temel yönetim unsuru şunlardır: planlama, örgütlenme, yönelme, eşgüdüm, ve denetim. Bu beş temel yönetim unsurları, kısaca PÖYED olarak kodlanır ve her örgütün her kademesinde yöneticinin yönetim unsurlarını(PÖYED) yerine getirmesi gerekir(Çevik, 2012, s.58). Fayol böylece yönetim tanımını yönetimin unsurlarına dayandırmıştır ve iki nokta üzerinde durmuştur: ilk olarak yönetim aileden devlete kadar her örgütte bulunur ve örgütlerin her kademesinde az ya da çok icra edilen bir faaliyettir(Öztaş, 2015, s.116). Yani Fayol yönetimin evrenselliğine dikkat çekmiş, yönetim ilkelerinin mikrodan makro alan faaliyetlerine kadar uygulanabilirliğini geliştirmiştir. Bu sayede ilk defa kapsamlı ve tam bir şekilde yönetim kuramı meydana gelmiştir ve yönetim yükseköğretim programlarında yer alan bir disiplin olabilmıştır(Ergun, 2015, s.210). İkincisi ise yönetim işinin bir süreç olduğunu bir kerelik yapıldığında tamamlanmadığını ve yöneticinin sürekli bu yönetim fonksiyonlarını yerine getirmesi gerektiğini söyler(Öztaş, 2015, s.116).

Taylor'ın insanı makine olarak gören modelinden farklı olarak Fayol örgütte insan ilişkilerine belirli düzeyde dikkat etmiştir(Ergun, 2015, s.210). Ayrıca Fayol'un değerlendirmeleri özel ve kamu yönetimi ayrımı yapılmaksızın yönetim fonksiyonun örgütlerde varlığını ve önemini gösterir(Şengül, 2007, s.5). Böylece Fayol özel örgütlere ve devlete örgütsel planlamayı sunan ilk yönetim bilimci olmuştur(Ergun, 2015, s.210).

Max Weber, örgütü makro bir çerçevede ele alarak, 1958 yılında yayınlanan Protestan Ahlakı ve Kapitalizmin Ruhu eseri ile 1964 yılında yayımlanan Toplumsal ve Ekonomik Örgütlenme Kuramı adlı eserleri ile klasik kuramcılar arasında yer alır(Ertekin, 2017, s.69).

Weber'e göre bürokrasi, örgütlerin en ussal biçimde ve kişisel duygulara yer vermeksizin kurallar yoluyla yönetilmesi, yönetilirken de etkin ve verimli işleyiş ilkesinin sonsuza değin gözetilmesidir(Fişek, 2015, s.172). Weber, bürokrasinin en iyi örgütlenme tarzı olduğunu söylemiştir(Ertekin, 2017, s.70). Çünkü Weber'e göre, bürokrasi modeline göre örgütlenmiş kamu yönetimi akılcılığa dayanması ve iyi düzenlenmiş olması sebebiyle hiç kimse tarafından hatta siyasal iktidar tarafından bile kontrol edilemez. Çünkü siyasetçiler uzmanlaşmış memurlar karşısında genellikle

amatör kalırlar(Haktankaçmaz, 2009, s.20). Weberci bürokrasi anlayışı son kertede, çağdaş devletin siyasal rejimi ne olursa olsun, hangi siyasal ve toplumsal değişmelere uğrarsa uğrarsın, bürokrasinin toplum ve devlet hayatında kalıcı olarak kök saldığı varsayımına dayanmaktadır ve Weber'e göre egemenlik bir kişinin iradesinin başkalarının davranışına uygulanabilirliğidir(Fişek, 2015, s.107). Weber, siyaset ve idare dünyasında iktidarı elinde tutanların emirlerine, itaat edenlerin niçin itaat ettiklerini, tarihi süreci ve sosyal gelişmeyi göz önünde bulundurarak yaptığı otorite tipolojisiyle açıklamaya çalışmıştır(Dursun, 2012, s.137). Egemen kişinin başkalarına hükmetmeyi hak, diğerlerinin de bu benimsemeyi ödev saymalarıyla nitelenen esleklik-egemenlik ilişkisi, tarihte üç biçimde karşımıza çıkar(Fişek, 2015, s.107). Weber, bürokratik yönetim anlayış çerçevesinde örgüt içerisinde egemenlikler ve işlevleri üzerinde durarak bahsettiği bu egemenlik türleri ise şunlardır(Ertekin, 2017, s.70).

Geleneksel egemenlik tipinin temelinde, muhafazakâr bir inanca dayanma, meşru sayılma ve geleneklere bağlılık vardır(Çapçioğlu vd., 2010, s.55). Uygulanma sınırı geleneksel önderin kalıtsal otoritesince belirlenen ve kural olarak kişiye bağlı, keyfi gerçeklik bulan bu egemenlik türü, tarihte feodal toplumun serf-senyör ilişkisi ve ataerkil ailenin baba-oğul ana şekliyle ilişkisi karşımıza çıkar(Fişek, 2015, s.108). Yani yönetimde sürekli aileden birisi yer alır(Ertekin, 2017, s.70). Bu egemenlik yönetim tipinin temel özelliği, egemenlik ve eslekliğin geleneklerden doğmasıdır(Fişek, 2015, s.108).

Geleneksel otoritenin en tipik örneklerinden birisi de patrimonyal otorite tipinde görülür. Patrimonyal otorite tipinde yönetilen ile yöneten arasındaki ilişki bilinçli bir rızadan çok aile reisi ile çocukları ve aile efradıyla arasındaki bağların otoriter ve yetkeci özelliğine sahiptir(Vergin, 2019, s.68).

Karizmatik egemenlik tipi, Genel olarak, toplumda yetenekleri olağan üstü olarak görülen ve kabul edilen kişilerin egemenlikleriyle oluşturulan yönetim anlayışıdır(Ertekin, 2017, s.70). Toplumca olağanüstü sayılan birinin(peygamber ya da ulusal kahraman gibi) kendisi gibi olağanüstü yeteneklerinden kaynağını alır ve uygulanabilmek için gereksediği esnekliği de bu yetenek ya da başarılarla duyulan güven ve saygıda bulur(Fişek, 2015, s.108). Akılla izahı olmayan bir güce sahip olduğuna dair mistik bir inanç ve Tanrı tarafından gönderildiğine inanılan adamın olağandışı güçlerin tayin ettiği adam olduğuna dair genel bir kanaat vardır(Vergin, 2019, s.64). Yani bu

otorite tipinde önderin kişisel olarak sahip olduğu saygınlık ve çekicilik iktidarın kaynağını oluşturur(Çapçioğlu vd., 2010, s.62).

Weber'e göre karizmatik otorite tipinin yönetsel ifadesi kural olarak gevşek ve yetersizdir. Yani egemenliğe karşı esleklik yaratmak, hem önderin kişisel çaba ve çekiciliğine, hem de önderin yakın yardımcılarının yönetenle yönetilen arasında bir köprü kurabilme yeteneklerine bağlıdır(Fişek, 2015, s.108). Weber karizmanın geleneğe bağlanmış dönemlerin büyük bir devrimci gücü olduğunu söylüyor. Ona göre, otoritesine muhattap oldukları karizmanın sayesinde toplumlar alışmış oldukları yaşam tarzını, davranışlarını değiştirebiliyor, algılarına yeni anlam yükleyebiliyor(Vergin, 2019, s.65). Bu lider tipi kendince bir işe başlar ve salt taşıdığı misyona dayanıp itaat ve yandaş kitlesi ister. Bunları bulmaksa liderin başarısını belirler. Kendilerine gönderildiğine inandığı kişiler, onun misyonunu tanımazsa karizmatiklik çöker, kabul ederlerse lider onların efendisi olur(Çapçioğlu vd., 2010, s.63).Karizmatik lidere Mustafa Kemal Atatürk, J. Stalin, İ. Lenin, B. Mussolini gibi tarih için önemli devlet adamlarının ismi verilebilir.

Weber karizmatik otoritenin ve meşruluğun kısa ömürlü olduğunu vurguluyor ve 'karizmanın rutinleşmesi' kavramını geliştiriyor. Çünkü lider olağanüstülüğünün devamlılığını ispatlamak için durmadan yeni imkanlar sağlamalı. Başarılarda ve zaferlerde aksama ve özellikle ona inananlara umulan refah seviyesini sağlayamadığında büyü bozulacaktır(Vergin, 2019, s.65). "*Böylece karizmatik lider rutinleşerek değişime uğrayacak; yerini ya geleneksel otorite tipine ya da yasal-ussal otorite tipine kaçınılmaz olarak bırakacaktır*"(Gökçe, 2013, s.76)

Weber'in meşru otorite tipolojisinde bu otorite türü önemli yere sahiptir. Hukukun ve rasyonalitenin toplumda egemen olması ile başlayan yasal-ussal egemenlik türünün ideal şekli ideal tip bürokrasi olarak gösterilmiştir(Dursun, 2012, s.140). Bu egemenlik anlayışında tamamen bürokratik yönetim anlayışı söz konusudur. Örgüt içerisindeki gerek yöneticiler, gerek örgüt içi çalışanlar, yasalara ve hukuka uygun biçimde, belirli hiyerarşik düzen içerisinde ve kurallar çerçevesinde görevlerini yerine getirmektedirler(Ertekin, 2017, s.70).

Yasal-ussal bürokraside siyasal otorite hukuki kurallara ve rasyonel normlara uyduğu için meşruluk kazanmaktadır. Bu itibarla hukuki kurallara uyma, bu bürokrasi tipinin gerekli temel şartıdır diyebiliriz(Dursun, 2012, s.141). Ussallığa dayanan ve

benimsenmesini yasalarla sınırlanmasından alan bu egemenlik biçimi, doğruluğuna herkes inandığı için benimsenen ve bireyleri yönetim hiyerarşisindeki yer, hak ve ödevlerini kişilerden ayrı belirleyen kurallar karmaşasında somutlaşır(Fişek, 2015, s.108).

Yöneticilerin iktidara geliş yolları ve yetkileri, rasyonel normlarda(anayasa ve yasalarla) açık bir şekilde belirtilmiştir. Yönetilenler, onların şahıslarına değil, ama işgal ettikleri makama, daha doğrusu hukuk düzenine itaat gösterirler(Turan, 2013, s.57).Görüldüğü gibi yasal-ussal otorite tipinin diğerlerinden başlıca ayırt edici özelliği onun meşruluğunun formel, resmi olması yani kişisellikten arınmış bir temele dayanmasıdır(Vergin, 2019, s.75). Modern dönemlerde de siyasal sistemler ise genellikle hukuksal otorite çerçevesi içine dâhil olmaktadır(Turan, 2013, s.57).

Weber'in ideal tipleri görgül kategoriler olmadığından dolayı çeşitli eleştiriler almıştır. Weber, sadece bir yapının hangi ideolojik tipe daha çok yaklaştığını ölçmek için ideal tiplerin yararlı olduğunu savunmuştur(Dursun, 2012, s.137). Örnek verirsek modern demokrasiler bu sınıflandırmaya göre yasal ussal sistemlerdir. Buna rağmen bu sistemlerde de karizmatik liderler ortaya çıkabilir. Aynı zamanda bu liderlerin geleneksel otorite tipine özgü olan davranış biçimleri göstermeleri mümkündür(Gökçe, 2013, s.77). Aynı zamanda Modern dönemlerde de siyasal sistemler genellikle hukuksal otorite çerçevesi içine dahil olmaktadır diyebiliriz(Turan, 2013, s.57). Ancak tam olarak Weber'in ideolojik tiplerinin birebir aynılarını modern toplumlarda da sosyal hayatta da görmemiz mümkün değildir. Bu kavramlar tamamen soyut bir düşünce ürünüdür. Yani toplumsal gerçekliğe, toplumların tarihsel-kültürel koşullarına uygun olarak somut bir otorite tipinin bazı bakımlardan geleneksel, bazı bakımlardan yasal-ussal ve diğer yönleriyle de karizmatik nitelik taşıması mümkündür.

Bu bağlamda geleneksel yönetim anlayışını ise şu dört ilkede toplayabiliriz: Weber'in bürokrasi modeline göre geleneksel kamu yönetimi örgütlenmiştir. Devlet kamusal mal ve hizmetlerin üretim ve dağıtılmasında bürokrasi aracılığıyla görev almalı, siyaset ve yönetim birbirinden ayrıdır, son olarak da kamu yönetimi özel sektörden farklı özelliklere sahiptir diyebiliriz(Eryılmaz, 2014, s.47).

Klasik yaklaşımlara baktığımızda kuramlar örgütün işleyiş ve yapısıyla alakalı bilimsel ve rasyonel açıklamalardır. Çünkü onlara göre bilim ve aklın sayesinde en iyi örgüt yapısına ulaşılabildi. Bu kuramın diğer özelliği ise örgütleri makine işçilere de

bu makinanın parçası olarak bakıp, örgütlerin fiziksel kapasitesini öncül tutmasıdır(Çevik, 2012, s.54). Ayrıca klasik paradigmacılar geniş bir bakış açısı yerine dar bir bakış açısı sergilemişlerdir(Eryılmaz, 2014, s.47). Örneğin örgütte işbölümü ve uzmanlaşma ilkesi temel alınırken artık örgütlerde genelleşme ilkesi temel alınır. Yetki ile ilgili ilke önceleri yöneticilerin lehine iken günümüzde işçilere güç katmaktadır(Leblebici, 2008, s.113).Yani klasikçiler geleceğe dair düşünememiş ve evrensel olarak adlandırdıkları ilkeleri çoğu aşamada başarısızlığa uğramıştır.

Örgütün işleyiş ve yapısında kullanılan ve üzerinde çok yoğunlaşan rasyonel açıklamalar yüzünden örgütlerin informal kısmı geri planda kalmış ve bu durumda klasikçileri eleştiriye maruz bırakmıştır(Çevik, 2012, s.55).

Bahsettiğimiz bu kuramlar(Bilimsel yönetim, yönetsel kuram ve bürokratik kuram) benzer özelliklere sahiptir. Her şeyden önce bu üç kuram çağdaştır: aynı tarihsel dönemin ürünleridir. Haliyle benzer sosyal, kültürel, iktisadi ve teknolojik koşullardan etkilenmişlerdir(Öztaş, 2015, s.165). Ancak ideal modeller genelde toplumsal ya da örgütsel gerçeklere uymaz. Çünkü modeli bulan kişinin aklındaki ideal toplum koşullarına göre olan değil olması gereken olarak kurulmuşlardır(Fişek, 2012, s.194). Taylor, Weber ve Fayol üçü de görüşlerini geleneksel yönetime tepki sonucu ortaya koymuşlardır. 19. yy sonunda ortaya çıkan modern dünyanın modern örgütlerinin ihtiyaçlarını Ortaçağdaki geleneksel anlayışın ve üretim süreçleri ile karşılamanın mümkün olmadığı için de ortak tespittir(Öztaş, 2015, s.166).

1.4.2. Neoklasik Kamu Yönetimi Kuramı

Organizasyon ve yönetim teorisindeki ilerlemeler 1920'ler ve 1930'larda başka boyutlara ulaşmıştır(Aktan, 2011, s.394). Özellikle klasik örgüt kuramcılarının yönetimin örgütsel yönüne fazla önem vermesi ve çalışanların psikolojik ihtiyaçlarını ihmal etmesi ile birlikte Elton Mayo'nun önderliğinde Western Elektrik Şirketi'nin Hawthorne işletmelerinde 1930'da yapılan deneylerle Amerika'da Beşeri İlişkiler Hareketi ortaya çıkmıştır. Böylece beşeri ilişkilerin örgütlerin biçimsel yönü kadar önemli olduğunu ortaya koymuş ve davranış bilimi yönetim alanına girmiştir(Eryılmaz, 2014, s.41).

Klasikçilerden tamamen farklı olan bu araştırmacılar organizasyonda insan faktörünü ve insan ilişkilerini öne çıkarmışlardır. İnsan İlişkileri Okulu (Davranış

Bilimi); Mary Parker Fullett (1868-1933), Chester Irwing Bernard (1886-1961) ve Elton Mayo gibi insan ilişkileri ile ilgilenen araştırmacılarından meydana gelmiştir(Aktan, 2011, s.394).

Geleneksel örgüt kuramında üretim davranışının ana etkeni formel yapı, yönetici ve işin tasarımı olarak kabul görüyor, diğer faktörlerin örneğin insan gereksinimlerinin, sosyal ilişkilerinin olmadığı kabul ediliyordu(Öztaş, 2015, s.167). Bu ve benzer etkenlerin yanında geleneksel örgüt kuramı amaçladığı verimlilik artışını gerçekleştirememiş böylece insanları obje olarak görmeyen yaklaşımların önu açılmıştı(Fişek, 2012, s.197). Geleneksel örgüt kuramında çalışanlar, makine olarak tasarlanan örgütün, iş yapamaz duruma geldiğinde kolayca değiştirilebilecek dişlisi haline indirgenmişti(Öztaş, 2015, s.168). Ancak insanların herhangi bir üretim aracı veya süreci gibi mekanik şekilde yönlendirilemeyeceği ve örgüt problemlerine yönelirken insanın davranışını belirleyen toplumsal psikolojik değişkenlerin esas alınmasının gerekliliğini savunan bir akım ortaya çıktı(Fişek, 2012,s.197). Klasikçilerin örgüt açıklamalarını, insanın mekanizmanın parçası olarak kabul edilmesini ve yönetimin yalnız biçimsel bürokratik yapı olmadığı aynı zamanda örgütlerin informal yanlarının olduğunu savunan böylece örgütün sosyal kapasitesine önem veren Davranışçı görüşler ortaya çıktı(Çevik, 2012, s.60).

Davranışçı akımların ortaya çıkışı ekonomik bunalım ortamında daha da çok belirginleşen özel koşullarını oluşturmuştur. Bu yönden bu kuram bir yanıyla klasikçilerin karşı savı, diğer ve daha önemli tarafıyla ise 1929 Bunalımının düşünsel çocuğudur(Fişek, 2012, s.197).

Yönetim mekanizmasının biçimsel ilişkilerden çok insan ve doğal ilişkilerinden yani insan davranışlarından ortaya çıktığı düşüncesi ise 1930'lardan sonra popülerlik kazanmıştır ve davranışçı akımla birlikte örgütün açıklamalarında sosyolojik, psikolojik ve sosyal psikolojik boyutlar dikkate alınmaya başlamıştır(Çevik, 2012, s.60).

İnsan ilişkileri okulunun kurucusu olan, aynı zaman da Neoklasik Örgüt Kuramı'nın önde gelen ismi George John Elton Mayo Pennsylvania Üniversitesinde tekstil firmasında işten ayrılma oranı üzerinde çalışmaktayken yaptığı çalışmaları Harvard İşletme dekanının dikkatini çeker ve dekan tarafından Harvard üniversitesine davet edilip Endüstriyel araştırma alanında doçent olarak göreve başlar. Daha sonra Western Electric şirketinin tepe yöneticisi tarafından sonucu çıkarılamamış bir

araştırmanın başına geçmesi için teklif alır(Öztaş, 2015, s.179). Elton Mayo'nun bu teklifi kabul etmesi ile birlikte kendi önderliğindeki bir grup tarafından 1920'lerin sonu 1930'ların başında Western Electric şirketinin Hawthorne atölyelerinde yaptıkları araştırmalarla yönetim sosyolojisindeki devrimin öncülüğünü yapacak olan çalışmaya bu grup ile birlikte başlar(Çevik, 2012, s.62). Mayo ilk aşamanın verilerini farklı bir şekilde yorumladığı için yönetimin dikkatini çekmiş ve yaptığı deneylerinin sonuçlarını Endüstriyel Medeniyetin Beşeri Meseleleri adlı eserinde raporlamıştır(Öztaş, 2015, s.180).

Hawthorne araştırmaları General Electric şirketinin üreteç, motor ve lamba satışlarını yükseltmek için yaptığı testlerden oluşur. İş yerlerinde ışıklandırmanın verimi yükselteceği ayrıca caddelerin ışıklandırılmasıyla yolların daha güvenli hale geleceğini savunmuşlar ve fabrikada test için bölümler oluşturulmuş, 15-20 yaş arasındaki çalışan kızlar buralara yerleştirilmiştir(Ergeneli vd., 2014, s.15).

Böylece Mayo ve arkadaşlarının Hawthorne fabrikasında yaptığı araştırmalar 1924 tarihinde başlamış bu çalışmalar 1927-1932 yılları arasında üç evrede yapılmıştır(Ergun, 2015, s.213):

Önce Işıklandırma deneyleri yapılarak ışık şiddetinin performans üzerinde yarattığı etkiler incelenmek istenmiştir(Aktan, 2011, s.394). İlk aşama için görevlendirilen Snow; odanın sıcaklığına, hava şartlarına, üretime ve aydınlatılmasına ait bilgileri kaydetmiştir. Ayrıca Snow formenlerin üretimi yükseltmek sebebiyle işçiler üzerinde yaptıkları otoriteyi, her fizyolojik ve psikolojik etkenleri dahi kayıtlamıştır(Ergeneli & İlsev, Camgöz & Güler, Karapınar & Ekmekçi & Özgödek & Odabaşı & Borluk,, 2014, s.15).

Şirketteki çalışanlar üzerinde yapılan deneylerde, ışık ve dinlenme gibi çalışma şartları kötüleştirilip ve çalışanların üretim kapasitelerinde ne gibi değişiklikler oluşturduğu tespit edilmek istenmiştir (Kula, 2006 s.22). Araştırmacıların asıl amacı ise işçilerin verimliliği ile iş yerinin ışıklandırılması arasındaki bağı gözlemleyip ışıklandırma düzeyinden başlayarak işin tasarımı ile ilgili teknik faktörleri tespit etmektir(Öztaş, 2015, s.177). Önce röle montaj atölyesinde 5 işçi kız üzerinde ışık, havalandırma, dinlenme araları gibi koşulların verim üzerindeki etkileri incelenmiş bu tür fiziksel şartların verim üzerinde olumlu etkisinin olmadığı incelenmiştir(Ergun, 2015, s.213). Ama kendisi ile ilgilenildiğini anlayan işçilerin çalışma kapasitesinde

düşme olmadığı görülmüştür (Kula, 2006, s.22). Bunun sebebi ise işçilerde görülen psikolojik değişimlerdir. Binlerce işçinin çalıştığı fabrikada her seferinde 5 işçi kızın fikrine başvurulması onları diğer işçilerden ayırıp yaptıkları işin önemini fark etmelerine sebep olmuştur(Ergun, 2015, s.213). Bu nedenlerle araştırmacılar, deneylerden bir tespit ya da sonuç çıkaramamış, deneyin sonucunu anormal olarak niteleyip üretim düzeyi ile ışıklandırma arasında ilişki olmadığı kanısına varmışlardır(Öztaş, 2015, s.178).

1925 yılında işçilerle gerçekleştirilen görüşmeler sonrası Snow üretkenlik üzerinde ki etkinin yalnızca aydınlatma değil bir çok sebebin olabildiğini gözlemlemiştir ve bu bağlamda işçilerin sosyal çevre, aile, fizyolojik, maddi problemler ve psikolojileri gibi nedenlerinde çalışanların verimlilik ve üretkenlikleri üzerinde ciddi etkiler yarattığını gözlemlemiştir. İşçilerin izin kullanmadığı veya maddi açıdan tatmin olmamaları psikolojik; sağlıklı hissetmedikleri, uykusuz kaldıkları veya yeme-içme düzensizliği ise fizyolojik faktörler sayılmıştır. Maddi olarak rahat hissetmeyen, kazancını aynı evde yaşadığı aile ya da kişilerle paylaşmak durumunda olan; ailevi problemler yaşayan bir işçinin ise o gün veya ertesi gün izlenen performansında ve verimliliğinde ciddi bir düşüş izlenmiştir(Ergeneli vd., 2014, s.15).

