

BİLGİ TOPLUMU, E-YÖNETİŞİM VE POLİTİKA SÜRECİ

INFORMATION SOCIETY, E-GOVERNANCE AND POLICY PROCESS

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО, ЭЛЕКТРОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ПОЛИТИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

Elif MALTAŞ*
Sibel ORHAN**
Muhammet GÜMÜŞ***
Emine KIZILKAYA****

ÖZ

Günümüzde, bilgi teknolojisinin (BT) hızlı gelişimi ekonomik, sosyal ve politik yaşamın birçok alanını etkilemektedir. Sosyal politika sektöründe, etkiler hali hazırda dikkate değerdir. Mevcut haliyle bilgi teknolojisi (BT) uygulamaları dikkat çekmekte ve daha fazla ilerleme kaydedilmektedir. Devletlere döndüğünde, bilgi çağı etkileri genellikle BT'nin birçok farklı uygulamasını kapsayan bir şemsiye terim olan e-devlet kavramında ele alınmaktadır. En gelişmiş e-devletlerde, politika ve politika süreci etkileri hâli hazırda kayıt altına alınmaktadır. Başka yerlerde, bilgi çağı dinamikleri politik sistemlerde kendi yolunda ilerlerken, zaman ilerledikçe durum daha farklı hissedilecektir. Bilgi devriminin ön saflarında yer alan toplumlarda bile politika ağlarının yaygınlığı, istikrarın ya da en azından tahmin edilebilir değişimin norm olduğunu ortaya çıkaracaktır. Tüm toplumlarda, politika ağları elbette teknokrasiye meydan okuma, mesleklerin gerilemesi ve yurttaş aktivizminin ortaya çıkışı gibi uzun vadeli trend değişikliklerden etkilenmektedir. Vatandaşların politikaya gerçek bir girdi oluşturduğu ve uygulamada gerçek bir ortaklık rolü oynadığı kesindir. Etkileşimli sosyal politika oluşturma biçimleri oluşturma ve sosyal politikada e-yönetişime geçmek için, şu anda ortaya çıkan bilgi toplumlarına hâkim olan yapısal

* ORCID: [0000-0002-7895-3181](https://orcid.org/0000-0002-7895-3181), Yüksek Lisans Öğrencisi Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, elifmaltas@gmail.com

** ORCID: [0000-0002-2892-3865](https://orcid.org/0000-0002-2892-3865), Yüksek Lisans Öğrencisi Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, Tekirdağ, sibelorhan09@gmail.com

*** ORCID: [0000-0003-1278-6234](https://orcid.org/0000-0003-1278-6234), Yüksek Lisans Öğrencisi Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, Sivas, muhammetgumus5208@gmail.com

**** ORCID: [0000-0002-3678-0905](https://orcid.org/0000-0002-3678-0905), Yüksek Lisans Öğrencisi Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, Karaman, emine.kizil_37@hotmail.com

eşitsizliklerle mücadele etmek gerekmektedir. Bu araştırma, bilgi toplumunun mevcut sonuçlarını analiz etmektedir. Genel olarak politika süreci için, e-yönetişim ve sosyal politika konularını ilerleyen teknolojiyle birlikte ele almaktadır. Çalışmada, önemli politika sorunlarına geçmeden önce bilgi toplumunun ve e-yönetişimin doğası incelenmektedir. Bu bağlamda, literatürde önemli bir boşluğu doldurması amaçlanmaktadır. **Anahtar Kelimeler:** Bilgi Toplumu, E-Yönetişim, Sosyal Politika Sorunları, Sosyal Politika Süreci, Politika

ABSTRACT

Today, the rapid development of information technology (IT) affects many areas of economic, social and political life. In the social policy sector, the effects are already considerable. In its current form, information technology (IT) applications are attracting attention and further progress is being made. Turning to governments, information age impacts are often addressed in the concept of e-government, an umbrella term that encompasses many different applications of IT. In the most advanced e-governments, policy and policy process effects are already documented. Elsewhere, the situation will feel different as time progresses, as information age dynamics work their way through political systems. The prevalence of policy networks, even in societies at the forefront of the information revolution, will reveal that stability, or at least predictable change, is the norm. In all societies, policy networks are of course affected by long-term trend changes such as the challenge to technocracy, the decline of occupations, and the emergence of civic activism. It is certain that citizens make a real input into policy and play a real partnership role in practice. In order to create interactive forms of social policymaking and move to e-governance in social policy, it is necessary to tackle the structural inequalities that currently dominate the emerging information societies. This research analyses the current results of the information society. For the policy process in general, it deals with e-governance and social policy issues with advancing technology. The study examines the nature of the information society and e-governance before moving on to important policy issues. In this context, it is aimed to fill an important gap in the literature.

Keywords: Information Society, E-Governance, Social Policy Issues, Social Policy Process, Policy

АННОТАЦИЯ

Сегодня быстрое развитие информационных технологий (ИТ) затрагивает многие области экономической, социальной и политической жизни. В сфере социальной политики эффекты уже значительны. В своем нынешнем виде приложения информационных технологий (ИТ) привлекают внимание, и наблюдается дальнейший прогресс. Что касается правительств, то влияние информационной эпохи часто рассматривается в концепции электронного правительства, обобщающем термине, охватывающем множество различных приложений ИТ. В самых передовых электронных правительствах эффекты политики и политических процессов уже задокументированы. В других местах ситуация будет казаться иной с течением времени, поскольку динамика информационного века прокладывает себе путь через политические системы. Преобладание политических сетей даже в обществах, находящихся на переднем крае информационной революции, покажет, что стабильность или, по крайней мере, предсказуемые изменения являются нормой. Во всех обществах на политические сети, конечно, влияют долгосрочные изменения тенденций, такие как вызов технократии, упадок профессий и появление гражданской активности. Несомненно, что граждане вносят реальный вклад в

politiku ve na praktike igraut realnuu partnerskuu rolü. Chtoby sozdatt interaktivnye formy razrabotki sotsialnoü politiki ve pereyti k elektronnoü upravleniu v sotsialnoü politike, neobxodimo borotüsa so strukturnym neravenstvom, kotorye v nastoyäshee vremya dominiruet v formiruyushchix informatsionnyx obshchestvax. Äto issledovanie analiziruet tekuüie rezultaty informatsionnoü obshchestva. Chtu kasaetsya politicheskogo protsessu v celom, on kasaetsya elektronnoü upravleniya ve voprosov sotsialnoü politiki, svyazannyx s peredovymi tekhnologiyami. V issledovanii issleduetüsa priroda informatsionnoü obshchestva ve elektronnoü upravleniya, prejde chem pereyti k vazhnyx voprosam politiki. V Ätom kontekte on prizvan zapolnitü vazhnyü probel v literatüre.

Klyuchevye slova: informatsionnoe obshchestvo, elektronnoe upravlenie, voprosy sotsialnoü politiki, protsess sotsialnoü politiki, politika.

Giriş

Bilgi teknolojisinin (BT) hızlı gelişimi řu anda ekonomik, sosyal ve politik yaşamın birçok alanını etkilemektedir. Sosyal politika sektöründe, ortaya çıkan etkiler hali hazırda