Snow'un çalışmadan ayrılışıyla ve çalışmadan sonuç çıkarılamamasıyla daha sonra ki aşamalarda yer alacak olan Rothlisberger bu durumu “beşeri bir konuyu beşeri olmayan verilerle açıklamaya çalışma” şeklinde yorumlar. Böylece neoklasik okulun kurucusu olarak adlandırılacak Elton Mayo, testlerle ilgilenmek üzere davet edilir(Öztaş, 2015, s.178).

Bu deneyde çalışma süresi ve dinlenme molalarının işçilerin performansı üzerindeki etkileri incelenmiştir(Aktan, 2011, s.394). Yapılan deney sonrası beş dakika olan on dakikaya çıkmış ve işçiler sohbet yasak olmasına rağmen test odaların konuşmaya müsaade edildi ve test sayesinde üretimin ortalamasında ciddi artışlar ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Test sonuna gelindiğinde ise işçilerin git gide molalarını uzattığı ve molalarından geç döndükleri gözlemlenmiştir(Ergeneli vd., 2014, s.16). Mola süreleri ve sayıları, çalıştıkları saatin uzun olması gibi sebeplerden çok çalışanların diğer sebeplerin etkisinde olduğu görülür. Teknik sebepler ve verimlilik arasındaki ilişkilerin araştırılmasından bir sonuç çıkarılamaması sebebiyle araştırma giderek karmaşık bir hal almıştır(Öztaş, 2015, s.185).

1928'de Hawthorne'da ki araştırmalar devam ederken, Massachusetts Teknoloji Enstitüsü'nden davet edilen Clair Turner'ın ikinci röle montaj odası deneyi ile ilgilenmesi istenilmiştir(Ergeneli vd., 2014, s.17).

Bu deneyle anlaşılmak istenen, işte verilen araların saf dışı bırakılarak grup ücretlerinin üretimdeki tesiridir. Beş kişi üzerinde yapılan deney sonucunda üretimin arttığı ancak sürekli bir artış olmadığı görülmüş ve üretim yüzde on iki artmıştır. Böylece az kişlilik grupların üretim üstünde ki etkisi fark edilmiştir(Öztaş, 2015, s.186).

Turner işçilerin üretkenliklerinin durmadan artış göstermesinde ki etkenin zihinsel olduğunu düşünmüştür. Çünkü işçiler bu molalar sayesinde sosyalleşme şansı bulmuş ve uzun süreli molaların kısa süreli molalara oranla daha da etkili sonuçlar verdiğini savunmuştur(Ergeneli vd., 2014, s.16).

Asıl amacı çalışma şartları ve iş yerinde ki problemler ile verimlilik arasında ki ilişkileri incelemek olan Hawthorne araştırmalarının ilk aşaması Taylor ile benzerdir diyebiliriz. Ancak elde ettikleri sonuçlar net olmayıp farklı sonuçlar ortaya çıktığı için Hawthorne araştırmacıları bi kaç yıl sonra yüzlerini psikolojik nedenlere çevirmiştir(Fişek, 2015, s. 204).

Daha sonra görülmüştür ki verimliliği artıran ana faktörler; çalışanların motivasyonu, ödüllendirilmesi, iş tatmini vs. gibi sosyal faktörlerdir. İnsana değer verilmesi, takdir edilmesi, birlikte çalışma isteği, işbirliği, saygı, sevgi ve güven gibi davranışlar verimlilik ve kaliteyi belirleyen ana unsurlardır(Aktan, 2011, 395). Böylece araştırmalar neticesinde üretim miktarı ile toplumsal etkenler arasında bağ olduğu, yoğun uzmanlaşmanın işbölümünde en etkin yöntem olamayacağı, işçilerin çoğunlukla idare ve idare tarafından konulan kurallara bireysel olarak tepki vermediği ancak grup üyesi olarak reaksiyon gösterdikleri incelenmiştir(Özer, 2012, s.64).

Hawthorne'da yapılan araştırmalar sonucu ortaya çıkan bulgularla İnsan İlişkileri Okulu, ilk defa örgütün biçimsel işleyişi ve yapısı haricindeki etkenleri incelemenin önünü açmış, çalışanlarla toplumsal yapı arasındaki ilişkilerin önemini vurgulayarak örgüt çalışmalarına ciddi katkıda bulunmuştur(Ergun, 2015, s.215).

Araştırmacılara göre, organizasyonda çalışanların psikolojik ve fiziksel yorgunluğunu azaltacak önlemler alınmalı, ekip çalışması ve çalışma ortamı sağlanmalı, yönetici ve çalışanlar arasındaki iletişim kuvvetlendirilmelidir(Aktan, 2011, s.395).

1.4.3. Postmodern Kamu Yönetimi

“Modernizm, Ortaçağ’ın son bulması sonrasında gelişen Aydınlanma, Rönesans ve Reform hareketleri, sanayi devriminin kurumsallaşarak etkisini artırması, kapitalizmin gelişimi, parlamentarizme bağlı olarak egemenliğin ulusa dayandığı modern devletlerin ortaya çıktığı siyasal, kültürel ve sosyo-ekonomik büyük gelişmelerin işaret ettiği bir tarihsel döneme denk gelmektedir”(Doğan, 2017, s.28).

Modernizm, yeni bir dünya görüşünü, kültürel bir gelişmeyi, yeni bir yaşam tarzını belirtmektedir. Modernizm, Ortaçağ’ın düşünüş tarzı ve yaşam kalıplarına bir tepkinin ürünüdür. Modernizm; olguculuk (pozitivizm), akılcılık, insanın özerkliği ve bilginin evrenselliği ilkelerini benimseyen bir akımdır(Yıldırım, 2010, s.704).

Modernizm, tarihsel olarak Ortaçağ’dan sonra, Aydınlanma, Rönesans ve Reform hareketleri, sanayi devrimi, kapitalizm, modern-ulus devletler, parlamentarizmin belirmesi sonrasında önem kazanan ve II. Dünya Savaşı’na kadar gelen bir dönemi karşılamaktadır(Doğan, 2017, s.27).

Pozitivizm, ussallık, bireysel özerklik, bilginin evrenselliği ilkelerine dayanan modern teori sanayi toplumuna bağlı olarak 19.yüzyılın ikinci yarısı ile 21. Yüzyılın ikinci yarısında yoğun olarak yaşanmış; ancak 1970’lerde yaşanan kapitalizm krizi sonrasında oluşan postfordist toplumla birlikte post modern teorinin iz düşümleri yaşanmaya başlamıştır(İrdem, 2019, s.193).

‘Post’ öneki ile modernizm sonrası anlamına gelen postmodernizm ise modernizmi reddetmekte hatta modernizmin tersine bölünmeden bahsederek öznelerarası etkileşime dikkat çekmesi ile modernizmin değerlerini yok sayan bir anlayıştır(Yıldırım, 2010, s.704). Postmodernizm 1970’li yıllarda kapitalizm krizi ile yaşanan gelişmeler sonrası toplumsal ve ekonomik olarak yeni bir döneme girildiğinin göstergesidir diyebiliriz. Postmodernizm bir çok alanı etkilediği gibi toplum bilimi alanlarından kamu yönetimini de etkilemiştir. Postmodernizm kamu yönetimine modern dönemde atfedilen özellikleri bir kenara atarak bu boşluğu postmodernizmin özellikleri ile doldurmuştur.

Postmodern kamu yönetimi ise modern kamu yönetiminin genelleştirdiği özellikleri reddeder(Şener, 2007, s.41). Postmodernizm ile kamu yönetimine vatandaş merkezli, yerinden yönetimci, çoğulcu, esnek ve demokratik özellikler atfedilmiştir. Bu

bağlamda modern dönemde atfedilen akılcılık, gizlilik ve bürokratik gibi hususların yerini postmodernizm ile şeffaf ve hesapverebilir anlayış taşıyan kamu yönetimi almıştır(Doğan, 2017, s.28). Modernizm ile postmodernizm arasındaki farkı aşağıdaki tablodan da görebiliriz(Tablo 1)

Tablo 1: Modernizm ve Postmodernizm Arasındaki Fark

MODERNİZM SOYUT GERÇEKLİĞİ ARAMA		POSTMODERNİZM EVRENSEL GERÇEKLİĞİ RED
Zaman Aralığı	1750'ler → 1890-1945	II. Dünya Savaşı Sonrası (1968'den sonra)
Genel Retorik	Tutarlı, Üniter Bir Dünya Akımı, Düzen, Hiyerarşi	Eklektisizm, gelecek belirsiz, geçmişse metindir.
Teknoloji	Kişisel Bilgisayarlar	Ağa dayalı Windows/İnternet Sistemi
Sembolizm	Çekiç ve Orak= "Dünya Komünizmi, Kötü İmparatorluk"	Anlamdan çıkarılan semboller
Mimari	Biçim işlevi izler	Çoklu, tarihsel reformlar
İktisat	Fordizm, Kitle üretimi	Postfordizm: Global yerellik
Bilim	Gözlem, Bilimsel rasyonalizm	Kuantum fiziği
Siyaset	Büyük, merkezileşmiş siyasi parti nizamı	Mikro siyaset, imajların rekabeti, Geç Kapitalizm
Sanat	İzlenimcilik, Kübizm	Pastiş, Montaj
Edebiyat	Roman	TV, popüler kültür
Tiyatro ve Müzik	John Ford-Modern zamanlar Beethoven, Mozart	Evrensel müzik, X Dosyaları, Ucuz Roman-Şen Koşucu
Kültür	Üst kültür-Alt kültür ayırımı	Popüler kültür

Kaynak: Demirel, 2014, s.173

Tablodaki özelliklere bakıldığında geleneksel kamu yönetiminin modernizmin yönetim alanında ki yansımasıdır ve Max Weber'in bürokratik örgütleri modernizmde temsil edilir. *"Merkezden yönetim, hiyerarşiye ve kurallara sıkı bağlılık, bilimsellik, nesnellik, dikey örgütlenme ve genel yönetsel yapılanmalar modern örgütlerin özellikleri olmaktadır"*(Yıldırım, 2010, s.704). Postmodern kamu yönetiminin ise 1980li yıllarda ki yansıması yeni kamu işletmeciliği, 1990'lı yıllarda ki yönetim anlayışının yansıması olduğunu söyleyebiliriz(Doğan, 2017, s.31). *"Modern yönetimdeki yönetim ilkelerinin evrenselliği, yönetim sürecinin nesnelliği ve yoğun kurallara dayalı belirginliği, postmodern yaklaşımda, yerini yerelliğe, durumsal koşullara ve işlevselliğe bırakmıştır"*(Yıldırım, 2010, s.704). *"Yönetişim ile kamu yönetimi disiplini, postmodern esintiler ile liberal politik-yönetsel düzlemde katılımcı demokrasi esaslı olarak yeni bir kuramsal kimliğe bürünmüş ve bu alandaki yeni düşüncelere ve çalışmalara da kapı aralamıştır"*.(Doğan, 2017, s.40).

1.4.4. Yeni Kamu Yönetimi

Dünyada kamu yönetiminin yeniden yapılanması süreci 1980'li yıllarında İngiltere de başlamış olup Kuzey Amerika Kıtasından Avustralya'ya kadar dünyanın birçok ülkesinde değişimlere sebep olmuş böylece geleneksel anlayışın tahtını Yeni Kamu Yönetimi anlayışı almıştır(Boztepe, 2018, s.207).

20. Yüzyıl'a gelindiğinde ise kamu yönetiminin katı hiyerarşik ve bürokratik yapısı giderek esnek ve piyasa tabanlı kamu yönetimine geçiş yapmaya başlamıştır. Bu geçiş basit bir reform değil, toplumda devletlerin rolü ile alakalı ciddi bir değişim olacaktır(Özer, 2014, s.8). Bunun nedeni ise geleneksel Kamu Yönetimi refah devleti döneminde aşırı büyüyerek, kırtasiyecilik, verimsizlik, hantallık, merkeziyetçilik, katı hiyerarşik yapılar oluşmasına neden olmuştur(Boztepe, 2018, s.193).

Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliği ve kamu örgütlerinde uygulanan geleneksel anlayışın kamu yönetimindeki problemleri çözmekte yetersiz kalmasıyla yeni akım için gerekli alt yapı sağlanmıştır(Nohutçu, 2010, s.410). Bunların yanı sıra 1970'li yılların ortasından sonra devletler büyük çaplı mali krizlere maruz kalmış böylece dünyadaki bütün devletler klasik sınırlarına dönmeye başlamış, özel sektörün değerlerini ve pratiklerini kullanıp verimlilik esasına göre örgütlenme gibi yeni fikirlere odaklanmışlardır(Özer, 2012, s.202). Kamu yönetimi yapılarına hakim olan tüm dünyada 1840-1970 yıllarında ki geleneksel kamu yönetim anlayışı, tüm bu durumlardan sonra yeni bir kamu yönetimine ihtiyaç duymuştur(Korkut & Acar & Tetik, 2015, s.107). Böylece Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışının yerine esnek örgüt yapılı, adem-i merkeziyetçi, katı olmayan bir hiyerarşi, minimal devlet anlayışını taşıyan Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı gelmiştir(Çevikbaş, 2012, s.9).

Yeni Kamu Anlayışının ilk gündeme gelmesi ise II.Dünya savaşı sonrası ABD'de çıkan isyanlar, ırkçılığa karşı yapılan mücadelelerin ve Güneydoğu Asya'da ki ölümlerle sonuçlanan savaşların ve iflasların yaşanmasıdır(Özer, 2012, s.208). 1970'li yılların ortasında artan kamu harcamalarıyla hükümetler ciddi mali krizler yaşamaya başlayınca tüm dünyada devletlerin klasik sınırlarına dönmesi, verimlilik esasına göre örgütlenmesi, özel sektöre has yönetimin kamuya dahil edilmesi fikirleri gündeme gelmiştir(Boztepe, 2018, s.193). Küreselleşme, özelleştirme, devletin büyümesini

engelleme küçülmesini destekleme ve iletişimdeki ilerlemelerle yönetimde trendler oluşmuş bu fikir desteklenmeye başlanmıştır(Nohutçu, 2010, s.410).

“Yeni kamu yönetimi, sosyal bilimlerde sıkça görüldüğü gibi belirli bir kurucusu olan, formal bir teoriden hareket edilerek üretilmiş değildir. Tam aksine tek tek örneklerden hareketle oluşturulmuş ve teorik gelişmesini hala devam ettiren bir idari reform hareketidir. Yeni yaklaşım toplumsal aşamalarıyla uyum içindedir ve esnek bir nitelik göstermektedir”(Atmaca, 2012, s.17). İdare (administration) yerine yönetim (management) kavramını kullanan bu yaklaşım, özü itibariyle işletme yönetimde kullanılan kavram ve yöntemleri kamu yönetiminde de uygulamaya yöneliktir”(Demirel, 2005, s.16). Bu yeni anlayış her ne kadar özel sektör anlayışından etkilense de kar amacı taşıması sebebiyle bağımsız bir disiplindir ve özel sektörün kendine özgü kavram, teknik, anlayış ve yöntemlerinden yararlanır(Atmaca, 2012, s.7).

YKY anlayışı dört yönetsel mega ile alakalıdır. Bu megalar; devletin büyütülmesinin yavaşlatılması veya durdurulması, özelleştirilmeye geçiş, kamu hizmetlerinin üretilip dağıtılmasında bilişim teknolojilerinden faydalanılması ve ulus devlet anlayışından uzaklaşmak(Ergun, 2015, s.366). Bu bağlamda Yeni Kamu Yönetimi anlayışı II. Dünya Savaşı sonrasında gelişmiş ülkelerdeki özel sosyal şartlara bir tepki olarak devletin büyümesini yavaşlatma, kamu kurumlarının doğrudan hizmet sunması düşüncesinden kopuş ve kamusal hizmetlerde girdilerden çok çıktılarının gözetilmesi düşüncesine dayanır(Boztepe, 2018, s.192).

1980’lerden sonra GKY anlayışına bir tepki olarak doğan YKY anlayışı, devletin hızla büyümesini yavaşlatmak ve GKY pratiklerinin yetersizliğini önlemek amacıyla ortaya çıkmıştır. Kamu kurumlarından doğrudan hizmet alma fikrinden uzaklaşarak alternatif yöntemler aranmasını ifade eden YKY, kamu hizmetlerinin verilmesi sürecinde prosedürlerden daha çok sonuca odaklanmaya önem vermiştir (Kaplan, 2022, s.10).

Yeni kamu yönetimi anlayışı bürokrasi modeline göre örgütlenmiş kamu yönetiminin olumsuz yanlarına ve eksikliklerine karşı geliştirilmiş aynı zamanda günümüzde en çok kabul gören anlayıştır(Haktankaçmaz, 2009, s.26). Şimdiye kadar kamu yönetiminde gerçekleşen hiçbir reform önerisi ve çalışması kendisini yeni kamu yönetimi akımı kadar hissettirmemiştir(Nohutçu, 2010, s.409). “Bu yaklaşım içerisinde verimlilik ve maliyet unsuru önem kazanırken, hizmet götürülen vatandaş da müşteri kimliğine kavuşturulmuştur. Böylece hem daha az maliyet hem de daha kaliteli hizmet

sunumu önem kazanmış, ekonomik ve yönetsel boyutuyla yeni kamu yönetimi egemen bir paradigma kazanma yoluna girmiştir”(Atmaca, 2012, s.189).

1980’li yılların başından beri yönetim paradigmasında önemli değişimler gerçekleşmiştir(Eryılmaz, 2014, s.43). 1980’li yılların başlarında İngiltere’de Thatcher’ın uygulamalarıyla başlayan bu değişimler yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur(Boztepe, 2018, s.192).

“YKY anlayışında GKY’den farklı olarak merkeziyetçilikten uzaklaşarak yerelleşmeye daha çok önem verilmiş, rekabetçi ortam oluşturulup maliyetler azaltılarak tasarruf ve verimlilik üzerine eğilmeye başlanmıştır”(Kaplan, 2022, s.10). Bu değişimlerle birlikte geleneksel kamu yönetimi teorik ve pratik yönlerinden dolayı gözden düşmüş ve yeni kamu yönetimi anlayışına daha çok yer açılmaya başlamıştır(Eryılmaz, 2014, s.43).

Avustralya, Kanada gibi gelişmiş OECD ülkeleri ile Hindistan, Tayland, Güney Kore gibi gelişmekte olan ülkelerde hızla yayılan bu uygulamalar ve Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu gibi kuruluşlar sayesinde de tüm dünyada yeni kamu yönetimi anlayışının etkili olması kolaylaşmıştır(Boztepe, 2018, s.192). Yaklaşımın temel özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Demirel, 2004, s.17):

- Vatandaşlara hizmet sunucuyu seçme şansı verilmeli,
- Politikaları oluşturma ile hizmet sunumu ve bu hizmetlerin düzenlenmesi görevleri ayrılmalıdır.
- Yöneticilerin görevlerini gerçekleştirirken kaynak kullanımı ve yöntemlerinde esnek davranabilmesi,
- Yöneticilerin yerine getirecekleri görev için kendilerinden beklentinin ne olduğu konusunda açık olunmalı ve bu doğrultuda yöneticiler sorumlu tutulmalıdır,
- Süreçten ziyade sonuçlara, girdiden çok çıktılara dikkat edilmelidir,
- Yetkiler hizmet sunan yönetimlere doğrudan merkez tarafından aktarılmalıdır,
- Yöneticiler kaynak kullanımı ve bu kullanımın sonuçlarından dolayı sorumlu tutulmalıdır

Bu bağlamda yeni kamu yönetimi anlayışı özelliklerini; Sonuç odaklı yönetim, kaynak kullanımında disiplin, aktif katılımlı yönetim, özel sektör yönetim tekniklerinin kullanılması, performansın ölçülmesi, performansın organizasyonların optimum büyüklükte birimlere bölünmesi, rekabetin artırılması olarak özetleyebiliriz(Kartal, 2006, s.40).

Dwight Waldo,1913 yılında ABD, Nebraska DeWitt'te doğmuş, 2000 yılında hayatını kaybetmiştir. Bulunduğu Nebraska Eyaleti'nde Cumhuriyetçi kimliği ve ilk göçmen dalgasına sahip olan bu eyalet Waldo'nun kişiliğini de etkilemiştir. Doğuştan gelen cumhuriyetçiliği böylece daha da pekişmiştir(Özer, 2014, s.11). Waldo, 1935'te Nebraska Eğitim Fakültesi'nden mezun olur ve 1937 yılında yüksek lisans eğitimini tamamlayıp önerilen doktora bursları içinden Yale Üniversitesi'nin önerisini seçerek Yale üniversitesine başlar(Atalay, 2008, s.11). Yale üniversitesinde onunla anılacak eseri olan İdari Devlet eserini yazan Dwight Waldo bu eser ile yönetim alanında ki incelediği tezleri eser haline getirebilmiştir(Özer,2014,s.11). Waldo kamu yönetimi disiplini hakkındaki düşünceleri ile ilgili kaleme aldığı bu eser ile klasik kamu yönetimi teorilerini derinden sarsmış ve bu döneme damgasını vurmuştur(Doğan, 2017, s.114). Eser kamu yönetimini, siyaset ve düşünceler tarihi açısından incelemiştir. Waldo bu eserinde yönetimde kuramsal bileşenleri incelemeye ve kamu yönetimi hareketini Amerikan siyasi düşüncesi bağlamında araştırmaya çalışmıştır(Sayman, 2006, s.11). Eserin bir diğer çarpıcı özelliği ise Waldo'nun demokratik bir yönetim kuramı kurmak için klasik kamu yönetiminin mihenk taşı olan bilimsel yönetim yaklaşımı ve Ortodoks kamu yönetiminin verimlilik ve ekonomiklik üzerine kurulu değerlerini reddetmiştir(Doğan, 2017, s.116). Böylece Waldo sadece somut olgular ya da pozitivist ve mantıksal pozitivistle ilgilenmek yerine değerler, gün, yer ve zamana odaklanır(Sayman, 2006, s.11). Waldo sadece gözlemlemek ve yorumlamakla da kalmaz paradigmalara ilgili şüphelerini yansıtır ve eleştirir böylece klasik yaklaşıma açık bir eleştiride bulunur(Atalay, 2008, s.27).

İdari Devlet eseri ile Waldo ilk zamanlarda genç bir radikal olarak ün kazanmıştır. Bunun temel sebebi ise siyaset yönetim ayrımını reddetmesi ve kamu yönetiminde temel alınan verimliliği dışlaması olduğu söylenebilir(Özer, 2014, s.19). Radikal olarak nitelendirilen ve bu sebeple de dışlanan Waldo, kendisine uygulanan entelektüel sürgün durumunu kitabının basılmasından on yıl sonra aşabilecektir(Atalay, 2008, s.29).

“İdari Devlet” eserinin bugün de etkisinin devam etmesi ve bu alanda çalışma yapan birçok kişi tarafından eserin kaynak alınması Waldo'nun çalışmasının kalitesini ve evrenselliğini gösterir(Özer, 2014, s.19). Bu eseri ile Waldo geleneksel anlayışı yerinden edecek yaklaşımı ortaya koyup kamu yönetimine yeni tartışmalar getirmeyi başarmıştır(Öztaş, 2019, s.304). Ayrıca eser kamu yönetimindeki sorunlara ve çıkmazlara sunduğu çözüm önerileri sayesinde en başta yeni kamu yönetimi ve yönetim anlayışı olmak üzere yeni düşüncelere ve politikalara da liderlik etmiştir.(Özer, 2014, s.19).

Peki Waldo, yarattığı kimlik krizine nasıl çözüm getirecek, doğrularını nasıl savunacaktır? İşte tam da bu krizin çözümü için Waldo ünlü konferansı düzenleyecektir: Minnowbrook Konferansı.

Çalışmada bahsettiğimiz klasik yaklaşımın dönemin koşullarına cevap veremeyecek durumda olması ve giderek yetersizleşmesinden hareketle Yeni Kamu Yönetimi hareketinin temeli olan Minnowbrook Konferansı Waldo ve onun öğrencilerinden oluşan bir grup akademisyen tarafından toplanır(Ciğeroğlu, 2009, s.1).

Konferansta, klasik kamu yönetiminin en büyük sorunu, yani insanları âdeta bir makine gibi verimliliği sağlayan araç olarak görmesi durumu gündeme geldi ve bu sorunların karşısına değerler olgusu yani sosyal adalet ve eşitliğin kamu yönetimine dahil olması siyaset biliminin demokrasi ve etik açısından bakılması gerekliliği gündeme getirildi(Öztaş, 2019, 306-307). Konferansta akademisyenler geleneksel kamu yönetiminde var olan etkililik, ekonomi ve etkinlik konusunu merkeze almış ve tartışmış, bu anlayışta ki sorunlara odaklanıp, bunların yerine sosyal adalet ve eşitliği ana temaya koyma çabasına girmişlerdir(Köseoğlu & Sobacı, 2015, s.101).

Minnowbrook konferansı ile birlikte kamu yönetiminde farklı ve birçok düşünce ortaya çıkma şansı bulmuştur. Bu konferans ile aynı zamanda toplumsal hassasiyet, teoriler ve felsefe çizgisinde bir düşünce hareketi ortaya çıkmıştır diyebiliriz(Atalay, 2008, s.133).

1.4.5. Yeni Kamu İşletmeciliği

1930'larda ortaya çıkan keynezyen iktisat politikaları devletlerin eğitim, aile ve çocuklara yönelik ekonomi ve sosyal alanda daha fazla alan kaplamasına neden olmuş, refah devleti kavramını meydana getirmiştir(Eryılmaz, 2014, s.48). Ancak 1970'li

yıllarda meydana gelen ekonomik bunalım ve liberal hareketlerle birlikte sosyal devlet sorgulanmaya başlanmış ve devletin sınırlandırılıp, iktisadi ve etkin kamu hizmeti verebilecek başka yönetsel yapılar bulunmaya çalışılmıştır(Karcı, 2008, s.41). Bu durumda 1970’li yılların sonuna doğru kamu yönetiminin başarısının, etkinliğinin, genişliğinin tartışılmasına neden olmuştur(Eryılmaz, 2014, s.48). Tüm bu krizlerin ve sebep olduğu ekonomik problemlerin sorumlusu olarak da sosyal devlet, keynezyen İktisat ve büyük kamu ekonomileri sorumlu gösterilmiştir(Geç, 2010, s.147).

Devletin bazı hizmet ya da alanlardan çekilmesi tartışmalarının yoğunlaşmasıyla, İngiltere ve ABD’de devletin daraltılmasını isteyen Yeni Sağ olarak isimlendirilen iktidarlar başa gelmiştir. Bu durum yeniden yapılandırmaların, reformların önünü açmış ve refah devletin bitişini hazırlamıştır(Eryılmaz, 2014, s.49).

ABD ve İngiltere’de ki bu gelişmelerden sonra yeni sağ ideolojinin de güçlenmesiyle devleti daraltıp özel işletmelere özgü özelliklerden yararlanarak verimin sağlanması için, bazı uygulamalara gidilmiştir(Geç, 2010, s.147). Bu uygulamalardan bazıları; kamunun giderlerinin ve istihdamların kısılması, kamuda daralmayla birlikte özelleştirmenin artırılması ve devletin yaptığı hizmetlerde verimlilik artışını sağlamak amacını taşır(Karcı, 2008, s.45).

YKİ, Osborne ve Geabler’in Kamu Yönetiminde Yeni Esaslar eseriyle popülaritesini daha da arttırmıştır. Bu eser de kamu yöneticilerinin görevinin vatandaşa hizmet vermesi ve gücün vatandaşlara verilmesi üzerine politikaların uygulanması ve bu görüşü temel alarak kamu örgütlerinin sorumluluk üzerinde kurulmalarını savunmuşlardır(Geç, 2010, s.146).

Uluslararası örgütlerin de yeni sağ ideolojilerin yayılması konusundaki uğraşları, teknolojinin gelişmesi, küreselleşme ve 1980 yılından sonra popülerleşen demokratikleşme hareketleriyle beraber sivil toplum kuruluşların da yönetim düşüncesinin ön plana çıkması YKİ’yi daha da yaygınlaştırmıştır(Geç, 2010, s.147). YKİ’yi beslemek için gösterilen bu çabaların 1970’lerdeki kamu politikasından işletmecilik ekolünden, kamu tercihi kuramından olduğu düşünülmektedir. Çünkü Kamu tercihi kuramcıları devlete piyasa ve müşteri düşüncesiyle bakarlar(Geç, 2010, s.146).

Geleneksel kamu yönetimi bürokratik yapılanma, kamu yararı, hiyerarşi, idari sorumluluk, denetleme ve neticeler üzerinde dururken, Yeni kamu işletmeciliğinde önemli olan postbürokratik yapılanma, kalite, vatandaşın istekleri ön plandadır. Ayrıca

yöneticilerin hesap verebilmesi gerekir ve özel sektöre has yöntemler kullanılır(Geç, 2010, s.148). Özetle YKİ ile geleneksel bürokratik yapılar geride bırakılıp, politika, planlama ve eşgüdümle görevli yerinden yönetim sistemi doğrultusunda özerkliğe sahip örgütler kurmak istenilmiş, Bu amaçla merkezi yönetimin sadece genel planları yapması ve kamu hizmetlerinin özerk kamu örgütlerince yerine getirilmesi düşüncesini öne sürmüşlerdir(Karcı, 2008, s.46-47).

Böylece devletin yeni görevleriyle geleneksel yönetim değişime uğramış, yerleşme kavramı hiyerarşinin yerini; etkileşim ve katılım ise denetimin yerini almıştır. Burada devlete biçilen görev ise yeni oluşumların demokratik esaslara sürdürülmesini ve bu oluşumların işbirliklerini geliştirmeyi sağlamaktır(Geç, 2010, s.148-149).

YKİ kamu sektörünün yönetimine dair bir anlayış değişikliğine işaret etmektedir. bu anlayış değişikliğini şu şekilde özetlenebilir (Köseoğlu & Sobacı, 2015, s.156):

- Performans standartlarında şeffaf olmak,
- Kamudaki birimlerin ayrılması,
- Geleneksel yönetimden çıkarak profesyonel yönetime geçiş yapmak,
- Kamu sektöründe aynı özel sektör gibi rekabete gidilmesi,
- Özel sektördeki yönetim tarzını kamu sektöründe de uygulamak,
- Kaynakları tasarruflu kullanmak,
- Sonuca yönelmek

Bürokrasinin değerinin azalması ve özel sektörde ki siyasi danışmanların değerinin artması, kamu hizmetlerinin daimi ve objektif ilerlemesinde sorun oldu denilebilir. Kamu yönetimi egemenliğinin ifadesi olan bürokrasinin yıpranışı YKİ'nin olumsuz tarafıdır(Karcı, 2008, s.51-52). Çünkü kamu yönetimindeki birimlerinin parçalara ayrılışı, yetki devri ve oluşturulan dikey yapılanmalar, idari yapının ciddi anlamda parçalanmasına neden olmuş bu da koordinasyon ve işbirliği yetersizliğine sebep olmuştur. Yatay koordinasyonun ihmali ve aynı bölümdeki kurumlar arasında ki rekabette kamu yönetiminde etkinliği azaltmıştır(Köseoğlu & Sobacı, 2015, s.156).

1.4.6. Yeni Kamu Hizmeti

YKİ'nin üzerinde durduğu müşteri, özelleştirme, girişimcilik gibi kavramlarla kamu yönetiminin içine özel sektörü kaynaştırma düşüncesi ile bürokratların gerekli özeni göstermemesi, vatandaşlara müşteri muamelesi yapılması YKİ'ye karşı eleştirileri daha da arttırmıştır(Öztaş, 2019, s.33). Ayrıca YKİ'nin zayıflattığı devlet ve bu düşünceye ortaya koyduğu normların bürokratların vatandaşlara genel tavrı ve tıpkı önceki yaklaşımlar gibi YKİ'nin de yetersiz gelmeye başlaması ile bu düşünce de giderek yok olmaya yüz tutmuştur(Sobacı & Köseoğlu, 2015, s.133-134). R.Denhardt ve Denhardt'ın taslağını çizdiği Yeni Kamu Hizmeti düşüncesi de YKİ'ye yapılan bu eleştiriler üzerine ortaya çıkmıştır. YKİ müşteri odaklılık, özelleşme ve piyasa modelleri gibi amaca yönelikken; YKH demokrasi, vatandaşlık ve bu kavramlara ait değerlere odaklanır(Öztaş, 2019, s.336).

YKH yaklaşımı aslında ABD'de doğan YKHY yaklaşımından etkilenmiştir denilebilir. Öyle ki YKYH yönetimde eşitlik ve sosyal adaleti savunan kapitalizm ve demokrasi kavgasını konu ala, güncel problemler üzerinde durulması gerektiğini söyleyen, katılıma önem veren bir düşüncedir(Sobacı & Köseoğlu, 2015, 136).

YKH'de YKYH'ye benzer şekilde demokrasi, kamu yararı, müşteri değil vatandaş anlayışını odak noktası alan bir düşünce olup R.B Denhardt ve J.V. Denhardt isimleri ile özleşmiştir diyebiliriz(Öztaş, 2019, s.336).

YKİ'yi eleştirileri yükselirken Denhart ve Denhart Yeni Kamu Hizmeti olarak isimlendirilen bir model ile kamu yönetiminde olumlu ve olumsuz yönlerden yola çıkarak alternatif gitmiştir(Sobacı, Köseoğlu, 2015, s.137).

YKİ modeli ile bu modelle özdeşleşen normlar şunlardır(Öztaş, 2015, s.338-339):

- Demokratik vatandaşlık
- Örgütsel hümanizm
- Sivil toplum modelleri ve topluluk
- Söylem teorisi ve postmodernizm

Demokratik vatandaşlık anlayışına göre vatandaşın katılımı çok önemli olmakla birlikte dayanışma ve birlik yöntemlerini katılım süresinde önemlilik arz eden yalnız bu sayede birlik ve demokrasi sağlanabileceği düşünülür(Sobacı & Köseoğlu, 2015, s.137). Topluluk ve sivil toplum modelleri mikrodan(birey, aile) makroya(sivil gruplar, örgütler) tüm gruplar vatandaşla yaşadığı toplum arasında güçlü bir bağın oluşmasına aracı olan kurumlardır(Öztaş, 2019, s.338). Örgütsel hümanizm ise YKH hiyerarşik yönetimi eleştirip ve bürokratların asıl vazifelerinin vatandaş ve vatandaşın menfaatlerini koruyup kollamak olduğunu savunur(Sobacı & Köseoğlu, 2015, s.137).

1970’li yılların başında çalışanlar üzerinde olumsuz etkisi olduğunudüşündükleri hiyerarşik yaklaşımlara karşı gelen Chris Argyis ve Robert Golembievski isimli kamu yönetim teorisyenleri bürokrasiyi eleştirmek ve aynı zamanda alternatif bir örgüt ve yönetim yaklaşımı bulmak amacı ile teorisyenlerle bir araya geldiler. Önemli kamu yönetimi teorisyenlerinin toplanması sonucunda ise örgütsel hümanizm ortaya çıkmıştır(Öztaş, 2019, s.339). Örgütsel hümanizm neticesindeyse YKH’nin demokrasi, vatandaş, kamu yararını odak noktası alması eşitlik, özgürlük, bireycil ve çoğulcu insan söylemlerini de beraberinde getirmiştir.

Kamu yararı için vatandaşların sürece dâhil olmasının, katılmasının önemi YKH düşüncesine göre büyüktür. Vatandaşlar bu sayede toplum bilincine erişebileceklerdir(Sobacı, Köseoğlu, 2015, s.137).

Postmodernistlerin üzerinde mutabakat sağladığı görüşte bu düşünceye yöneliktir. Bu düşüncenin temelinde ise kamu yönetiminde meşruiyet temelinde bürokrasiyi yeniden canlandırmak ve bu bağlamda güçlü bir kamu diyaloguna olan ihtiyaç yatar(Öztaş, 2019, s.340).

Bu diyalog ile ortaya çıkan ilkeler ise şöyledir(Sobacı, Köseoğlu, s.138):

- İdare değil hizmet etmek:

Kamu görevlileri yalnızca hizmet veren örgütler değildir. Uzlaştırıcı, vatandaşlara hizmet için gerekirse hüküm verici görev üstlenmelidirler(Öztaş, 2019, s.341).

- Kamu yararı bir amaçtır ürün değildir:

Kamu görevlileri kamu yararı için arabuluculuk yapıp vatandaşların kamusal problemlere çözüm üretebileceği alanlar yaratmalıdır(Sobacı, Köseoğlu, 2015, s.138).

- Stratejik Düşünmek, Demokratik hareket etmek:

YKH'de ki anlamıyla stratejik düşünce kamu yararını sağlamak için arabuluculuk yapmak değil, aynı zamanda çözüm sürecinde tüm vatandaşların katılımını sağlaması ve bu süreci planlamasıdır(Öztaş, 2019, s.341).

- Tüketicie değil, vatandaşa hizmet etmek:

Bürokratlar müşteri isteklerine değil vatandaşları ortak bir paydanın altında buluşturmakla görevlidir(Öztaş, 2019, s.341).

- Hesap verebilirlik basit bir husus değildir:

Bürokratlar yalnızca siyasilere değil herkese karşı sorumlu olmalıdırlar(Öztaş, 2019, s.343).

- Sadece verimli değil, değerli insan:

Verimlilik, performans gerekli olsa da vatandaşlara değer olmadığı sürece başarı sağlanamaz(Sobacı & Köseoğlu, 2015, s.139).

- Kamu hizmeti girişimcilikten önemlidir

YKH'ne göre kamu yöneticileri ve bürokratlar vatandaşlar için demokrasi ve uzlaştırıcı rol oynarken arada ki iletişim bağının ve diyalogunun sacayağı olarak vatandaşlara karşı hizmet görevini yerine getiren kişilerdir(Öztaş, 2019, s.344). Bürokratlar da aynı mantıkla olmalı ve görevlerini yerine getirirken bu rolleri taşımalıdırlar çünkü bürokratlar riske girdiklerinde ortaya çıkan zararı üstlerine alacak şirketler değildirler(Sobacı, Köseoğlu, 2015, s.139).

2. İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

2.1. E-Devlet Kavramı

Birinci bölümde insanların geçmişten bu yana gereksinimlerinden ve gereksinimlerin yarattığı sonuçlarından bahsedilmiştir. Birlikte yaşamının gerekliliğiyle meydana gelen devlet ise vatandaşlarının ihtiyaçlarına ve isteklerine gerçekçi çözümler üretmek ve vatandaşlarına hizmet vermekle sorumludur (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s. 95). Bu hizmetleri devletler çağın gereğiyle ortaya çıkan kuramlar ve gelişmeler aracılığıyla sağlamaya çalışmıştır diyebiliriz.

İnsanların ve çağın bir gereksinimi olarak ortaya çıkan bir diğer kavram ise e-devlettir. 21. yüzyıl teknolojik gelişmelerin toplumsal yaşama etkisi öncelikle eğitim, sanayi ve sağlık alanında olmuş ve giderek her alana yayılan bu gelişme beraberinde tüm alanların etkilendiği çağ olmuştur diyebiliriz(Akçakaya, 2017, s.60).

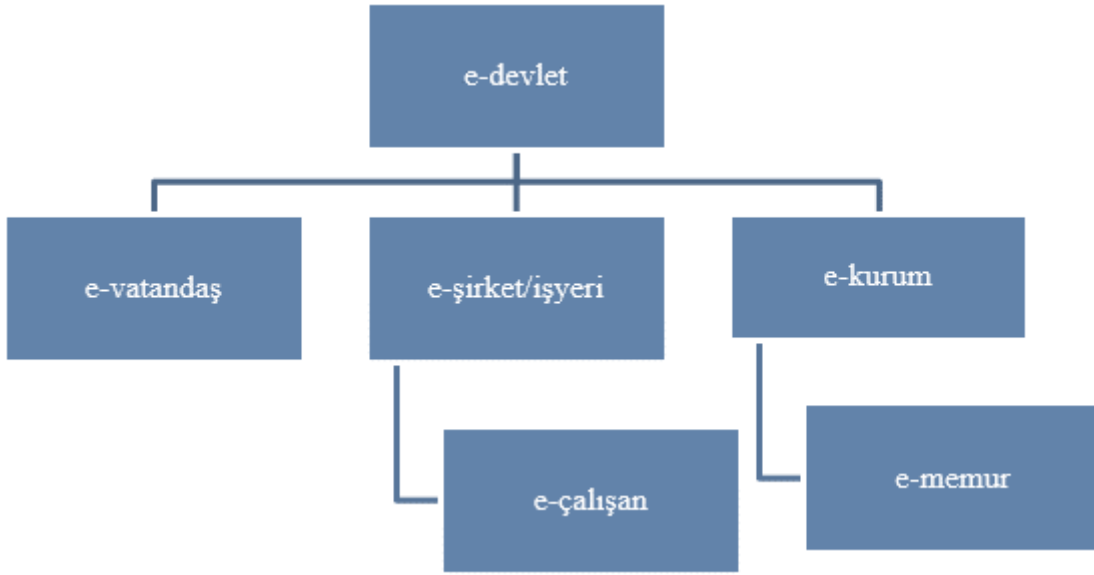
Zamanla birlikte insanların ihtiyaçlarının da artmasıyla devletten beklentiler artmıştır. Günümüze gelindiğinde eğitim, sanayi, sağlık gibi bu ihtiyaçlara elektronik haberleşme, telekomünikasyon vb. hizmetler de eklenmiş ve bu hizmetler temel ihtiyaçlar kabul edilip çağdaş devletlerden verilmesi beklenen gerekli hizmetler haline gelmiştir(Yıldırım & Kaplan & Çakmak & Üstün, 2003, s.100). Bu bağlamda “e-devlet, zaman içerisinde giderek artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir” diyebiliriz(Delibaş & Akgül, 2010, s.19)

E-Devlet tanımlarına bakıldığında iki ortak özellik görmekteyiz: “birincisi e-devletin bilişim teknolojilerinin kullanılması ile gerçekleşeceği, ikincisi ise temel amacın kamu yönetiminin geliştirilmesi olduğudur. Dolayısıyla e-devleti, kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla devlet, birey ve işletmelere katma değer oluşturacak şekilde bilişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması olarak tanımlayabiliriz”(Temür, 2011, s.10)

E-Devlet anlayışı sadece devleti ve onun kurumlarını etkilememektedir. Doğru ve hızlı bir hizmet sunmayı amaçladığı vatandaş, vatandaş ile bazen arasına giren bazen de direkt olarak devletin muhatap olduğu işletmeler ile devletin hizmet sunarken istihdam ettiği çalışanları da e-devletin etkilediği aktörler arasındadır(Arı, 2014, s.29).

Devletin ilişki ve etkileşim içinde bulunduğu bu aktörleri şema ile açıklamak mümkündür(Şekil 3)

Şekil 3: E- Devletin Temel Unsurları



Kaynak: SuraRaporu.DOC (tbd.org.tr)

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu), e-Devlette, e-Vatandaş ve e-Kurum biçiminde kendini göstermektedir. e-Devleti oluşturan temel unsurlar e-Vatandaş, e-Şirket, e-Kurumdur. ... unsurlara öncelikler atamak.. e-Devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenerek gelişecek ve zamanla e-Devlet oluşacaktır(tbd.org.tr)

E-devlet için dünyadaki tüm devletler için genel olarak benimsenen temel ilkeler mevcuttur. Bu ilkeleri ve ortak noktaları tablo üzerinden görmek mümkündür.

Tablo 2: Dünya Örneklerinde e-Devlet Organizasyonu İçin Benimsenen Temel Prensipler ve Ortak Noktalar

Temel Prensip	Ortak Nokta
Siyasi Liderlik	Üst seviye temsil yeti
Bürokratik Sahiplik	e-Devlet konusunda tek sorumlu mercinin bulunması
Kurum içi Sorumluluk	Kurumlarda e-Devlet temsilcilerinin varlığı
Teknik Uzmanlık	Kamuda e-Devlet konusunda kurumsal teknik birikim

Kaynak: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (Taslak) (sp.gov.tr)

Bu ilke ve ortak noktaları genel amaçlar halinde sıralamak mümkündür(Şahin, 2014, s.75):

- Kamu hizmetlerinin 7/4 sunumu(bu sayede devlet ve devlet hizmetleri vatandaşın istediği her an ve yalnızca bir tık uzakta olacaktır),
- Kamu hizmetlerinin devamlı denetimi
- Kamu kurumlarına ve devlete güvenin sağlanması
- Maliyetlerin düşürülmesi (gerek kamu hizmetlerinin sunumunun gerekse vatandaşların bilgi ve iletişime ulaşım maliyetlerinin)
- Hizmetlerin kalitesinin artırılıp ihtiyaçlara göre düzenlenip verilmesi
- Esnek kamu yönetimi anlayışı
- Bürokratik işlem anlayışının değiştirilmesi
- Kamu hizmetleri sunum maliyetlerinin düşürülmesi(bu sayede e-devlet uygulamaları ile devletin üstünde ki yükler ciddi miktarda azalacaktır),
- Kamu yönetimine atfedilen olumsuz imajın değiştirilmesi
- Vatandaş-özel sektör-kamu sektörü arasında ki ilişkiyi kuvvetlendirme ve her kesime eşit kamu hizmeti sunma
- Kamu yönetiminde şeffaf ve hesap verebilir anlayış oluşturma(talep edilen bilgilerin internet üzerinden ulaşılabilmesi vatandaş ile devlet arasında ki mesafeyi azaltacak ve vatandaş için hizmet ve devlet anlayışını destekleyecektir),
- Kamu hizmetlerinde daha hızlı hareket edilmesi

- Karar vericilerin karar verme süreçlerinin hızlandırılması ve geliştirilmesi
- Vatandaşların demokratik süreçlerde daha aktif bir rol oynaması,
- Vatandaşların talep ettiği bilgilere daha rahat ve daha hızlı bir biçimde ulaşabilmesi
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğü oluşturulması,
- Gelirlerin arttırılması ve bu bağlamda ekonomik gelişmenin sağlanabilmesi,
- Kamu yönetimindeki hiyerarşik anlayışın değiştirilmesi,
- Kamu yönetiminde daha verimli ve daha rasyonel işleyişin sağlanması,
- Merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında etkili iletişimin sağlanması.

“İlk olarak Eylül 1993 yılında A.B.D ’deki Ulusal Performans Araştırması ’nda kullanılan e-devlet kavramının, literatürde farklı tanımlarının yapıldığı görülmektedir”(Maraş, 2011, s.122). Elektronik kamu yönetimi, tek duraklı bir yapıdır ve yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten genelde portal olarak adlandırılan kapsamlı bir İnternet sitesi üzerinden diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler(Demirel, 2010, s.97).

“E-devlet kavramının başındaki “e” ön eki elektronik anlamındadır. E-devlet, devletin ilişkide bulunduğu (vatandaş, şirketler, kamu kurumları, çalışanlar gibi) aktörlerle iletişimde BİT’ lerin kullanılmasını ifade eder”(Arı, 2014, s.7). E-devlet; çağımızın gerek teknolojik gerekse telekomünikasyon olanaklarından faydalanılarak kamu yönetiminin sorumlu olduğu hizmetlerin hem daha verimli hem de daha verimli olarak sunulması imkanını verirken aynı zaman da vatandaşların da yükümlü olduğu görevlerini yerine getirdiği elektronik ortam projesidir diyebiliriz. Bu sayede devletin vatandaşlara karşı ve vatandaşlarında devlete karşı taşıdığı sorumluluklar güvenli bir ortamda ve 7/24 yerine getirilmektedir. “e-Devlet; kamu kurum/kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılarak performans ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modeli olarak tanımlanmaktadır”(tbd.org.tr).

Önemli bir kavram olan kamu hizmetinin de tanımını bilmek önemlidir. *“Kamu hizmeti, bir devletin, kendi vatandaşlarının genel, temel ve insanî ihtiyaçları ve faydası için, o ülkenin insan kaynakları, sermaye gücü ve doğal zenginliklerini kullanarak verdiği hizmettir”(Yıldırım vd. , 2003, s.101).*

E-Devlet Kapısı kamu hizmetlerinin internet ve mobil teknolojiler aracılığıyla hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde, vatandaşların hayatını kolaylaştıracak ihtiyaçların dikkate alınarak sunulduğu bir platformdur. e-Devlet Kapısı'nın amacı farklı kurumların farklı kanallardan sunduğu kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde tek bir noktadan sunmaktır(kamubib-bimy.org,s.32).

E-devlet Kapısı, Devlet hizmetlerinin tek nokta üzerinden vatandaşa ulaştırılması için hazırlanmış bir üründür. İster web üzerinden istenirse mobil cihazlar ile kullanıcıların devlet hizmetlerine hızlı, güvenli ve kesintisiz ulaşabilmesi amaçlanmaktadır(turksat.com.tr). “Buna ek olarak, e-Devlet Kapısı kamu hizmetlerinin sunumunu kolaylaştırarak bürokrasinin azaltılmasına, kamu hizmetlerinin daha hızlı, kolay ve ekonomik bir şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır(kamubib-bimy.org,s.32).

“E-devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir” (Delibaş & Akgül, 2010, s.). Bu bağlamda basit bir tanımla e-devlet *“vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması”* olarak ta ifade edilebilir(Çarıkçı, 2010, s.98). Devletlerin bilgi ve teknolojiye ki ilerlemelere bağlı olarak incelendiğinde e-devlet kavramı kamu idarelerince verilen hizmetlerin elektronik ortamda toplandığı dijital bir platform olarak anlaşılmaktadır(Öztaş, 2019, s.374). Ayrıntılı bir şekilde tanım ile *“genel olarak çağdaş toplumlardaki devlet ve görev birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesine e-devlet denilmektedir.”*(Çarıkçı, 2010, sf.98).

Türkiye’de ‘e-devlet kapısı’ olarak adlandırılan “www.turkiye.gov.tr” alan ismine sahip ‘devletin kısayolu’ temalı web sitesi 2008 yılında hizmete açılmıştır. Türkiye’nin dijital yüzü olarak isimlendirilen bu web sitesi üzerinden kamu hizmetleri 7/24 tüm vatandaşlara, kamu kurumlarına ve özek sektöre yönelik olarak sunulmaktadır(Doru, 2022, s.111).

“E-Devlet Kapısı engellilerin de kolayca kullanabilmesini sağlayacak ilgili uluslararası kabul görmüş teknik standartlara azami ölçüde uyum gösterecek tasarım özelliklerine sahiptir”(turksat.com.tr). Sosyal medya hesapları üzerinden de erişimi kolay olan e-devlet platformlarını 160 numaralı e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi, facebook, instagram youtube ve twitter olarak sıralayabiliriz. Sosyal medya hesapları aracılığıyla e-Devlet ile ilgili gelişmelerden haberdar olunmakta, vatandaşların soru,

hata bildirimini için geri bildirim imkanı elde edilebilmektedir. Bu bağlamda çağımıza uygun ve vatandaşların 7/24 aktif olabildiği sosyal medya üzerinden bile onlarla iletişim sağlayabilip kullanıcıları bilgilendirebilmektedir. Bu bağlamda hemen hemen herkese bilgilendirme hizmetinin eşit bir şekilde sağlanması ile “günümüzün elektronik ve teknolojik imkânları demokrasi kalitesini artırarak temsili demokrasiden, doğrudan demokrasiye götürmekte; şeffaf ve isteyen her vatandaşa hesap verebilir devlet anlayışı getirmektedir” diyebiliriz(Yıldırım vd., 2003, s.103).

2.2. E-Devlet Tarihçe

E-devletin geçirdiği evrimi tablo halinde göstermek mümkündür (Tablo 3).

Tablo 3: E-devletin Geçirdiği Evrimi

Yıl Aralıkları	İsim	Yapılabilen İşlemler
1990'lı yıllar sonu 2000'li yıllar başı	E-devlet 1.0	Kilit BİT alanları-BİT alt yapı organizasyonu ve yönetimi Ulusal düzeyde devlet odaklı operasyonlar Kâğıt ile gerçekleştirilen işlemlerinin yerini alan World Wide Web teknolojisinin ilk uygulamaları
2000'li yılların sonu 2010'lu yıllar başı	E-devlet 2.0	Ulusal ve yerel düzeyde iki yönlü gelişmiş e-devlet Vatandaş odaklı operasyonlar

Kaynak: (Barcevicius vd., 2019, s.12).

1930'lu senelerde bilgisayar üzerine yapılan ilk çalışmalarda henüz ilkel işlemler yapılmaktaydı.(Öztaş, 2019, s.370). 60'lı ve 70'li senelerde ise bilgi teknolojileri belirli basit işler için kullanılmakta ve yeni platformlar ortaya çıkarmaktaydı (Çarıkçı &

Yavuz, 2010, s. 98). Bu basit işlemler günümüz teknolojisinin temelini oluşturan gelişmelere sacayağı olup ilerleyen zamanlarda devlet üzerinde enformasyon teknolojisinin alacağı rolleri oluşturacaktır diyebiliriz.

1980'li yıllara gelindiğinde ise geliştirilen platformlar ve veri tabanları ile bilgisayarlarda yapılandırma gerçekleştirilmiştir diyebiliriz(Öztaş, 2019, s.370). Bu yapılandırmalar ve gelişmelerle birlikte bilgi toplumuna geçişte ki sıçrama ise 80'li senelerde artık giderek yaygınlaşan kişisel kullanıma dönüşen bilgisayarı ortaya çıkarmıştır (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s. 99). Bu sıçramada ki en büyük etken ise hiç şüphesiz bilgi işlem teknolojisinin insanlığa getirdiği yeni kavramlar arasında en sık kullanılan ve mikro alandan makro alana iletişimi sağlamada önemli bir araç olan “internet” olmuştur(Ergun, 2015, s.137).

İnsanlık için dönüm noktası olan tarihi çağlardan her birinin önemli anlayışları ve değerleri olmuştur. Nasıl ki tarım toplumunda din, sanayi toplumunda milliyetçilik kavramları ön planda olduysa bilgi çağında ki değer ise bir çok anlayışı içinde tutan demokrasi kavramı olmuştur(Yıldırım vd., 2003, s.99). “Bazı yazarlarca, internetin, matbaanın icadından sonra sosyal dönüşümü etkileyen en büyük araç olduğu iddia edilen internet demokratik atılımlar açısından da ‘Atina site devletlerinden bu yana doğrudan demokrasinin uygulanması için en büyük şans’ olarak görülmektedir”(Altınok, 2005, s.24).

Demokrasi de önemli olan şey halkın isteği ve düşüncelerini ifade edebilmesi ise devlete bu istek ve ihtiyaçlarını iletilebilmesinde çok önemlidir. Giderek artan nüfus sebebi ile bu istek ve ihtiyaçların takibinin zorlaşması sebebi ile vatandaş katılımı ve hesap verebilir devletin önemi artmıştır. Bu nokta da ise internet ve teknoloji daha da önemli hale gelmiş ve devlet- vatandaş iletişimi için önemli bir araç haline gelmiştir diyebiliriz(Yıldırım vd., 2003, s.101).

90'lı senelere gelindiğinde internet kullanımı iyice yaygınlaşmış, bilgi üretimi- dağıtımı sağlanmış ve artık e-devlet uygulamasına geçişe hazırlık başlamıştır (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s. 99). Ancak 90'lı senelerin sonuna gelinceye dek devletin sunduğu internet araçlı hizmetler sayılıydı.1990'lı yıllardan sonra verilerin bilgisayarlarda saklanarak muhafaza edilmesi ve taşınabilir hale gelmesi sonrası internetin de icadının aynı döneme denk gelmesi ile bilgi teknolojisinin transformasyonu önemli ölçüde tamamlanmıştır denilebilir(Öztaş, 2019, s.374). Yönetimde bilgi işlem çağının

yansımasının ilk adımı olarak görebileceğimiz dosya, arşiv ve bazı kayıtlar elektronik ortamlarda tutulup kaydedilebilmiş, işlemler bu teknolojik ortamlarda gerçekleştirilmeye başlanmıştır(Çarıkçı & Yavuz, 2010, s.99).

İlk defa ABD’de 1990’lı senelerle birlikte ortaya çıkan e-devlet uygulaması 1993-1998 senelerinde kamu hizmetlerinde tasarruf için (108 milyar dolar hedef ile) ortaya çıkarılmış bir proje olup beş yıl sonunda hedefinde üstünde (137 milyar dolar) bir tasarruf gerçekleştiği ayrıca bu süreçte yapılan harcamaların tahmin edilenin çok altında gerçekleştiği görülmüştür(Güler & Döventaş, 2009, s.29). ABD’de gerçekleşen bu başarı üzerine diğer ülkeler gibi Türkiye’de harekete geçmiştir.

1990’lı yılların sonlarında hükümet web siteleri, bilgi tedarik etmekten ziyade daha işlevsel bir modele doğru evrilmeye başlamıştır. İlk olarak kullanıcılar formların çıktılarını almış ve bunları posta yolu ile gönderme göndermişlerdir. Hükümetler giderek, kullanıcıların çevrimiçi olarak işlemleri tamamlamasının önünü açmaya başlamışlardır(Almalı, 2021, s.47).

Bu süreçte bilgi teknolojileri gündemde zirvede yer almış ve uygulama alanlarına dâhil etme çalışmaları başlamıştır. Bu gelişmeler; artık kâğıt üzerinde sınırlı işleyen işlemleri bilgi ve teknoloji de ki gelişmelerle birlikte daha devingen hale getirmiş, insanların yanı sıra kurumları, devletleri hatta dünyayı sanayi devriminde ki zamandan da hızlı bir dönüşüme sokarak tüm dünyayı değiştirmeye başlamıştır(Öztaş, 2019, sf.370).

Çağdaş uygarlık seviyesini yakalama hedefi, Türk toplumunun her ferdi için istediği bir husustur. Avrupa Birliği’ne ve onun değerlerine olan ilgi de bunun en önemli göstergesidir. Çağdaş uygarlıklar olarak nitelendirilebilecek ülkelere bakıldığında, bu ülkelerin tamamının bilgi toplumu ülkeleri olduğu görülecektir. Şu halde, bilgi toplumu olmak çağdaş uygarlıkları yakalamanın ilk adımı olarak görülebilir.(Yıldırım vd., 2003, 101).

İnternet giderek iş yaşamından günlük hayatımıza ve pek çok alana kadar vazgeçilmez bir iletişim aracı sayılmış, bilgi toplumu yaratma amacı artık devlet politikasına dönüşmüştür. Bu bağlamda sürdürülebilir, şeffaf ve güvenli bir ortak hayat yaratmak ve vatandaşlara da bu çerçevede eğitim desteği sağlamak için planlar başlatılmıştır(tbd.org.tr, s.16). Özellikle 2000’li yılların başında çoğu devlet sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçmeyi amaçlamış ve bu hedefte birçok atılımda

bulunmuşlardır. Kamu yönetimi anlayışına da yansıyan bu gelişmeler beraberinde teknolojinin verdiği imkânlar kamu hizmetlerinde de kullanılmaya başlanmıştır(Çelen & Çelik & Seferoğlu, 2011, s.646). Ayrıca bilginin sunulması, değerlendirilebilmesi, bilgiye erişim ve bilginin güvenliği konularının tüm dünyaca önemi artmış olup ülkemizde bu dönüşüme ayak uydurmak için yol izleyeme başlamıştır(Şahin & Bayrakçı & Gökçü, 2012,s.340). “Bir taraftan devlet, piyasa gibi toplumsal yaşamın önemli bir alanından vazgeçerek iyice sınırlanmış kaynaklarla varlığını sürdürmeye zorlanmakta, diğer yandan ise kendinden uzaklaşan yurttaş kitlesini tekrardan kazanabilmek, bağlarını sürdürmek ve hatta e-devlet uygulamalarıyla katılımı ve demokrasiyi güçlendirmeyi amaçlanmaktadır. Bu uygulamanın bir anlamda devletin daralan meşruiyet alanını genişletme uygulaması olduğunu da söylemek mümkündür.”(Delibaş & Akgül, 2010,s.104).

Bu dönemde yapılan bir ankette kullanıcıların çevrimiçi hizmet almak istedikleri alanlar şu şekilde belirtilmiştir; Sürücü belgelerin yenilenmesi, oy kullanma, tek noktadan hizmet erişimi(tim devlet hizmetleri için erişim portalı),doğum ve evlilik belgelerinin alınması, vergi ödemeleri, tıbbi bilgilere erişim ve çeşitli lisanslar alabilmek(Almalı, 2021, s.47).

Bu bağlamda elektronik ortam sayesinde kâğıt israfının azaltıldığı, daha hızlı ve verimli zaman kullanımı gibi olumlu etkenlerle geri dönüş sağlandığı görülmüştür(Çarıkçı & Yavuz, 2010, s.100). E-postanın giderek vatandaşlar tarafından yaygın ve aktif kullanılması da taşıma ve posta ücretlerinden tasarruf kazandırmıştır. Devletler bu bağlamda işlemleri internet aracılığıyla elektronik işlemlere çevirmek için projeler bulmaya ve üretmeye başlamışlardır.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde hız, kalite ve ucuzluk önem kazanmıştır. Bu bağlamda bilgi ve iletişim çağı olarak adlandırılan 21. yüzyıl, teknolojinin hızla artmaya başladığı ve tüm dünyayı etkisine altına aldığı, aynı zamanda devletlerin yönetime yansıyan yeni reformlara klasik yönetim anlayışının yetersiz kalması yönetimde de yeni bir yaklaşım ve trendin benimsenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır diyebiliriz(Gül, 2002 s.5). .Bu bağlamda “*E-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir*”(Delibaş & Akgül, 2010, s.104). Bu dönüşüm süreci kolay olmayıp birçok getiri yaratmış; ekonomik, sosyal ve

idari alanlarda oldukça etkili bir değişim ve dönüşüme neden olmuştur. Özellikle son zamanlarda bilgi iletişim ve teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte mikro alandan makro alana kadar bilgiye erişme ve bilgiyi paylaşma fırsatı kolay hale gelmiş, günün her saati bu teknolojiiden yararlanma imkânı ile dünya bilgi işlem fabrikasına dönüşmüştür diyebiliriz(Gül, 2002, s.1). Bu bağlamda bahsedilen değişim ve gelişim hem vatandaşların beklentilerinin giderek artmasına hem de vatandaşların kendilerine devletin sunduğu hizmetin kalitesinin artırılması gibi isteklerine yol açmıştır (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s.100). Bakıldığında mevcut yönetim anlayışı bu isteklere gerçekten cevap verecek, çözüm üretecek düzeyde olmadığı için teknolojinin idari alana etkisi artmış ve artan taleplerle birlikte devlet eski anlayışı geride bırakıp, geleneksel anlayıştan ayrılmalıydı(Şahin & Bayrakçı & Gökçü, 2012, s.340). Tanzimat döneminden bu yana aynı yönetim modeli ile hareket edilen Türkiye için kamu hizmetlerinin değiştirilmesi gerektiği gerçeği gözden kaçırılmamalıdır(Altınok, 2005 *“Devletler de bu süreçte e-devlete dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını arttırmaya çalışmakta ve klasik devlet anlayışından uzaklaşmaktadır”*(Demirel, 2006, s.94). Bu değişimi tablo üzerinden karşılaştırmak mümkündür(Tablo 4).

Tablo 4: Sanayi Çağı Devlet Anlayışı ve İnternet Çağı Devlet Anlayışı Farkı

Sanayi Çağı Devlet Anlayışı	İnternet Üzerindeki Devlet Anlayışı
Bürokratik kontroller	Bireye hizmet ve toplumun güçlendirilmesi
İzole edilmiş idari fonksiyonlar	Entegre kaynak hizmetleri, açık ve şeffaf devlet
Kâğıt işi ve dosyalama	Elektronik hizmet teslimatı
Zaman tüketen süreçler	Hızlı seri iş süreçleri
Elle düzenlenen finansal sözleşmeler	Elektronik fon transferi
Garip raporlama sistemleri	Bilgiye esnek erişim
Bağılantısız, birbirinden kopuk bilgi teknolojileri	Bütünleşmiş ağ çözümü
Her dönem idareci seçimi	Gerçek, katılımcı ve sürekli demokrasi
Devlet – vatandaş anlayış	Devlet – müşteri anlayışı

Kaynak: Şahin, Temizel, Temizel, 2004, s. 347

Bu bağlamda çağımızın getirdiği teknolojik imkânların kamu ve özel sektöre yansımaları ve artık kâğıt yerine byte'larla çalışılıp verilerin bilgisayar üzerine kayıt edilmesi mümkün olmuştur. Ayrıca özellikle klasik anlayışta ciddi bir problem olan demokratik hakların zedelenmesi e-devlet süreci ile azalmıştır diyebiliriz. Bu süreçle birlikte bilgi işlem teknolojisinin e-devlet uygulamasına yansımaları ile kamu görevlilerinin inisiyatif durumu azalmıştır. Örnek verecek olursak kimlik değişimi için nüfus müdürlüğü sitesinden veya ALO 199 çağrı merkezinden randevu alan vatandaşın önüne öncelik olarak sadece daha önce randevu almış kişiler geçmekte randevu sırası kişiye özel değil sırasına göre verilmektedir. Bu sayede hem vatandaş hem kamu görevlisi için aksayan, geciken, unutulmuş iş yükü olmamakla birlikte önemli bir konu olan adalet vatandaşlara elektronik sistem sayesinde daha rahat ulaşmakta diyebiliriz. Konu ile ilgili bir başka örnek ise aşağıda verilmiştir.

Evrak trafiğinin hiçbir neden yokken günlerce işlememesi, mahkeme yazışmalarının gecikmesi, nüfus, adli tıp kurumu, bilirkişi, uzman veya kriminal laboratuvar sonuçları gibi adaleti aydınlatacak bilgilerin geç gelmesi, her gün binlerce insanın mağdur olmasına yol

açmaktadır. Yolu bir şekilde mahkemelere düşen insanımız bütün bunlara boyun eğmektedir(Yıldırım vd., 2003, s.103).

UYAP sistemi, Adalet Bakanlığı Dava Dosyası Sorgulama, Gelir İdaresi Başkanlığı vergi borcu sorgulama ve SSK Tescil ve Hizmet Dökümü gibi hizmetler sayesinde bu gecikmeler ve mağduriyet azalarak 7/24 vatandaşlara bilgi sunan imkânı da sağlanmıştır.

İnternetin 20. yüzyıl ikinci yarısından itibaren yaygınlaşması ile her alanda etkisini güçlü bir şekilde hissettirmesi ve aynı zamanda şirketlerin ve devletlerin arasında ki rekabeti de dolaylı olarak arttırmasında önemli bir silah olmasına neden olmuştur. Özel sektörde giderek internetin yaygınlaşması ve E-ticaretin de giderek gelişmesi üzerine kamu hizmetlerinin elektronik platformlarda verilmesi devlet üzerinde bir baskı yaratmıştır(Şahin & Bayrakçı & Gökçü, 2012, s 341). Bilgi çağında kamu-özel sektör ayrımının önemini yitirmesi de bu bağlamda etkili olmuş ve devlete hem hizmetlerinde devamlılık hem de bütünsellik sağlamıştır diyebiliriz.

Gerek medya gerekse insanların devlet ve bürokrasiye başta hantal ve kırtasiyecilik üzere olumsuz anlamlar atfetmesi ve bu olumsuz düşüncelerin kırılması için e-devlet uygulamasının sunulması devlet için bir şans olarak görülmüştür diyebiliriz(Altınok, 2005, s.7). Gelişen teknoloji ile devletin verdiği hizmetlerde hız, kalite, güven, erişim ile kırtasiyecilik ve hantallığın hakîm olduğu bürokratik işlemler sadeleşmiş, devletler vatandaşlarla internet platformu aracılığıyla etkileşime girmek konusunda heyecan ve istek göstermişlerdir. Örnek verecek olursak; Nüfus Müdürlüğünde sıra veya kuyruk beklemeden, online hizmet alan vatandaşın giderek beklentisini arttırarak, itaatkâr vatandaş yerine taleplerinin oluşturulma hızını sorgulayan vatandaş, hesap soran müşteri - vatandaş tarzını ortaya çıkarmaya başlayacak bu bağlamda devlet ise bu beklentileri ve sorgulanmayı göze alan taraf olarak kalmaktadır. E-devlet ise bu hedefte kullanılacak en temel araçtır(Altınok, 2005, s.7). Bu bağlamda e-devletin faydalarını şu şekilde sıralamak mümkündür: (Arı, 2014, s.20)

- Bilgi toplumu anlayışının benimsenmesi,
- Devlet ve vatandaş arasındaki iletişimin ve ilişkinin daha da güçlü hale getirilmesi,

- Kamu hizmetlerinin her tabakaya ve her kesim ve düzeydeki insanlara eşit bir şekilde verilmesi,
- Tüm yaş ve grupta ki vatandaşın bilgi teknoloji hakkında eğitimi ve bilgisayarının olması,
- Bilgisayar sahipliği ve eğitimi beraberinde vatandaşların online üzerinden katılımı ile e-demokrasi anlayışının gelişmesi ve yaygınlaşması,
- Vatandaşların hayat standartlarının yükselmesi,
- İş hayatında bilgi akışının sağlanması ve bilginin bir değer olarak yükselmesi,
- İş hayatında bilgi toplumu anlayışı beraberine uluslararası rekabetinde gelişmesi,
- Teknoloji ile verilebilen kamu hizmetleri sayesinde zamandan, mekandan ve finansal açıdan tasarruf sağlanması.

E-devlet modelleri incelendiğinde devlet-kamu kuruluşları, devlet-vatandaş, devlet-ticari kurumlar, devlet-tedarikçiler olmak üzere dört tip model görülmektedir. Bu modeller ve avantajları tablo olarak gösterilebilir(Tablo 5).

Tablo 5: E-devlet Modelleri

Etkileşim modelleri	Etkileşimin alanları	Avantajlar
Devlet-tedarikçi	Çevrimiçi satın alma	İşlem harcamalarından tasarruf ve daha çok verim sağlanması
Devlet-vatandaş	Kamusal işlemler(eğitim, sağlık, vergi vs.)	Daha hızlı, daha az maliyetle daha az bürokrasi ile daha verimli hizmetlerin sunulması, şeffaflık
Devlet-ticari kurumlar	Vergi, düzenlemeler ve destek programları	Daha hızlı, daha az maliyetle ve daha verimli hizmetlerin sunulması,
Kamu kuruluşları	Kurumlar arası ve merkezi yönetim ile yerel yönetimler arası iletişim	Esnek çalışma alanı, daha çok etkileşim ve bilgi paylaşımı

Kaynak: Demirel, 2006, s.95

Ancak her ne kadar birçok tanım e-devlet kavramı ile ilgili olumlu tanımlar yapsa da e-devlet platformunda yaşanan olumsuz yönlerden bahsetmek mümkündür. Örnek verecek olursak bazı yazarlarca e-devlet aşamalarından entegrasyon olarak isimlendirilen bu dönemde bir çok problemle karşılaşmıştır. “*Bunlar; karmaşık site yapıları, servis sağlayıcılarının gelişmemiş olması, alt yapı eksiklikleri, uzman personelin azlığı ve çalışmayan arama motorları olarak belirtilmiştir*” (Almalı, 2021, s.49). Bu problemlerin yanında en önemli eksiklik ise bilgi ve güvenlik gizliliği diyebiliriz. SWOT analizi tablosu ile e-devletin olumlu olumsuz yönlerini daha iyi görebilmek mümkündür(Tablo 6)

Tablo 6: SWOT Analizi

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
Şikâyet sayısını azaltır	Sistem güvenilirliği
Vatandaşlara verilen cevap süresini azaltır	Birlikte Çalışabilirlik
Toplu veri yöntemini geliştirir	Ara yüzlerin çok karmaşık olması
Memur çalışma saatlerini rutin işlerden yüksek vasıflı işlere çıkarır	Çevrimiçi hizmetlerin olası kötüye kullanımı
Hizmet kalitesini artırır	Tüm vatandaşların çevrimiçi hizmetlere eşit şartlarda erişememesi(dijital uçurum)
Vatandaş katılımını sağlar	Kayıtların paylaşımıyla ilgili yasal sorunlar
Çok sayıda kurum ve kuruluşun hizmetlerini tek çatı altında birleştirir	Farklı paydaş gruplar için rekabet ve işbirliğinin karşılaştırılması ve potansiyel olarak çatışan çıkarlar
Yönetişim	
İdare içerisinde işbirliği artar İş dünyası ve vatandaşlarla etkileşimi geliştirir	

Kaynak: Almalı, 2021, s. 51-52

Tablo 7: SWOT Analizi

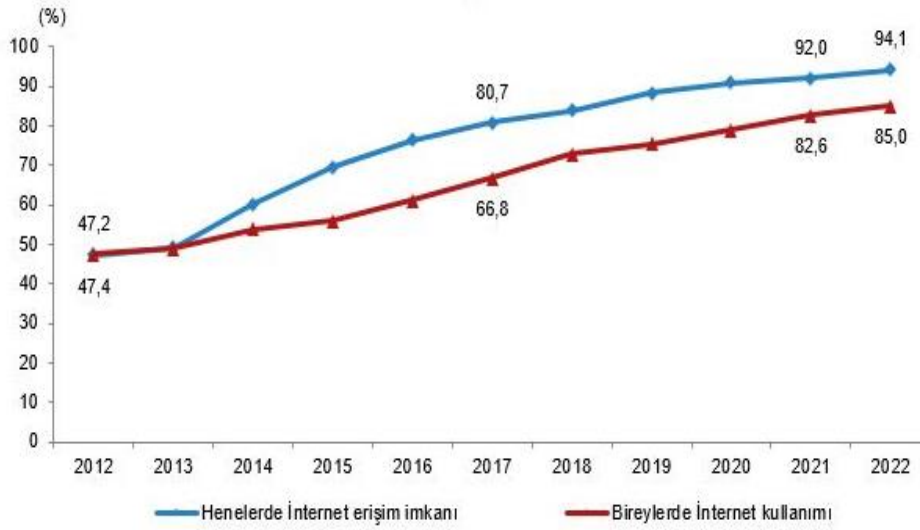
Fırsatlar	Tehditler
Farklı hizmet sunum yolları	Ulusal ekonominin gerilemesi ve bütçe açığı
7/24 hizmet oluşturmak için potansiyeller	Maliyetleri azaltmak için BT potansiyeline körü körüne güven
Daha şeffaf idari süreçler	Özel sektöre dış kaynak kullanımı
Çevrimiçi ve mobil platformlar aracılığıyla küçük ölçekli planlama ve topluluk geliştirme ve etkileşim	En güçlü sesler çok geniş bir rol kazanabilir(ör. Popülist sorunlar)
Tüm ulusal kaynaklar birlikte hareket edebilirlik	Dar çıkar gruplarını teşvik etmek için oluşturulan sistemlerin yanlış kullanımı
Yeni kamu-özel ortaklıkları ve bilgi tabanlarının genişletilmesi daha iyi kararlar	Veri kayıtlarının yasadışı ve gereksiz kullanımı
İdari çakışmalar azalabilir	Veri sahipliği çakışmaları

Kaynak: Almalı, 2021, s. 51-52

Zayıf yönleri güçlendirmek ve tehditleri azaltmak veya yok etmek insanların e-devleti daha aktif ve daha çok güven duygusuyla kullanmasına sebep olacaktır Özellikle kişisel bilgilerin ve verilerin gizliliği için güven oluşturmak çok önemlidir. “İyi bir güvenlik, bu alanda oluşturulmuş sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması ile başlamalıdır. Oluşturulan e-devlet uygulamalarındaki her nesne veya sayfa bu güvenlik çemberi ile korunmalıdır”(Demirel, 2010, s.98). . Okur-yazar oranının ülkemizde yeterli seviyede olmaması burada önemli etkindir.

Bilgisayar okur-yazarlık seviyesinin arzu edilen düzeyde olmaması kamu hizmetlerinde uygulanmakta olan e-Devletin de kullanım açısından arzu edilen seviyede olmasını engelleyecektir. Ancak genç nüfus oranının fazla olması bilgi ve iletişim teknolojilerinin geleceği açısından önemli bir katma değer olacaktır(Ateş & Yavuz, 2019, s.1

Şekil 4: Hanelerde internet erişim imkanı ve bireylerde internet kullanımı (2012-2022)



Kaynak: Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması - 2022 - Alomaliye.com

Grafikten anlaşılacağı üzere bilgisayar ve internet kullanımının ve erişiminin arttığı görülmektedir. TUIK verileri grafikte alakalı olarak “*Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre; 2022 yılında hanelerin %94,1’inin evden İnternete erişim imkanına sahip olduğu gözlemlendi. Bu oran, geçen yıl %92,0 olarak gerçekleşti.*” yorumuna araştırmada yer vermiştir (TUIK, 26 Ağustos 2022, sayı 45587).

Tablo 8: 2022 Verilerine Göre Bireylerde İnternet Kullanım Sıklığı

Bireylerin İnternet kullanım sıklığı, 2022			
	(%)		
	Toplam	Erkek	Kadın
Düzenli İnternet kullanımı	82,7	86,9	78,6
Günde birkaç defa	69,1	73,3	64,9
Günde bir defa veya hemen hergün	10,9	11,0	10,9
Haftada en az bir defa (ancak hergün değil)	2,7	2,6	2,9
Haftada bir defadan az	0,7	0,7	0,7

Kaynak: Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması - 2022 - Alomaliye.com

E-devlet hizmetlerini kullanım amaçları arasında, %64,4 ile resmi makamlar veya kamu hizmetleri tarafından kendisi hakkında saklanan kişisel bilgilere erişme ilk sırayı aldı. Bunu, %48,5 ile kamu kurumlarından veya kamu hizmetlerinden bir randevu alma veya rezervasyon yaptırma ve %44,1 ile kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme takip etti(TUIK, 2022, sayı 45587).

2.3. E-Devletin Avantaj ve Dezavantajları

E-devletin kamu yönetimine de olumlu/olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu etkileri tablo üzerinden görmek mümkündür.(Tablo 9)

Tablo 9: E-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri

OLUMLU NİTELİKLER/KATKILAR	OLUMSUZLAR/SORUNLAR
Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma	Fiziki engelliler için erişim güçlüğü
Yeni hizmetler yaratma	Aşırı enformasyon yükü
Bilgiye kolay erişim	Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik
Küresel enformasyon ağlarında yer alma	Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı uçurumlar
Maliyet tasarrufu	
Kurumlar arası bilgi paylaşımı	
Kamu hizmetlerine online erişim	
Bireysel etkinlik	
Yüksek performanslı ekip çalışması	
Şeffaf devlet	

Kaynak: Bensghir, 2000, s.55

Karşılaşılan sorunları çözmek için hükümetlerin atması gereken adımlar şu şekilde önerilmiştir; vatandaş ihtiyaçlarına uygun web sitelerinin tasarlanması, teknolojik yenilikleri desteklenmeli ve bunlar için fonlar üretme, bürokratik engelleri aşmak, kurumlararası etkin iletişimi ve paylaşımı sağlayacak site yapısı oluşturmak, kişisel kullanıcı sayfalar oluşturmak, gizliliği ve güvenliği sağlamak ve kullanıcılardan sürekli geribildirim olarak gerekli güncellemeleri yapmak(Almalı, 2021, s.52).

Bu adımlar dijital dönüşümün de aşamaları olup bu dijital dönüşümü de etkileyen faktörler bulunmaktadır. Bu faktörleri tablo halinde göstermek mümkündür.

Tablo 10: Dijital Dönüşümü Etkileyen Faktörler

Faktörler	Ana Unsurlar
Teknolojik	Verilere ulaşım, birlikte çalışabilirlik, BT altyapıları, veri saklama/depolama
Örgüt	İş gücü becerisi, veri paylaşımı, dijital strateji, uyum, işbirliği
Yasal	Siber güvenlik, gizlilik, yeni yasal düzenlemeler
Etik	İnsan hakları ve güvenliği, yeni çıkan teknolojiler ve bu teknolojilerin hesap verebilirliği
Sosyal/Kültürel	Kültürel engeller, alışkanlıklar, vatandaşların kabulü ve adaptasyonu,
Ekonomik/Finansal	Yenilikleri uygulayabilmek için gerekli olan finansal kaynak eksikliği

Kaynak: Barcevius, 2019, s.57

Bu süreç 2000’li yıllara doğru yavaş yavaş devlet politikalarının içinde e-devletin de varlığını hissettirmesiyle birlikte devletin plan ve projeleriyle hizmetlerde ki varlığını daha belirgin göstermiş, teknoloji alt yapısına verilen destek ve yatırımlar hayata geçirilmeye başlanmıştır (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s. 102).

Türkiye’de artan bireysel ve örgütlü suç oranları, bürokratik yapının işleyişinden kaynaklanan problemler, hızlı kentleşme ve göç, sosyal güvenlik ve mali sistemin yozlaşması gibi sorunlar; yönetimde kalite düzeyini artırma ve şeffaflaşmaya dönük reform taleplerini gündeme getirmiştir. Bu taleplerde daha önce belirtildiği gibi, Türkiye’de farklı amaçlara yönelik POLNET, MERNİS, UYAP, TAKBİS, SAY 2000i, VEDOP-I, VEDOP-II gibi e-devlet projelerinin başlamasına ve gelişmesine sebep olmuştur (Delibaş & Akgül, 2010, s.107).

Örneğin PolNet 2002 yılından bu yana aktif olarak kullanılan bir projedir. “PolNet ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına entegre olabileceği düşünülmüş, ülkemizin bilgi toplumu olmasını sağlayacak önemli projelerden biridir.”(egm.gov.tr)). Gerek ehliyet belgesi alım süreci gerekse trafik ceza puanı ulaşma ve denetimleri daha aktif sıkı tutma olanağı internet aracılığıyla PolNet projesiyle daha kolay hale gelmiştir. UYAP projesi ise “.. günümüzün gerekli tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve

yazılım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan ve e-Dönüşüm sürecinde e-Adalet ayağını oluşturan bir bilişim sistemidir(uyap.gov.tr). Bu sistem ile ilgili tüm birimlerin denetimleri de bu proje ile yerine getirilmekte olup, istenilen belgelere ilgili ve yetkili kişilerin kısa bir süre içerisinde ulaşımı kolaylaşmış ve sağlanmıştır.

Bu bağlamda bu çalışmalarla verimli, daha hızlı, şeffaf ve etkin olarak işleyen hizmetlerin cüzi maliyetlerle sunulması amaçlanmıştır(Şahin & Bayrakçı & Gökçü, 2012, s.343). Bu konuda ki en büyük etken ise ülkelerin yönetiminde ki irade, zaman, kaynak ve kaynakların kullanımı başarılı bir e-devlet için ana etken olmasıdır diyebiliriz. Bu hususta dikkat edilmesi gereken nokta ise Türkiye’de ki kıt kaynaklar açısından bakıldığında yanlış uygulanmış veya algılanmış proje ve planların bedeli ise hem ekonomik hem siyasi açıdan tehlike olabilir(Altınok, 2005, s.9).

e-Devletin olumlu olarak sıralanan genel yararlarının yanında kamu görevlileri ve vatandaşlar içinde sağlayacağı avantajlardan bahsedebiliriz. Bu avantajları tablo halinde göstermek mümkündür(Tablo 11).

Tablo 11: e-Devletin Avantajları

Vatandaş Açısından Avantajlar	Kamu Personeli Açısından Avantajlar
Self Servis: Vatandaşın kendi kendine bilgiye erişebilmesi	Self Servis: Kamu personelinin dış görevinde ve iletişimde azalma olması
Daha iyi erişim: Bilgiyi kullanmak ve bilgiyi bulmanın kolaylaşması	Daha iyi erişim: Geleneksel yöntemlerle bilgi temini azalması, daha verimli işleyen süreç ortaya çıkması
Artan hesap sorabilirlik: Vatandaşın süreçlere daha aktif katılımının olması	İletişimdeki gelişme: Kamu personelinin gerek dış kurumlarla gerekse yöneticilerle daha hızlı etkili bir iletişiminin gerçekleşmesi
Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: 7/24 aktif çalışma ile hızlı çözümler almak	Derhal servis ve sonuç: 7/24 aktif çalışma ile vatandaşa daha hızlı hizmet sunulması
Artan iyi niyet: Devletin vatandaşın lehine gerçekleştirdiği hızlı ve etkili hizmet ile vatandaşın devlete bakışı olumlu yönde ilerleyebilecektir.	Artan vatandaş memnuniyeti: Hizmet sunumlarında yaşanan iyileşme ile vatandaşlarında memnuniyeti artacaktır.
Zaman ve mekan bağımsızlığı: Vatandaş dilediği an ve dilediği yerde bilgiye erişebilecek	İç işlemlerdeki gelişme: Yaşanan değişimlerle birlikte kamu personellerinin iş yapma şekillerinde gerçekleşen değişim ve gelişimler

Kaynak: Demirel, 2005, s.31

2.4. Türkiye’de e-Devlet ve Gelişimi

E-Devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete girmiş olup, sağladığı altyapıyla birçok ülke tarafından da örnek alınan bir yapıdadır... e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerle; bürokrasinin azaltılması, vatandaşın devlet kapısına değil, devletin vatandaşın ayağına gitmesi, daha kaliteli, daha hızlı, daha kolay, düşük maliyetli ve 7/24 hizmet sunumu, şeffaflığın sağlanması ve hizmetlere erişimde eşitlik sağlanması hedeflenmektedir(e-Devlet Kapısı | Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. (turksat.com.tr)).

E-devlet uygulaması ile bir diğer amaç aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir.

Vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması, kamu kurumlarında üretkenlik ve etkinliğin artırılması, hukuk sisteminin ve kanunların icrasının güçlendirilmesi, öncelikli ekonomik sektörlerin teşviki, dezavantajlı toplulukların (fakir, özürlü, ülkenin ücra köşelerinde yaşayan) kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması ve iyi yönetimin (good governance) geliştirilmesi ve toplumsal katılım tabanının genişletilmesi (Altınok, 2005, s.11).

Bu unsurlara vatandaşların beklentisini karşılama nedeni ile önemli nokta olan bilgiye erişim ve bilgi geçerliliği de dahil edilebilir. Hizmetlerin online platformlar üzerinden sunulması ile erişilebilirlik insanlar için önemli bir beklentidir. Bu bağlamda erişilebilirlik her kesime daha az maliyetle ulaştırılabildiğinde ise e-devlet kullanımı ve diğer online hizmetlerin kullanımının artması ile birlikte paralel olarak demokrasinin de artması beklenir ve bu bağlamda vatandaşların devlete karşı düşünceleri olumlu anlamda artacaktır diyebiliriz(Atmaca, 2009, s.33).

Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçilmesinden sonra 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi(DDO) kurulmuştur(Almalı, 2021, s.52).

1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile DDO’nun görevleri aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaç, politika ve stratejilere uygun olarak kamunun dijital dönüşümüne öncülük etmek, Dijital Türkiye (e-devlet) hizmetlerinin sunumuna aracılık etmek, kurumlar arası işbirliğini artırmak ve bu alanlarda koordinasyonu sağlamak..

dijital dönüşüm ekosistemini oluşturmak amacıyla kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları arasındaki işbirliğini geliştirerek bunların dijital kamu hizmetlerinin tasarımı ve sunum sürecine katılımını teşvik etmek (cbddo.gov.tr)).

DDO' nun en önemli amaçları olan bu görevler için farklı ve önemli olduğu kadar aracı ve bağlayıcı bir rolde üstlenmektedir diyebiliriz.

2019/12 sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi ile “Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi” Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı koordinasyonunda, ilgili kamu kurum ve kuruluşları tarafından gereken katkı sağlanarak hazırlanacak” ibaresine yer verilmiştir(resmigazete.gov.tr).

“Günümüzde özellikle bilginin dijital ortamlarda sunulması, saklanması ve kullanılması ciddi güvenlik sorunların ortaya çıkarmaktadır. Ofisin böyle önemli bir konuda koordinasyon görevini üstlenmesi ofise verilen rol açısından dikkate değerdir”(Almalı, 2021, s.52).

Bilginin dijital ortamlara taşınması, bilgiye erişimin kolaylaşması, altyapıların dijital hale gelmesi ve bilgi yönetim sistemlerinin yaygın olarak kullanılması, ciddi güvenlik risklerini beraberinde getirmektedir. Karşılaşılan güvenlik risklerinin azaltılması, etkisiz kılınması ve özellikle gizliliği, bütünlüğü veya erişilebilirliği bozulduğunda milli güvenliği tehdit edebilecek veya kamu düzeninin bozulmasına yol açabilecek kritik türdeki verilerin güvenliğinin sağlanması amacıyla aşağıdaki tedbirlerin alınması uygun görülmüştür (cbddo.gov.tr).

Şeklinde amacı belirtilen bu tedbirler ile gerek vatandaşın güveni maliyetlerin düşürülmesi ve gerekse ciddi bir eksiklik olan koordineli çalışma eksikliğinin giderilmesi anlamında önemli faydaları bulunacaktır diyebiliriz

Çağımızda teknoloji özgürlük, ulaşılabilirlik ve güç demek olsa da virüsler, güvenlik problemleri, kişisel bilgiler ve gizliliğin risk altında olması gibi sebeplerle kişiler teknolojinin avantajlarını tekrar düşünmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri ve gelişen küresel ekonomi, ülkelerin gelişme ve uluslararası rekabet yarışında büyük fırsatlar sunmakla beraber yeni tehditleri de beraberinde getirmiştir. Bilgiyi üreten, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanan ülkeler, sağladıkları verimlilik artışıyla uluslararası rekabet avantajı kazanmaktadır(DPT, 2005, sf.2).

Bu rekabete uyum sağlayamayan, geride kalan ülkeler ise hem küreselleşme olgusuna ayak uydurma hem de uluslararası itibarını koruma bakımından zayıf kalmaktadır(Şahin & Bayrakçı & Gökçü, 2012, s.344). Bu bağlamda e-devletin iyi bir rekabet iyi bir yönetim için gerekli olduğu; şeffaflık, kırtasiyeciliğin önüne geçmek ve demokratik katılım yolunda önemli bir araç olduğu düşüncesinin dünya ülkeleri tarafından kabul edilmesi ile Türkiye’de de bu konu ile ilgili önemli adımlar atılmıştır(Altınok, 2005, s.11).

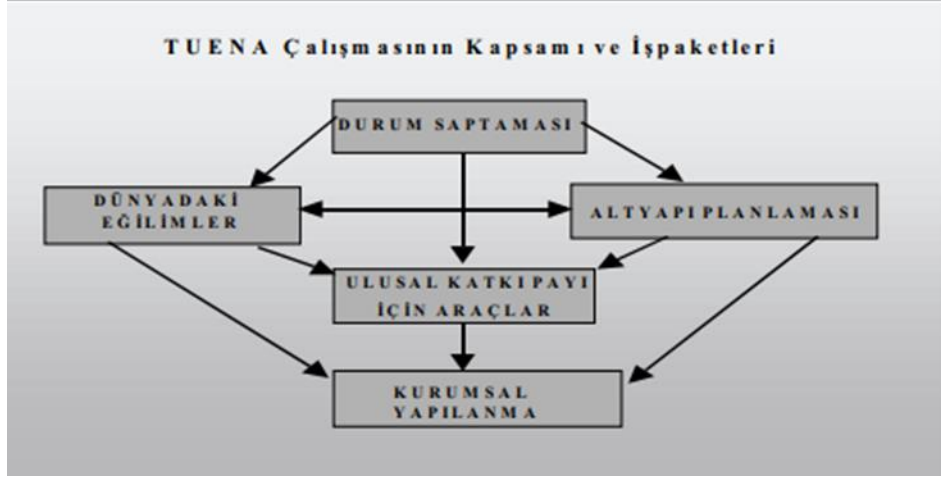
Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına yönelik çalışmalar, tarihe sırasıyla; Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999), KamuNET (1998-2002), e-Türkiye Girişimi (2001), e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2002) ve Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) çerçevesinde yürütülmüştür (Kalkınma Bakanlığı Raporu, 2018).

Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana planı Raporu (TUENA) kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması için çalışmaların bulunduğu ilk resmi rapor olması bakımından Türkiye’de e-devlet uygulamasına geçiş için temel olmuştur diyebiliriz(Güler & Döventaş, 2009, s.30).

Proje uzun dönemli stratejik planlama, ülkelerin kendi koyduğu hedeflere yönelik olarak harekete geçmesine yönelik vizyon ve eylem planları oluşturulmasına fırsat vermektedir. TUENA Raporu, Türkiye bilgi altyapısının mevcut durumunun belirlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla geniş bir yelpazeyi kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Raporunda, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasına, yani Raporun kendi deyişiyle "kamunun enformatizasyonuna" ilişkin hususlara yer verilmiş ve konu daha çok teknik bazda ele alınmıştır(TUIK, 1999, S.5).

TUENA raporu ana planı ile ilgili iş çalışma kapsamını şekil olarak görmek mümkündür(Şekil 5).

Şekil 5: TUENA raporu ana planı ile ilgili iş çalışma kapsamı



Kaynak: TUENA SONUC RAPORU (bilgitoplumu.gov.tr), 1999, s.5

Diğer yandan 1998 yılında başkanlık genelgesi ile yayınlanan ve e-devlet hizmetinin omurluğu diyebileceğimiz, aynı zamanda “kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması amacıyla; Başbakanlık Müsteşarı'nın başkanlığında Hazine, Dış Ticaret, Devlet Planlama Teşkilatı müsteşarları ile İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı müsteşarlarından oluşan T.C. Başbakanlık Kamu-Net Üst Kurulu (Kurul) kurulmuştur”(Kamu-Net Üst Kurulu (tripod.com)). “Raporda, kamu hizmetlerinin bu şekilde yürütülmesinin kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının gerekli olduğuna da değinilmekte ve idari, mevzuat ve personel yapılanmasının nasıl olması gerektiği kısaca anlatılmaktadır”(TUİK,1999, s.75). Kurul'un ana görevleri şunlardır: (Kamu-Net Üst Kurulu (tripod.com))

- Ulusal ağ ve kamu bilişim personeli için politikaların oluşturulması,
- Kamu yönetiminde bilişime ait hizmet etkinliklerinin sağlanması,
- Kamu ile kamuoyunun arasında şeffaflığı esas alan güçlü bir iletişimin sağlanması,
- Hizmetiçi eğitim ve insangücü planlamanın sağlanması,

- Kamu bilişime ait projelerin koordinasyonunun ve bu projelerin izlenmesinin sağlanması.

Bu bağlamda bürokraside reform, bilgisayar teknolojisinin vatandaşlar ve kamu kuruluşlarınca yaygınlaşması, bilgi iletişim teknolojisinin bir arada işleyebilmesi gibi amaçlarla e-dönüşüm projesi ortaya çıkmıştır(Şahin&Bayrakçı&Gökçü,2012, sf.341). Bakıldığında e-devlet'in kendisi aslında bir dönüşüm projesi olup internet ve teknoloji bu dönüşümde bir araç aynı zamanda vatandaşlara ve kamu olsun özel olsun tüm sektörlere hizmetlerin sunulmasında fırsat arayışıdır diyebiliriz(Altınok, 2005, s.15).

Ülkemizde 27 şubat 2003'te Başbakanlık Genelgesi ve 21 mart 2003 Bilgi Toplumu Dairesinin kurulması ile birlikte e-dönüşüm sürecine girilmiştir(E-Dönüşüm ve E-Vatandaş – TBD Türkiye Bilişim Derneği). E-dönüşüm projesi için yönetimi ve hizmeti etkileyecek en geniş kapsama sahip devlet projelerinden birisidir diyebiliriz. Dar anlamı ile; *“internetin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması demek olan e-dönüşüm için ‘kamu anlayışının ve hizmet süreçlerinin yeniden formatlanması’ da diyebiliriz”*(Altınok, 2005,s.15).Bir diğer anlamı ile e-dönüşüm projesini *“bilişim teknolojilerinin kullanımının, değişimin doğasında kabul edildiği, bir değişim süreci”* olarak tanımlayabiliriz (Çetiner, 2008, s.371). Bu projede e-devletin dönüşümü ile alakalı 17 eylem planı hazırlanmıştır(Altınok, 2005, s.15). Bu proje için DPT görevlendirilmiş olup projeye E-dönüşüm Türkiye Projesi ismi verilmiştir. Bu bağlamda DPT'ye bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuş, projenin amaç ve esaslarına ise 27 Şubat 2003'de yayımlanan Başbakanlık genelgesinde değinilmiştir(DPT, 2005). 2003-2004 tarihlerini kapsayan kısa dönem planına yer verilen projenin ilk maddesi ise bilgi toplumu stratejisi oluşturmayı hedeflemek olmuştur(Altınok, 2005,s.15). Bu projenin amaç ve esaslarından kısaca bahsedecek olursak, devlet varlığını sürdürürken bilgi toplumuna dönüş için ve hayatta kalmak için şart olan iki olguyu yani kurumsallaşmayı ve rekabeti e-dönüşüm yoluyla sağlama amacındadır(Çetiner, 2008, S.371). Genel olarak bahsedecek olursak; *“E-Devletin temel amacı ve hedefi kamu hizmetlerinin daha güvenli, kaliteli, hızlı ve az maliyetle sunulmasıdır. Ayrıca, bürokrasiyi azaltmak, şeffaf kamu yönetimi sağlamak, sosyal ortam oluşturarak katılımcı demokrasiye katkıda bulunma amaçlarını taşımaktadır”*(E-Dönüşüm ve E-Vatandaş – TBD Türkiye Bilişim Derneği)

E-dönüşüm sürecine örnek verecek olursak; vatandaşların gerek araştırma yapmak gerekse e-ticaret için araştırmalardan bir sonuç alabilmesi ve gerekli bilgiyi edinebilmesi amacıyla kullandığı internet platformunda ortaya çıkarken bu ortamda ki tüm aşamalarda e-dönüşüm kavramının her boyutu yaşanmış olur diyebiliriz (Çetiner, 2008, s. 372).

Özellikle 2006-2007 yılları sonrası e-devlet uygulamalarının Türkiye’de ki gelişimi büyük bir hız kazanmış, bu hızlı gelişme beraberinde 2008 Aralık’ta uygulanmaya başlanan “E-Devlet Kapısı Projesi” sayesinde bütün e-devlet hizmet ve etkinliklerinin tek bir merkezden sürdürülmesi sağlanmıştır(Çarıkçı & Yavuz, 2010, s.102).

E-Devlet Kapısı’nın işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu 10/07/2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren,1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Başkanlığı’na verilmiştir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Başkanlığı’nın koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir(turksat.com.tr).

Bu proje ile ayrıca merkezi yönetimden yerel yönetime kadar tüm birimlerle devletin daha ucuz, etkin, verimli, hızlı ve bürokrasinin hakîm olmadığı daha kaliteli hizmetler ile birlikte diğer devletlerle rekabette güç sağlayacak hizmet amaçlanmıştır diyebiliriz(Çarıkçı & Yavuz, 2010, s.111). Bu projenin ayrıca başarılı ve sağlıklı olabilmesi için ülkelerin yönetim yapısı, geçmişten bu yana süren gelenekleri (okuma alışkanlığı, teknolojiye erişimde kolaylık durumu, eğitim sistemi, yolsuzluk gibi) bozmak istemeyen ve değişimleri engelleme ihtimali olan sebepleri kenara bırakmadan ve göz ardı etmeden yönetim ve yöneticilerden başlayarak bürokrasinin ve vatandaşların yeni değişim ve dönüşüme göre eğitim alması ve bu değişim ve dönüşümlerin içselleştirilmesi için gerekli aşamaların planlanıp sağlıklı bir şekilde uygulanması gereklidir(Altınok, 2005, s.17).

2009/15169 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı eki “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”, e-Devlet çalışmaları usul ve esaslarına yönelik olarak ilk düzenlemelerden biri olarak değerlendirilmektedir. Yönetmelik etkin, verimli, hesap verebilir bir kamu yönetimi oluşturmak, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve daha az maliyetle yürütülmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemiştir(<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/01/20210120.pdf>)

E-devlet uygulamalarının amaçlanan bu şekliyle uygulanması için öncelikli olarak e-devlet uygulamasının vatandaşlar tarafından bilinmesi, benimsenmesi gereklidir. Devlet ülkedeki en büyük güç ise bu aşamaları göze alıp yerine getirmeli, dinamik değişim ve dönüşümlere yakışır bir anlayışla birlikte geleneksel anlayışı geride bırakarak yapısını değiştirmelidir (Çarıkçı & Yavuz, 2010, s. s.102). Bir diğer önemli husus ise e-devlet uygulamasının ve anlayışının önündeki en önemli engellerden birisi internet-elektronik ve devlet-hayat kavramlarının farklı olduğu bilincinin oturmaması diyebiliriz. Bu yanlış algı ise e-devlet anlayışının ilerleme kaydememesine sebep olmaktadır(Yıldırım vd., 2003, sf.103). Bu bağlamda e-devlet kapısı ve e-dönüşüm için ülkelerin yönetim yapısı, geçmiş tarihi, devlet-vatandaş ilişkisi göz önüne alınmalıdır. Bu hususta dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta ise; e-devlet ülkeyi birden güvenli hale getirecek, etkin ve iyi işleyen yönetime götürecektir sihirli bir asa değildir. Bilgisayar demek dönüşüm demek değildir. Bilişim teknolojileri, bilgisayar,, internet ve e-devlet dönüşümün bir parçası olarak görülmelidir. Bu bağlamda yalnız başına e-devlet bir dönüşüm veya bir reform olarak algılanmamalı, bilgi toplumuna dönüşme ve modernleşme aşamasında bir araç olarak görülmelidir(Altınok, 2005, s.16). E-devlet anlayışı bu hedefler yolunda ana kamu hizmetleri verilirken teknolojiyi ağırlıklı olarak kullanarak işlemleri verimli ve hızlı hale getirip denetimleri sağlamak odaklı olmalıdır(Yıldırım vd., 2003, sf.103).

E-Devlet hizmetlerinin performanslarını ölçümlemede kullanılan iki temel gösterge bulunmaktadır: Kamu hizmetlerinin çevrimiçi sağlanma yüzdesi ve sağlanan çevirim içi hizmetlerin kullanımı. Bu göstergeler, Avrupa Birliği’ne üye ülkelerce tespit edilmişlerdir(Aykaç & Eryarsoy & Kasap & Kervenoael, 2007, s.1111).

Genel amaçlardan daha mikro amaçlara indirgediğimizde “*e-Devlet Kapısı’nın bir diğer amacı da e-Devlet Şifresi, Elektronik İmza, Mobil İmza ve İnternet Bankacılığı gibi kimlik doğrulama sistemleri ile en güncel bilgiye, sadece ilgili kişinin ulaşmasının*

sağlanmasdır”(e-Devlet Kapısı | Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. (turksat.com.tr).

“Türkiye’de e-Devlet politikasının kamu yönetimine dâhil edilmesine yönelik çatı bir Kanun mevcut değildir. İlgili hükümler Bakanlık sorumluluklarını belirleyen Kanunlar içerisinde yer almaktadır. e-Devlet çalışmaları ve sorumluluklarına yönelik ifadeler kanun düzeyinde, ilk defa 2011 yılında bakanlıkların teşkilat ve görevleri hakkında gerçekleştirilen düzenlemeler sonrasında yer verilmiştir”(TUBİTAK, 2017).

Bu düzenlemeler ile çıkan KHK ile aşağıdaki gibi bakanlık sorumlulukları belirtilmiştir.

Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek” (Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü (resmigazete.gov.tr)).

Türkiye’nin e-Devlet politikaları zaman içerisinde, küresel ölçekli dijital dönüşüm ve kamu yönetimi reform çalışmaları doğrultusunda önemli değişikliklere uğramıştır. 2011 yılında Bakanlıkların yeniden yapılandırılması sonrasında oluşan mevcut durumda Türkiye’de, e-Devlet politikasını şekillendiren iki temel strateji belgesi hazırlanmıştır. Kalkınma Bakanlığı, Türkiye’de ulusal kalkınma hedefleri ile uyumlu bilgi toplumu politikasını (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı) hazırlamakta ve yürütmektedir. Bilgi toplumu politikası çerçevesinde hazırlanan e-Devlet politikası (2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı) ise Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB) sorumluluğunda yürütülmektedir(TUBİTAK, 2017).

2014 yılında çıkarılan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile büyüme, istihdam ve teknik idari ihtiyaçlar için planlardan bahsedilmiştir. Bir diğer çıkarılan e-devlet hizmetlerinin yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 3 Eylül 2016 tarihinde yayımlanmış olup yönetmeliğin amacı 1. Maddesinde “*Bu Yönetmeliğin amacı; bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde, e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmektir*” olarak belirlenmiştir(Mevzuat Bilgi Sistemi). Yönetmelikle birlikte kamu görevlilerinin yükümlükleri belirlenmiş, görev esnasında izlenmesi gereken yoldan da bahsedilmiştir. Ayrıca bu yönetmelik ile koordinasyonun devamlılığı

ve e-Devlet Eylem Planı'nın raporlanıp takibinin sağlanması da hedeflenmiştir(TUBİTAK, 2017).

E-devlet konusunda hala daha çalışmaların devam ediyor olması ve e-devlet olgusunun küreselleşmesi gibi sebeplerle bir genel geçer düzeye sahip olmamasına neden olmuştur. Gelişim gösterme isteğinde olan ülkeler ve dünya genelinde bir standardın oluşturulması gerekliliği ile bu gelişimlerin takip edilmesi mecburi hale gelmiştir diyebiliriz(Ekinci, 2018).

Türkiye’de bununla alakalı olarak bir model hayata geçirilmiştir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın değişen koşullara uyumunu sağlayacak bir değişim yönetimi modeli hayata geçirilmiştir. İzleme ve Değerlendirme Modeli'ne esas teşkil edecek verilerin sistematik bir şekilde toplanması ve izleme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi (SEPSİS) geliştirilmiştir. SEPSİS, tüm sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların e-Devlet portalı (e devlet.gov.tr) üzerinden erişebileceği bir uygulamadır(TUBİTAK, 2017).

Böyle bir uygulamanın ve takibin varlığına bakarak Türkiye'nin e-devlet konusuna ve gelişimine verdiği önemi gözler önüne sermektedir diyebiliriz. 2019-2023 yıllarını kapsayan e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için hazırlanan 11. Kalkınma Planı ile e-devlet çalışmalarının dinamikliğinden bahsedebiliriz.

Çalışmaların devamı olarak “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Türkiye'nin 2019 e-Devlet vizyonu, temel değerleri, stratejik amaçları ve hedefleri tanımlanmıştır. Bu planda, Türkiye'nin 2016-2019 dönemi e-Devlet politikasını gerçekleştirmek için yapılması gereken öncelikli eylemlere yer verilmiş ve bu eylemlerin hayata geçirilmesi için bir yol haritası belirlenmiştir” (sp.gov.tr).

Günümüz koşulları, vatandaş odaklı e-dönüşüm, sosyal ağlar, yönetim ve şeffaflık ile hesap verebilirlik kavramlarını öne çıkartarak, e-Devlet alanındaki planlama, karar verme ve uygulama süreçlerinde rol oynayan tüm paydaşlar ile devlet arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanmasını gerektirmektedir. Son yıllarda Türkiye’de kamu sektöründe karar alma ve uygulama süreçlerinde devletin diğer aktörler ile olan ilişkilerinde daha katılımcı, şeffaf ve bütüncül bir yaklaşımın izlenmesi için önemli adımlar atılmaktadır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı da bu doğrultuda hazırlanmış olup, bu belge ile somutlaşan e-Devlet politikasının şekillendirilmesinde ve uygulanmasında bütüncül ve sürdürülebilir bir “e-Devlet Ekosistemi” stratejik bakış açısı benimsenmiştir(TUBİTAK, 2017).

Bu bağlamda 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ve Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı sayesinde e-Devlet platformu için teknik ve idari alanda ki eksikleri karşılayacak olan mevzuat çalışmaları tamamlanmıştır diyebiliriz.

“e-Devlet Kapısı 18 Aralık 2008 tarihinde 22 e-hizmet ile kullanıma açılmıştır.”(TOBB EKONOMİ VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ (kamubib-bimy.org), s.32) Temmuz 2022 yılı itibariyle yaklaşık 60 milyon kullanıcı 6.687 hizmet sayısı 3.365 mobil hizmet sayısına ulaşmıştır (e-Devlet Kapısı Devletin Kısayolu | www.türkiye.gov.tr (turkiye.gov.tr)). İstatistiki bilgiler sürekli olarak güncellenmeye devam etmekle birlikte Avrupa Birliği üye ülkeleri tarafından belirlenmiş 20 adet önceliğe ve önemliliğe sahip hizmetler aşağıdaki tabloda verilmiştir(Tablo 12).

Tablo 12: Önceliğe ve önemliliğe sahip hizmetler

Vatandaşlara Yönelik Kamu Hizmetleri	İşyerlerine Yönelik Kamu Hizmetleri
1. Gelir vergisi: bildirim, tebliğ ve ihbar	1. Çalışanlar için sosyal katkılar
2. İş ve işçi bulma kurumlarına yönelik iş arama hizmetleri	2. Kurumlar vergisi: bildirim ve tebliğ
3. Sosyal Güvenlik Katılımları (aşağıdakilerden herhangi 3'ü)	3. KDV: bildirim ve tebliğ
· İşsizlik Sigortası	4. Yeni firma kurulum kayıtları
· Çocuk nafakası	5. İstatistiki ofislere veri bildirim
· Tıbbi masraflar (tazmin veya direkt)	6. Gümrük beyanları
· Öğrenci bursları	7. Çevre ile ilgili izinler ve raporlar
4. Kişisel evraklar (pasaport ve sürücü belgesi)	8. Kamu ihaleleri
5. Araç Kayıtları (yeni, kullanılmış ve ithal)	
6. İnşaat ruhsatı başvuruları	
7. Polise bildirim ve şikayetler (örneğin hırsızlık durumları vb.)	
8. Halk kütüphaneleri	
9. Belgeler (doğum, evlilik gibi): başvuru ve teslim	
10. Yüksek eğitim / Üniversite kayıt işlemleri	
11. Taşınma duyuruları (adres değişikliği)	
12. Sağlık ile ilgili hizmetler (örneğin, çeşitli hastanelerden interaktif sağlık tavsiyeleri, randevu alımları)	

Kaynak: Aykaç & Eryarsoy & Kasap & Kervenoael, 2007, s.1111

Son 5 yıl içinde e-devlet kapısında ki kullanıcı, hizmet ve kullanım sayıları tablo ve grafikte verilmiştir(Tablo 13).

Tablo 13: e-Devlet kapısında ki kullanıcı, hizmet ve kullanım sayıları

Dönemi	e-DEVLET Kapısı Kullanıcı Sayısı	e-DEVLET Kapısı Kurum Sayısı	e-DEVLET Kapısı Hizmet Sayısı	e-DEVLET Kapısı Belediye Sayısı
2016	31.106.390	291	1.742	194
2017	35.574.774	396	2.799	239
2018	41.135.228	492	4.131	296
2019	45.038.012	640	5.170	326
2020	52.112.191	722	5.450	347
2021	57.663.332	851	6.248	383

Kaynak: TÜRKSAT, 2022, S.90 Turksat-2021-Faaliyet-Raporu

Şekil 6: Yıllara göre toplam hizmet kullanım sayıları



Kaynak: TÜRKSAT, 2022, S.90 Turksat-2021-Faaliyet-Raporu

2.5. Geleneksel Devlet İle E-devlet Karşılaştırılması

E-devlet elektronik kavramını her ne kadar içeriğinde barındırsa da içinde ki devlet kavramını yok saymamakta, geleneksel olarak devlet kavramı anlamını taşımaktadır ancak geleneksel yapıda ki devlet anlamını devam ettirmemekte, değişim ve dönüşüme uğramış yeni bir yönetim anlayışını sunmaktadır diyebiliriz. Bu bağlamda e-devlet kavramı ile devlet kavramı ile arasında bir rekabet aranmamalı ve e-devlet geleneksel devletten tamamen kopmadan hizmet sunumlarında kullanılan araçları değiştirmektedir diyebiliriz. Bu farkı daha belirgin bir şekilde tablo üzerinden görmek mümkündür(Tablo 14).

Tablo 14: Geleneksel Devlet ve E-devlet Karşılaştırılması

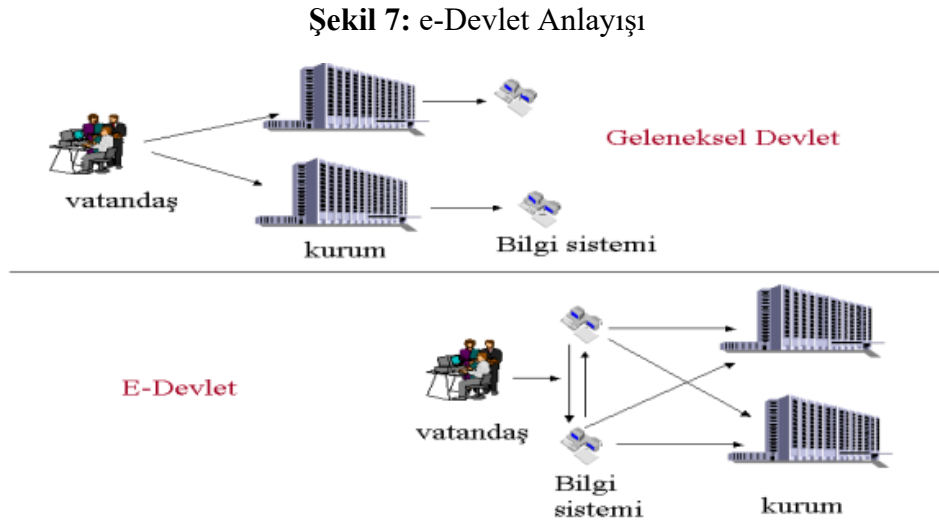
GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif vatandaş	Aktif müşteri-vatandaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/Koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Vatandaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesi ile denetim
Nakit akışı/Çek	Elektronik fon akışı
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş/kesintili hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyeti	Düşük işlem maliyeti
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı devlet	Açık devlet

Kaynak: Uçkan, 2003, s.47

Tablodan anlaşılacağı üzere geleneksel devlet anlayışı ve e- Devlet anlayışı arasında temel farklılıklar söz konusudur.

Vatandaşın kâğıt temelli olarak bilgi talep etmesi, kamu kurumundaki hiyerarşik yapının daha çok hissediliyor olması, kurumun talep edilen bilgiyi vatandaşa bildirmesine yönelik herhangi bir zaman mefhumunun olmaması, ‘bugün git yarın gel’ anlayışının kamu kurumlarına hâkim olması gibi özellikleri ile geleneksel devlette toplumun verilen hizmetten memnuniyet oranı düşük olabilmektedir(Arı, 2014, s.16).

e-Devlet ve geleneksel devlet vatandaş ilişkileri bakımından da farklılıklar göstermektedir. (Şekil 7).



Kaynak: T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu, Ankara, 2002, s.187

Şekilden anlaşılacağı üzere e-devlet anlayışının merkezinde vatandaş vardır. Vatandaş odaklı e-devlet anlayışında verilecek hizmetin geleneksel devlet anlayışında ki yüz yüze kâğıt üzerinden dilekçe veya form doldurmaya gerek kalmadan elektronik işlemlerle daha hızlı ve verimli bir şekilde vatandaşlara hizmet sunulduğu görülmektedir. Bu bağlamda “ zaman tasarrufu sağlaması, kâğıt merkezli iletişim ve iş görme süreçlerinin yerini elektronik iletişimin alması ve düşük işlem maliyeti e-devletin geleneksel yönetimden ayrılan belirgin özellikleri olarak gösterilebilir”(Almalı, 2021,

s.51). “Dolayısıyla e-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir”(Şahin, 2014, s.70).

Aşağıdaki tablo ile e-devlet uygulaması sayesinde ciddi tasarruflar sağlanan birkaç proje ve bilgilerini görmek mümkündür(Tablo 15).

Tablo 15: e-Devlet Uygulaması Sayesinde Ciddi Tasarruflar Sağlanan Birkaç Proje

E-Devlet Projesi / Kurum	Sağladığı Fayda	Kullanım Oranı	Tasarruf Miktarı
E-Karne / Milli Eğitim Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none">* Karne parası ortadan kalkmıştır.* Notların öğrenci tarafından değiştirilmesi önlenmiştir.* Devamsızlık durumu, duyurular, öğrenci notları gibi bilgiler öğrenilmektedir.	<ul style="list-style-type: none">* Tüm okullarda kullanılmakta olup ocak ayında 2,5 milyon kez ziyaret edilmiştir.	<ul style="list-style-type: none">* Milli Eğitim Bakanlığı'na 3 milyon \$ tasarruf getirmiştir.* Devlete ise okul harcamalarını azalttığı için 50 milyon TL tasarruf getirmiştir.
E-Bildirge/Çalış. ve Sosyal Güv. Bak.	<ul style="list-style-type: none">* Kuyrukların ve iş kayıplarının önüne geçilmiştir.* İşyerlerinde ve kamu kurumlarında işgücü tasarrufu yaratmıştır.* Kırtasiye masraflarını azaltmıştır.* Kayıdı dışı ekonominin önüne geçmiştir.	<ul style="list-style-type: none">* 3 yıl içinde e-bildirgeyi kullanan işyeri sayısı 986 bindir.	<ul style="list-style-type: none">* Dört yılda devlete katkısı 4 milyar \$.* Personel harcamalarında devlete 75 milyon TL tasarruf yaratmıştır.* Her işyerinde 1 kişilik işgücü tasarrufu getirmiştir.* 1.600 ton kağıt israfı önlenmiştir.
Akıllı Kart / SSK		<ul style="list-style-type: none">* Günde yaklaşık 42 bin sağlık kartesi veren SSK'nın genelinde kullanılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none">* Yılda 30 milyar \$ sağlık harcaması yapan SSK'da %3'lük tasarruf yaratmaktadır.* Sağlık Bakanlığı ile birlikte diğer kamu kurum ve kuruluşlarla birlikte milyarlarca dolar tasarruf sağlamaktadır.

Kaynak: Uğur & Çütcü, 2009, s.10

2.6. E-yönetişim

Çağımız da gerek teknolojik ilerlemeler gerekse bilimde yaşanan gelişmelerle birlikte yönetim alanında da büyük bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Bu dönemde modern toplumun geride bırakılıp postmodern topluma sıçrayışın yaşanması ile birlikte yeni değerler ve ilkeler de mecburi olmuş, bu mecburiyet ise değişim ve dönüşümü

beraberinde getirmiştir diyebiliriz. Bu değişim ve dönüşüm siyaset, yönetim, eğitim, ekonomi ve hatta etkisini neredeyse her alanda hissettirdiği gibi en çokta kamu yönetimi alanında kendini göstermiştir. Bunun nedenini çağa ayak uydurmak isteyen tüm devletlerin kendini değişen şartlara uyarlamak amacıyla kamu yönetiminde yeni ve çağa uygun bir kimliğe bürünme sürecine girmesi olarak açıklayabiliriz.

Kamu yönetiminde ortaya çıkan dönüşüm süreci beraberinde yönetişim kavramını da gündeme getirmiştir(Demirel, 2010, s.65). Bu bağlamda yaşanan değişim ve dönüşüm süreci yönetim kavramının da değişimine neden olmuş ve bu değişim dönüşümle birlikte yönetim kavramı yönetişim kavramına evrilmesi ile kamu sektör ile özel sektör arasında ki yönetim anlayışının arasında ki makas kapanmaya başlamıştır diyebiliriz.

Kavramdan ilk kez 1989’da Dünya Bankası tarafından yayımlanan “*Sub Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth*” isimli raporda ‘iyi yönetişim’ olarak bahsedilmiştir. İyi yönetişim kavramı ile ise sonuç odaklı, hesap verebilir, demokratik, hukukun esas alındığı yönetim biçimi ifade edilmek istenmiştir. Bu bağlamda raporda yönetişim; devlet ve vatandaşların meselelerinin yönetiminde politik gücün kullanılması olarak tanımlanmıştır(Doğan & Ustakara, 2013, s.2-3).

“*Yönetişim (governance) kelimesinin İngilizce literatürdeki çoğu noktada Türkçe’de yönetim/hükümet kavramlarını karşılayan “government” kelimesi ile aynı anda fakat farklı bağlamlardaki değerlendirmelerde kullanıldığı görülmektedir*”(Taşpınar, 2021, s.98). Bu bağlamda yönetişim için birçok tanım bulunmaktadır. “*Yönetişim, kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı, kamu sektörünün, özel sektör ve sivil toplumun gücünden de yararlanarak kalite ve etkinliğini artırmasını sağlamaya dönük yeniden yapılandırma araçlarından biridir*”(Demirel, 2010, s.65).

Yönetişim kavramı, sistemsel, siyasal ve yönetsel olmak üzere üç boyutuyla ele alınabilir: Sistemsel olarak yönetişim, devletin klasik ve otoriter karar alma süreçleri ve resmi kurumsal yapısıyla belirlenen hükümetten daha geniş bir kavram olarak tanımlanmaktadır(Demirel, 2005, s.15).

Yönetişim kavramının ifade şekli ne olursa olsun aslında genel olarak devlet ve özel olarak ise kamu yönetiminde yeniden yorumlanmadır diyebiliriz. Bu yeniden yorumlanma şekli bir süreç olup devlete ait olan rolleri ve kamu yönetiminde ki yapıları

da değiştirmiş olup bu bağlamda özelleştirme, liberalizasyon ve deregölasyon uygulamasına ve süreçlerine hız kazandırmıştır(şahin & Örselli, 2014, s.38).

Yönetişimin özelliklerinden bahsedecek olursak(Bahçavan, 2006, s.6):

- Yönetişim; ekonomik ve sosyal meselelerin çözümlünde engel olan problemleri açıklamaya yardımcı olur ve bu problemleri tanımlar.
- Yönetişim; devletle birlikte ortaya çıkmıştır ancak devletinde ötesinde kişiler ve kurumları da ilgilendirir.
- Yönetişim, kurumlar arası karşılıklı ilişkilerde güç bağımlılığını açıklar.
- Yönetişim, kendi kendini yöneten özerk katılımcı ağıyla ilgilidir.
- Yönetişim, devletin yönetim görevi yanında rehberlik görevinde de çağa uygun teknikler kullanması gereken aktör olarak tanımlanmaktadır.

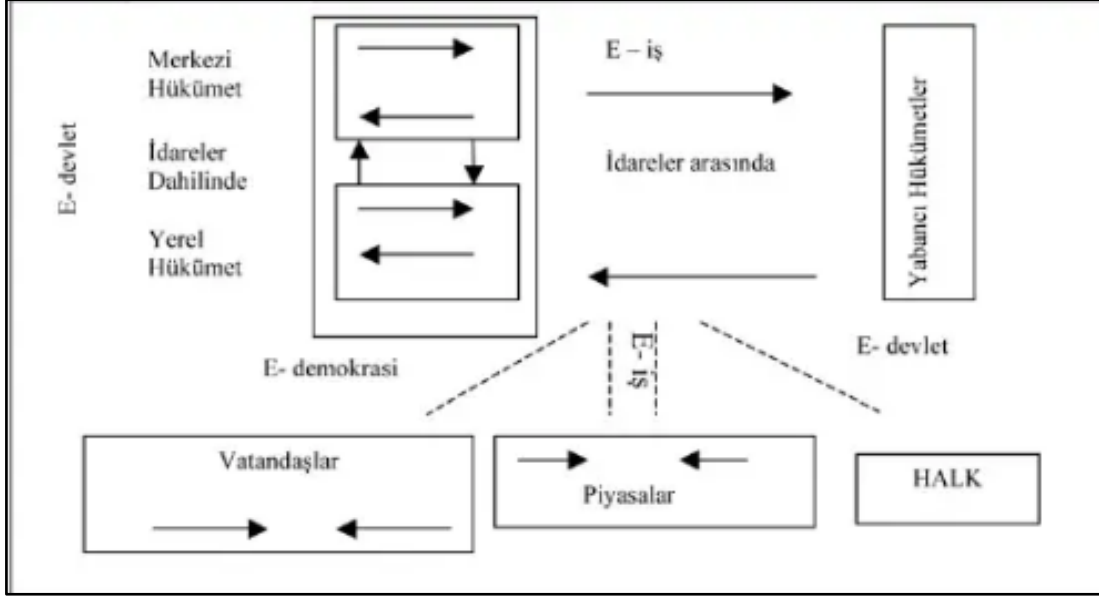
Yönetişimin bilgi teknolojilerinden faydalanarak gerçekteştirilmesi ve bu sayede karşılıklı ilişkilerin ağlar sayesinde daha çok artması e-yönetişim kavramını ortaya çikarmıştır diyebiliriz. e-Yönetişim küresel dünya düzenini kamu yönetimine işletmecilik anlayışıyla uygulayıp hizmetlerde kamunun ağır basmasını engelleme amacındadır.

Bu yönetişim ağı ile birlikte sivil toplum kuruluşları, yarı özerk kuruluşlar, işletmeler ve hatta yerel yönetimler devlet siyaseti ve yönetimi konusunda çevrim içi kamuoyu oluşturarak seslerini çok daha rahat ve devamlı surette duyurabilmektedir. Dolayısıyla politika ve karar süreçlerini etkileyerek, bu politika ve kararların biçimlendirilmesinde rol almaktadır...bu bağlamda e-yönetişim, devlet dışındaki politika aktörlerinin internet tabanlı ağ üzerinden hızlı ve sürekli surette katılımını gerçekteştirerek, bu aktörleri kamu hizmetlerinin belirlenmesinde ve sunumunda edilgen durumdan çikararak etken konuma getirmektedir(Doğan & Ustakara, 2013, s.6).

e-Yönetişim, devletin politikalarını oluştururken, sunarken, denetimi gerçekteştirilirken veya bu politikalar karşısında ortaya çıkan problemleri bilgi teknolojileri kullanılarak aktörlerin çevrimiçi olarak katılımının sağlanmasıdır diyebiliriz. e-yönetişim kavram olarak e-devlet ve e-demokrasi ile bağlantılıdır. e-demokrasi kavram olarak vatandaş ve devletin elektronik iletişimi, e-devlet ise devletin vatandaşa elektronik olarak verdiği hizmetlerde demektir. Bu bağlamda

bakıldığında e-yönetişim, e-devlet ve e-demokrasi arasında ki bağlantıyı aşağıdaki şekil ile açıklayabiliriz(Şekil 8).

Şekil 8: e-yönetişim, e-devlet ve e-demokrasi arasında ki bağlantı



Kaynak: Doğan & Ustakara, 2010, s.7

Bu bağlamda e-yönetişimde toplum ve toplumda yer alan aktörler ile ağ üzerinden iletişime geçildiğini ve bu iletişimi gerçekleştirirken e-devlet ilkeleri ile hareket ettiğini görürüz. “*Hatta e-devlet ve e-yönetişimi konu alan eserlerde e-devletin yönetimden yönetime geçişte bir araç olarak kullanıldığı kolaylıkla görülebilecektir*”(Taşpınar, 2021, s.98).

e-devlette olduğu gibi e-yönetişimde de önemli konularından biri gizlilik ve güvenililiktir. e-yönetişim sisteminde olması beklenen gizlilik güvenlik tabloda gösterilmiştir(Tablo 16).

Tablo 16: e-yönetişim sisteminde olması beklenen gizlilik güvenlik

<p><u>Güvenilir Bir İş Çevresi</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Verilerin Doğruluğu• Veri Bütünlüğü• Kimlik• Kimlik, veriler ve iletişimin hususiyeti• Yetkilendirme• Benimseme	<p><u>Uygun Bir Yasal Çevre</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Yasal bir etki gücüne ve geçerliliğe sahip olarak elektronik dokümanların, imzaların tanınması.• Mahkemede elektronik veri mesajlarının kabul edilebilirliği
<p><u>GEÇERLİ YASALAR</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Elektronik Delil Kanunu• Elektronik Ticarî İşlem Kanunu• Mahremiyet Kanunu• Bilgi Özgürlüğü Kanunu• Bilgisayarın Kötüye Kullanımı & Siber Suç Kanunu• Malî Teşvik Kanunu• Rekabet Kanunu	

Kaynak: Demirel, 2010, s.74

e-yönetişim ile internet eksenli ağ yapılanmasına dayalı, çok aktörlü ve dinamik bir denge içerisinde toplumun tüm aktörlerinin siyasa ve yönetim politikaları oluşturma sürecine katılmasıyla kamu yönetiminde esneklik, hızlı karar alma, hesap verebilirlik, şeffaflık, bilgi edinme hakkı, siyasal katılım ve demokrasiye dayalı bilgi toplumu kültürü” yaratılmaya çalışılmaktadır (Doğan & Ustakara, 2013, s.8)

Devletin görevi vatandaşlarına en verimli şekilde kamu hizmeti sunmaktır. E-devlet ise bu hizmetleri sunarken bilgi ve teknolojiden faydalanmaktır. Yönetişim ise bir yönetim anlayışı olup daha çağdaş yönetimi ifade eder. Bu kavramları için önemli olan vurguları görmek ve ayırımını anlamak tablo ile mümkündür(Tablo 17).

Tablo 17: Hükümet, E-devlet, Yönetişim ve e-yönetişim hizmetlerinin özellikleri

Hükümet	Yönetişim
Üst yapı	Fonksiyonellik
Karar merkezi	Performans
Kurallar	Süreç
Uygulama, yürürlüğe geçirme	Hedef
Yönetmelik	Koordinasyon
Çıktılar	Sonuç
E devlet -	E-yönetişim
Elektronik oylama hizmeti	Elektronik etkileşim
Elektronik hizmet sunumu	Ağ yoluyla toplumsal rehberlik
Elektronik iş akışı	Elektronik danışmanlık
Elektronik üretkenlik	Elektronik kontrolörlük

Kaynak: Grönlund & Horan, 2004 ,s.719

e-Devletin gelişmiş bir ileri modeli olan e-yönetişim, kamu politikalarının kararlaştırılması ve sunulmasında toplumun tüm kesimlerini devlet yönetimi ve siyasetinde paydaş olarak gören yönetim anlayışına bağlı olarak ortaya çıkmış ve yönetişimin elektronik boyutu olarak değer kazanmıştır (Doğan & Ustakara, 2013, s.8).

2.7. Mobil Devlet

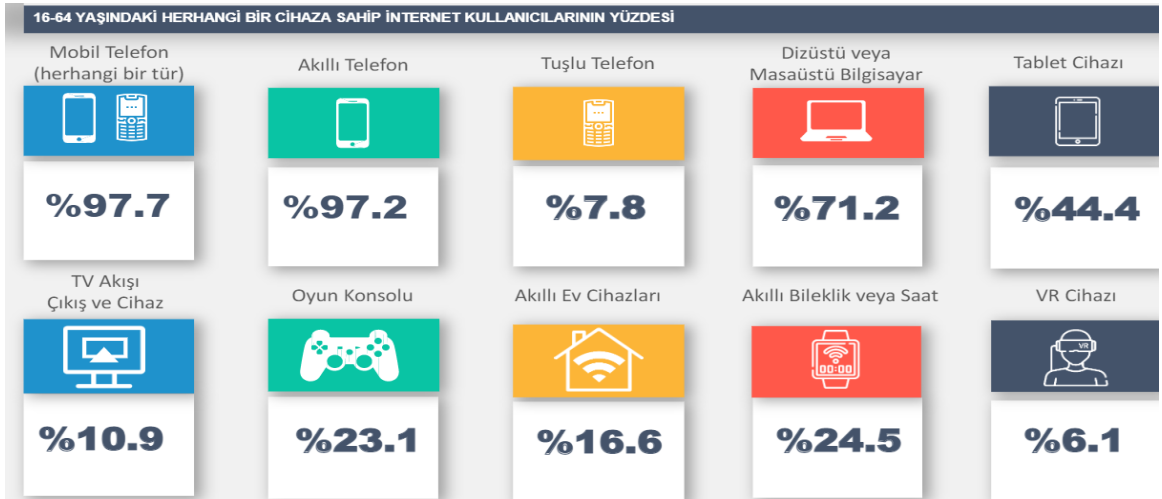
Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler (verilerin saklanması, depolanmasının daha kolay ve daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gibi) eski yönetim anlayışı ile devam ettirilemeyeceği için bilişim teknolojilerinden kamu hizmeti alanında da faydalanmak, verimlilik ve beraberinde yeniçağa uygun yönetim anlayışı getirmiştir.

Bilişim teknolojilerinin devlet hizmetlerinde azami ölçüde kullanılması gereği, e-devlet yaklaşımını ortaya çıkarırken, mobil ve kablosuz teknolojilerdeki gelişmeler ve bu teknolojilerin toplum tarafından daha yaygın olarak kabul görmesi ise e-devletten m-devlete geçişi gündeme getirmektedir(Güler & Döventaş, 2009, s.26).

2007 yılı sonrası telefon ve sürümlerde yaşanan gelişmeler beraberinde mobil teknoloji devrimi kendini göstermiştir. Mobil teknoloji ve mobil internet beraberinde e-

devlet hizmetleri bilgisayar üzerinden sınırlı kalmayıp mobil hizmet yani m-devlet üzerinden de gerçekleştirilmeye başlamıştır. Bu bağlamda “*mobil teknoloji insanların teknolojiyi kullanma biçimlerini değiştirerek sunulan hizmetlerinden her yerde ve her zaman yararlanma fırsatı sunmaktadır. Bu nedenle mobil cihazlar kullanıcıya hizmet sunmada yeni bir yöntem olarak kullanılmaya başlanmıştır*”(Ateş, 2021, s.40). Bakıldığında tek amaçlı aygıtlar veya bilgisayarlara oranla neredeyse bilgisayar kapasitesinde ve çok amaçlı olan cep telefonlarının kullanımının günümüz de daha çok yaygınlaşması ile birlikte bu durum mobil hizmet kullanımında ciddi bir artışa neden olmuştur. Aşağıda ki tabloda bilgisayar ve mobil cihaz kullanıcı oranlarına bakarak bu farkı görmek mümkündür(Tablo 18).

Tablo 18: Bilgisayar ve Mobil Cihaz Kullanıcı Oranları



Kaynak: <https://docplayer.biz.tr/224679716-Dijital-2021-turkiye-internet-sosyal-medya-mobil-kullanim-dijital-pazarlama-ve-e-ticaret-gostergeleri.html>, 2021, s.17

“Mobil devlet ”(Mobil Devlet (turkiye.gov.tr)) Bu bağlamda da uygulamalara kolayca erişim, 7/24 kamu hizmeti ve bu hizmetlerin artık parmaklarımızın ucunda olması mümkün olmuştur diyebiliriz. Ayrıca mobil cihazların günümüzde herkeste bulunması ve cepte taşınması ile de bilgisayardan farklı olarak mobil devlet ve mobil hizmetler ile anlık gelişmeleri takip etmek ve haberdar olmak daha kolay olmuştur. “Mobil araçların kullanımının bilgisayar kullanımından daha kolay ve yaygın olması

çok daha fazla sayıda insana ulaşabilmesine ve çevrim içi devlet hizmetlerinin de daha fazla kabul görmesine olanak sağlamaktadır”(Güler & Dövertaş, 2009, s.25). Bu bağlam da m-devlet ile birlikte devletin hizmetleri bu hizmetlerin verildiği yerden değil cep telefonları ve tabletlerimiz aracılığıyla erişilebilir hale gelmiştir. Hizmetlerin yerinden verildiği döneme göre hizmetlerin E-Devlet ve m-Devlet aracılığıyla verildiği döneme bakıldığında kamu hizmetleri verilirken uygulanan gereksiz formalitelerin yaşanmadığını, zaman ve maliyet açısından yaşanan kaybın önüne geçildiğini görebiliriz.

SONUÇ

İnsanlık tarihinden bu yana güvende hissetme isteği ile toplu bir şekilde yaşam neticesinde ortaya çıkan örgütler devletleri meydana getirmiştir. Devletlerin ise asıl görevi insanları güvende hissettirmek ve onlara temel ihtiyaçlarını sunmak olmuştur. Devletler vatandaşlara hizmet sunarken daha iyi bir hizmet verme amacı ile birçok kuram ortaya çıkmıştır. Geçmişten günümüze değin kamu yönetimi ve hizmeti için ortaya çıkan bu kuramlar daha fazla verim, daha çok vatandaş memnuniyeti, hizmette daha çok kalite amacı taşımıştır. Birçok kamu yönetimi kuramı ortaya çıkmasına rağmen her kuramın olumlu/olumsuz yanları olmuş tam anlamıyla olumlu, istenen bir yönetim tarzı ortaya çıkamamıştır. Ancak bu kuramlardan sonra vatandaşların memnuniyetinin önemi, adalet ve verimlilik gibi kavramların önemi ortaya çıkmıştır. Bu kavramların sağlandığı bir yönetim tarzı tam olarak bulanamasa da klasik yönetim tarzı çağa uygun bir yönetim anlayışını karşılamıyordu ve çağın şartlarına uygun bir yönetim gerekiyordu.

1950'li yıllar sonrası çağdaş yönetim anlayışlarının da kamu yönetimi anlayışlarına dahil olması ile birlikte kamu hizmetlerinin çeşitliliğinin arttığı, teknolojinin ise bu hizmetler de olmazsa olmaz olarak düşünüldüğü döneme geçilmiştir. Bu bağlamda devletler, küreselleşen dünyada her alana sızan bilgi ve teknolojinin etkisinin kamu yönetimi alanında da kendisini göstermesiyle vatandaşlara verdikleri hizmetlerde daha fazla kalite ve daha hızlı hizmet anlayışına gitmişlerdir. Gerek devletlerarası rekabet gerekse devletlerarasında ki güç dengesi için önemli olan bilgi ve teknoloji bu anlamda devletler için takip edilmesi ve her alana yaygınlaştırılması gereken unsurlar olmuştur. Böyle bir dönüşümün sonucu olan e-devlet olgusu ise devletlerin hizmet sunumunda en önemli unsur olmuştur.

Dönüşüm sonrasında sağlık ve eğitim gibi temel ihtiyaçlar olarak söyleyebileceğimiz kavramlara çağın gereğiyle artık telekomünikasyon, elektronik haberleşme de eklenmiştir ve vatandaşlar tarafından çağdaş devletlerden bu imkânları sunması beklenmiştir. Bu bağlamda vatandaşların memnuniyetinin yanında devletlerarasındaki rekabette de önemli hale gelen bilgi ve teknoloji çağına uygun yönetim tarzı gündeme gelmiştir.

21. yy için önemli bir kavram ve uygulama olan e-devlet neredeyse bütün devletler tarafından uygulamaya konulmuş ve e-devlet sayesinde ciddi bir kaynak tasarrufu, zaman ve mekandan tasarruf ve birçok insana hizmet ulaştırma amacı gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda kamu yönetiminin geliştirilip dönüştürülmesi ve teknolojinin hizmete taşınması ihtiyacının doğması ile ortaya çıkan e-devlet uygulaması vatandaşlara daha hızlı daha kaliteli bir hizmet imkanı sunmuştur. Türkiye bu gelişmeleri her ne kadar geç yakalamış olsa da günümüzde konu ile alakalı olarak bir çok ciddi adımlar atmıştır ve e-devlet ile birlikte devlet vatandaş arasında ki ilişki yenilenirken bir çok ilerleme katedilmiştir.

E-devletin hizmetler aracılığıyla vatandaşlara sağladığı faydaların yanında kamu yönetiminde kağıt israfı azalmış, biriken evrakların yerini byte'lar almış, uzun kuyruklar ve liyakatın yerini online randevular, kolay planlama, arşivleme ve vatandaşların 7/24 ulaşabileceği ve en güzel tarafı parmaklarımızın ucuna kadar taşınan bir hizmet sağlanmıştır. Dezavantajlı kesimin kamu hizmeti alacağı yere gitmeden evden cepten veya telefon üzerinden istedikleri hizmeti veya bilgiyi alması daha adaletli ve eşit bir hizmeti ortaya çıkarmıştır. Bu sayede vatandaş kamu hizmetlerinde kendisi de aktif olabilmiş ve her an kamu hizmetine ulaşabilme fırsatı sayesinde vatandaş ve kamu arasında ki makas küçülebilmiştir.

Geçmişten bu yana kamu hizmeti için vatandaşların aklında olumsuz olarak kalan hantallık ve kırtasiyecilik gibi kavramlar e-devlet sayesinde azalmış ve vatandaşların kamuyla etkileşimi artmıştır. Vatandaşlar için çağımızda daha da önem kazanan zamandan verim e-devlet uygulaması ile sağlanmış olup devletler ve vatandaşlar için önemli bir kavram olan adalet bir nebze bu uygulama ile sağlanmıştır da diyebiliriz.

Günümüzde bilgisayarlardan daha çok kullandığımız ve hemen hemen herkeste görebileceğimiz akıllı cihazlar ile birlikte e-devleti kullanmak mobil ve kablosuz teknolojilerdeki gelişmeler ve bu teknolojilerin toplum tarafından daha yaygın hale gelmesi ile daha kolay daha basite indirgenmiştir. Bu bağlamda ortaya m-devlet hizmeti çıkmıştır. Hizmetlerin kullanımında mobil cihazların daha çok kullanıcı sayısına ulaşması ise m-devletin geliştiğinin en belirgin göstergesidir.

Batı ülkelerinde bilgi ve teknolojideki ilerlemelere bağlı olarak ülkemizde de bilgi ve teknoloji de ilerleme sağlanması için bir çok proje geliştirilmiştir. Bu projelerden bazıları ise e-devlet için üretilmiştir. Ancak bu projelere rağmen ülkemizde e-devlet sürecinde bazı problemler bulunmaktadır. Gerek vatandaşların bilgisayar kullanma eğitimi gerekse kişisel bilgilerin ve güvenliğinin erişilebilir olmasının verdiği endişe ve altyapıların yetersiz olması bu problemlerden bazılarıdır. Bu bağlamda devlet online hizmete karşı güven sağlamalı e-devlet ve m-devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar için asıl problem olan güvenlik problemini çözüme ulaştırmalıdır. Parmaklarımızın ucunda hizmet taşıyan bir uygulamanın birçok özel ve kişisel bilgileri de içermesi sebebiyle bu kişisel bilgilerin paylaşılması veya başkaları tarafından bu bilgilere ulaşılması konusunda güvensizlik yaratmaktadır. Bu bağlamda hükümetler gerek siber saldırılar gerekse bu kişisel bilgilerin sızdırılması ihtimaline karşı önlem almalıdırlar. alt yapıları geliştirmeli ve konu hakkında ki tehditler belirlenerek gerekli önlemleri almalıdır.

Söz konusu uygulamalar vatandaş tarafından benimsendikten sonra, teknolojinin ileri boyutları kullanılarak, vatandaşların e-devlet uygulamalarında daha aktif rol alması sağlanarak kamusal kararlarda etkin rol almaları, başka bir ifadeyle e-demokrasi süreçlerine adaptasyonlarının sağlanması gerekmektedir. Bunun için ise kamu hizmetleri sürekli geliştirilmeli, teknik aksaklıkların yaşanması olabildiğince engellenmeli ve teknolojinin sunduğu önemli bir özellik olan hız ve kalite sağlanarak vatandaşlar için kolay ve hızlı bir şekilde hizmete ulaşım sağlanmalıdır.

e-devlet ve m-devlet ile birlikte şeffaflık, hesap verebilirlik, kaynak tasarrufu ve vatandaşların daha fazla katılımı gibi daha kolay ve klasik anlayışla erişilemeyecek kadar daha ileri bir demokrasi gerçekleştiği görülmektedir. Bunu giderek artan kullanıcı sayılarından ve giderek uygulamaların daha yaygın ve sık kullanılma rakamlarından görebiliriz. Burada ki sorun ise bu güven tesisinin daha fazla nasıl sağlanabileceği, demokratik düzeyin daha fazla nasıl ileri taşınacağıdır. Bu noktada e-devlet ve m-devlet için zayıf yönlerinin nasıl güçlendirilebileceği önemli hale gelmektedir. Zayıf yönlerden biri olan herkese eşit şekilde erişim kısmı bunlardan en önemlisidir. Mobil teknolojinin kullanımı veya hane halkı internete erişim grafiklerine baktığımızda giderek artan ve yüksek miktarlara sahip bir grafik görmekteyiz ancak henüz bilgisayar veya telefon kullanma becerisi olmayan veya bu cihazlara sahip olmayan vatandaşlar için eğitimler

ve eğitimler için gerekli hizmetler sağlanarak bilgisayar-okuryazarlığı arttırılmalıdır. Burada özellikle engelli vatandaşların erişimi daha zor olmakta bu sebeple engelli vatandaşlar için uygulamalara düzenleme getirilmelidir. Türkiye’de herkese eşit bir şekilde e-devlet hizmeti ve uygulamalarını sunmak ve vatandaşların bu uygulamaları kullanacak seviyeye gelmesi için gerekli eğitimleri ve yatırımları yapmak devletin halletmesi gereken önemli bir konudur.

e-Devlet ve m-devlet kullanılırken bir çok sayfa bir çok yönlendirme ve sayfalar arası geçişin çok olması sebebiyle birçok vatandaş için hizmeti kullanma sırasında zaman kaybı ve talep edilen hizmetlere ulaşamama sebebi ile çevrimiçi sistemler gerçekleştirilip vatandaşlara online ve anlık olarak yardım ve yönlendirme sağlayacak sistemler geliştirilmelidir..

TÜİK 2022 internet kullanımı verilerine göre kadınlarda 78,6, erkeklerde 86,9 ortalama olarak Türkiye’de yaşayan vatandaşlarda internet kullanımı 82,7 olup bu veriler giderek artmaktadır. Bu bağlamda günümüzde devletler vatandaşlara müşteri gibi davranarak kamu hizmetlerini sunarken müşteri ilişkileri yöntemini esas almalıdır. Devlet kamu hizmeti için erişim sağlama imkanı olmayan vatandaşlara ücretsiz erişim sağlayabileceği imkanlar vermelidir çünkü artık birçok vatandaş mobil uygulamalara yönelmiş olup vatandaşlar banka işlerini, fatura ödemelerini ve satın alma işlerini mobil uygulamalar aracılığıyla çözmektedir. Bu bağlamda devlet m-devlet hizmetlerine daha çok ağırlık verip e-devlet ve m-devlet için aracı konumda olan internet için altyapıları geliştirerek devlet hizmetleri için yer alan uygulamaları ücretsiz olarak sunmalıdır. Bu bağlamda müşteri memnuniyeti anlayışı ile vatandaşların bu süreçte aktif rol alması yani katılımı sağlanabilecektir.

Yalnızca bilgi ve teknolojinin yeterli olmadığı, bilgi ve teknolojinin geliştirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli eğitimlerin, güvenliğin, altyapının ve insan unsurunun geri planda bırakılmaması, kaliteli bir hizmet sunmak için ise eşit sunulan teknoloji vatandaşlar için önemli olmakla birlikte vatandaş ve devlet arasında ki ilişkinin bekası ve devletin teknoloji sayesinde prestijinin yükseldiği ve ciddi bir tasarruf yaptığı kamu hizmetinin bekası için son derece önemlidir.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, M.(2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları. Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 8 Say:3, 8-31.
- Aktan, C. (2011). Organizasyonlarda İnsan Yönetimi:İnsan Mühendisliği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt:3, Sayı: 2, 387-406. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/oybd/issue/16338/333500> adresinden alındı
- Almalı, V. (2021). *Standart Maliyet Modeli Bağlamında E-Devlet Uygulamalarının Yönetimin İyileştirilmesi ve Refah Üzerindeki Etkileri*. Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altınok, R. (2005). e-Dönüşüm Yolunda Türkiye: e-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar. A. B. Ahmet Nohutçu içinde, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması -I*. Beta Basım Yayın.
- Asunakutlu, T., & Coşkun, B. (2005). Frederick Winslow Taylor Ve Fizyolojik Örgüt Kuramı. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 157-176.
- Atalay, M. (2008). *Kamu Yönetimi Disiplininde Waldo Düşüncesi*, Ankara Üniversitesi, Yayınlanmış Doktora Tezi.
- Ateş, V. (2021). Mobil Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Araştırma Makalesi*, 5(1), 39-52.
- Atmaca, Y.(2012). *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Belediyelerde Kamu Hizmet Anlayışı Değişimi: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aykaç, B. (1997). *Kamu Bürokrasisi ve Türk Kamu Personel Yönetiminde Bürokratik Eğilimler*, Ankara: YÖK Matbaası.
- Aykaç , Ö. (2004). Örgütler:Sosyolojik Bir Perspektif. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 189-217.

- Aykaç, Ö., Eryarsoy, E., Kasap N., Kervenoael, R.(2007). Türkiye de E-Devlet Hizmetleri İçin Mobil Telefonların Kullanımı.
- Azize Ergeneli, A. İ. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Bahçavan, G. (2006). Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi. *Yönetişim ve Türkiye Uygulaması*, 12.
- Boztepe, M. (2018). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 20, 3, 191-210.
- Çapçioğlu, İ., Şahin, M. C., Erdoğan N. (2010). Max Weber Sosyolojisinde Karizmatik Otorite ve Dini Liderlik, 51-76.
- Çarıkcı, O., Yavuz A.(2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12).
- Çevik, H. H. (2012). *Kamu Yönetimi Kavramlar Sorunlar Tartışmalar*. Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Çevikbaş, R. (2012). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt:1 , Sayı:2, 9-32.
- Çiğeroğlu, M., Özgür, H.(2011). H.George Frederickson ve Kamu Yönetimi Disiplinindeki Yeri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Delibaş, K., Akgül, A.(2010). " Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi". *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*. 13(1). 101-144.
- Demirel, D. (2005). Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Etkin Devletin Bir Aracı Olarak e-Devlet ve Türk Kamu Yönetimi*, 12.
- Demirel, D. (2010). Yönetişimde Yeni Bir Boyut e-Yönetişim. *Türk İdare Dergisi*(466), 65-94.
- Demirel, D. (2014). Modernizmden Postmodernizme Kamu Yönetimi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(2), 169-178.

- Doğan, K. (2014). Postmodern Kamu Yönetiminin Kuramsal Temelleri Çerçevesinde Yönetim Yaklaşımı: Literatür Taraması. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 27-45.
- Doğan, K. (2017). Kamu Yönetimi Disiplini Üzerindeki Etkileri Bakımından Dwight Waldo. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 1, 114-136.
- Doğan, K., & Ustakara, F. (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak e-Devlet ve e-Yönetişim İlişkisi Üzerine. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*(3), 01-12.
- Doru, S.21. Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Dijitalleşme ve e-Devlet. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Dursun, D. (2012). Bürokrasi Teorisi ve Yönetim. *Journal of Social Policy Conferences*, Cilt: 37 Sayı: 38, 133-149. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/921/10411> adresinden alındı
- Egidijus Barcevičius, G. C. (2019). *Exploring Digital Government* . İspanya: Joint Resarch Centre .
- Ergeneli, A., İlsev, A., Camgöz, S.M., Güler, B.K., Karapınar, P.B., Ekmekci, Ö.T., Özgödek, H.M.F., Özgödek, D.G., Odabaşı, N.A., & Borluk, N.A. (2018). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara, Nobel Yayıncılık.
- Ergun, T. (2015). *Kamu Yönetimi: Kuram Siyasa Uygulama*. Ankara: TODAİE Yayın.
- Ertekin, İ. (2017). Klasik Örgüt Kuramları. *Journal Of Emerging Economies and Policy*, 64-73.
- Ertekin, İ. (2017). Klasik Örgüt Kuramları. *Journal of Emerging Economies and Policy* , Cilt:2, Sayı:2, 64-73.
- Eryılmaz, B. (2014). *Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar*. Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Eryılmaz, B. (2014). Kocaeli: Umuttepe Yayınları. *Kamu Yönetimi- Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, politikalar*.

- Fişek, K. (2015). *Yönetim*. Ankara: Kilit Yayınları.
- Genç, N. (2010). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı. *Türk İdare Dergisi*(466), 145-159.
- Gökçe, O. (2013). *Siyaset Sosyolojisine Giriş*. Konya: Çizgi Kitabevi. *Siyaset Sosyolojisine Giriş*.
- Grönlund Å., T.A. Horan (2014). Introducing E-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems* Sayı: 15, . 713-729.
- Güler, M., & Döventaş, E. (2009). Elektronik Devletten Mobil Devlete Geçişte Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, 25-48.
- Gümüş, M. (2015). *Yönetimde Başarı*. İstanbul : Alfa Kitap.
- Haktankaçmaz, M. (2009). *Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformu*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi.
- İrdem , İ. (2019). *Bürokrasi*. Nobel Yayıncılık , Ankara.
- Kaplan, G. (2022). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Bir Yetki Devri Örneği Olarak Yetkilendirilmiş Yükümlü Statüsünün İncelenmesi. *Yükseklisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi.
- Karcı, Ş. (2008). Yeni Kamu işletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*(16), 40-64.
- Kartal, A. (2006). *Yeni Kamu Yönetiminin Anlayışının Türkiye’ye Yansıması Olarak Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı*. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi.
- Korkut , G., Tetik, A., & Acar, K. (2015). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı İle Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu. *İş ve Hayat dergisi*, 1(2), 107-135.
- Köseoğlu, O., & Sobacı, M. (2015). Dora Yayımevi , Bursa. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları*.

- Kula, S. (2006). *Farklı Sektörlerde Bazında İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Kültür İlişkisi*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Leblebici, D. (2008). Yönetim Bilimi Açısından Klasik Dönemi Hatırlamaya İlişkin. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:21, 99-118.
- Nişancı, Z. (2015). Geçmişten Günümüze Yönetim Düşüncesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 257-294. <http://ybd.dergi.comu.edu.tr/dosyalar/Ybd/gecmisten-gunumuze-yonetim-dusuncesi-management-thought-from-the-past-to-th-2017-02-10-17.pdf> adresinden alındı
- Nohutçu , A. (2010). *Kamu Yönetimi*. Savaş Yayınevi , Ankara.
- Özer, M. (2012). *Yeni Kamu Yönetimi*. Barış Kitabevi ,Ankara.
- Özer, M. (2014). Kamu Yönetiminde Değişim Sürecini Dwight Waldo ile Yeniden Düşünmek. *Amme İdaresi Dergisi*(47), 1-30.
- Öztaş, N. (2015). *Yönetim*. Otorite Yayınları, İstanbul.
- Öztaş, N. (2019). *Bürokrasi*. Nobel Yayınları , Ankara.
- Parlak, B., & Bincan, S. (2019). Kamu Yönetimi Disiplininin Değişim Sürecinde Dwight Waldo'nun Rolü. *Uluslararası Yönetim Dergisi*, 2(3), 488-497.
- Sahillioğlu, E. (tarih yok). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. *Geleneksel Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Tezi*.
- Sayman, C. (2006). *Dwight Waldo ve Yönetim Yazını*. Yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilimi ABD.
- Sözen , H., & Basım , H. (2015). *Örgüt Kuramları*. Beta Yayıncılık , İstanbul.
- Şahin , A., & Örselli, E. (2014). Nobel yayıncılık , Ankara. *Teoriden Uygulamaya e-Devlet*.
- Şahin , M., Çapcıoğlu , İ., & Erdoğanca , N. (2010). Max Weber Sosyolojisinde Karizmatik Otorite ve Dini Liderlik. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(2), 51-76.

- Şahin, A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve e-Devlet*. Atlas Akademi , Konya.
- Şener, H.(2007) "Kamu Yönetiminde Postmodernizm," Kamu Yönetimi: Yöntem ve Sorunlar, Prof. Dr. Sinasi Aksoy ve Doç. Dr. Yılmaz Ustuner (der.) Nobel, Ankara, 31-47.
- Şengül , R. (2007). “Henri Fayol'un Yönetim Düşüncesi Üzerine Notlar”. Yönetim ve Ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 257-273. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yonveek/issue/13687/165652> adresinden alındı
- Taşkın, Ö., Çobanoğlu, E., Apaydın , Z., Çobanoğlu, İ., Yılmaz, B., & Şahin , B. (2008). Lisans Öğrencilerinin Kuram (Teori) Kavramını Algılayışları. *Boğaziçi Üniversitesi Eğitim Dergisi*, Cilt:25, Sayı:2, 35-51.
- Taşpınar, Y. (2021). E-Yönetişim. Y. Taşpınar içinde, *Dijitalleşme: Multidisipliner Bir Bakış* (s. 85-104). Ankara: Nobel.
- Temür, N. (2011). *E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti*. Ankara, Türkiye Noterler Birliği.
- TUENA SONUC RAPORU (bilgitoplumu.gov.tr), (Ekim, 1999).Erişim Tarihi: 20.12.2022
- Turan, E. (2013). *Siyaset Bilimine Giriş*. Palet Yayınları , Konya .
- Türkiye Bilişim Şurası. e-Devlet Çalışma Grubu Raporu.(2002, 10-12 Mayıs). SuraRaporu.DOC (tbd.org.tr). e-Devlet'in Temel Unsurları. Erişim Tarihi: 10.12.2022.
- Türksat.gov.tr. e-Devlet Kapısı | Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. (turksat.com.tr). e-Devlet Kapısı Nedir?. Erişim Tarihi: 12.12.2022.
- Uçkan, Ö., (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, *Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi*, Cilt: 5, 1–19.
- Uğur, A., & Çütüçü, E. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Hacettepe Beşeri ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.

- Vergin , N. (2019). *Siyasetin Sosyolojisi*. Doğan Kitapçılık , İstanbul.
- Yener, S. (2018). Sosyal Bilimlerde Kuramın Rolü. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, Cilt: 7, Sayı:3, 103-113.
- Yıldırım, M. (2010). Modernizm, Postmodernizm ve Kamu Yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt 7, Sayı: 1, 703-719.
- Yıldız, C., & Aydemir, C. (2016). Sosyolojide Sosyal Kuram-Sosyal Pratik İlişkisi Ve Uygulamalı Araştırma Bulgularının Yorumlanmasına İlişkin Bazı Problemler. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:6, Sayı:10, 1-15.
- 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (Taslak) (sp.gov.tr). (2016, 19 Temmuz). Erişim Tarihi: 05.12.2022 (e-Devlet Proje ve Uygulamalar\375_Eyl\374l2005.doc) (bilgitoplumu.gov.tr). (Eylül, 2005). Erişim Tarihi: 30.12.2022

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Modernizm ve Postmodernizm Arasındaki Fark.....	39
---	----

Tablo 2: Dünya Örneklerinde e-Devlet Organizasyonu İçin Benimsenen Temel Prensipler ve Ortak Noktalar	52
Tablo 3: E-devletin Geçirdiği Evrimi	55
Tablo 4: Sanayi Çağı Devlet Anlayışı ve İnternet Çağı Devlet Anlayışı Farkı	60
Tablo 5: E-devlet Modelleri.....	63
Tablo 6: SWOT Analizi	64
Tablo 7: SWOT Analizi	65
Tablo 8: 2022 Verilerine Göre Bireylerde İnternet Kullanım Sıklığı.....	66
Tablo 9: E-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri	67
Tablo 10: Dijital Dönüşümü Etkileyen Faktörler	67
Tablo 11: e-Devletin Avantajları	69
Tablo 12: Önceliğe ve önemliliğe sahip hizmetler	79
Tablo 13: e-Devlet kapısında ki kullanıcı, hizmet ve kullanım sayıları	80
Tablo 14: Geleneksel Devlet ve E-devlet Karşılaştırılması	81
Tablo 15: e-Devlet Uygulaması Sayesinde Ciddi Tasarruflar Sağlanan Birkaç Proje	83
Tablo 16: e-yönetişim sisteminde olması beklenen gizlilik güvenlik.....	87
Tablo 17: Hükümet, E-devlet, Yönetişim ve e-yönetişim hizmetlerinin özellikleri....	88
Tablo 18: Bilgisayar ve Mobil Cihaz Kullanıcı Oranları.....	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bilimsel Bir Araştırmanın İşleyiş Modeli.....	17
Şekil 2: Bilimsel Anlamda Yasaların Ortaya Çıkışı.....	18
Şekil 3: E- Devletin Temel Unsurları.....	51
Şekil 4: Hanelerde internet erişim imkanı ve bireylerde internet kullanımı (2012-2022)	66
Şekil 5: TUENA raporu ana planı ile ilgili iş çalışma kapsamı	72
Şekil 6: Yıllara göre toplam hizmet kullanım sayıları	80
Şekil 7: e-Devlet Anlayışı	82
Şekil 8: e-yönetişim, e-devlet ve e-demokrasi arasında ki bağlantı.....	89

ÖZGEÇMİŞ

Burcu YILDIRIM KAPTAN, Lise eğitimini Safranbolu Atatürk Anadolu Lisesi'nde tamamladı. 2017 yılında Karabük Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü'nde lisans eğitimini tamamladı. 2018 yılında Karabük Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisansına başladı. 2019 yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Hizmetler Bölümü'nden mezun oldu. 2020 yılına ise Migros Ticaret A.Ş.' de yönetici olarak çalışma hayatına başlayıp halen devam etmektedir. Doç. Dr. Metin ÖZKARAL danışmanlığında gerçekleştirdiği "Kamu Yönetimi Kuramları ve E-Devlet Olgusu Arasında Bir İnceleme" konulu tezini 2023 yılının mayıs ayında sunmuş ve yüksek lisans eğitimini tamamlamaya hak kazanmıştır.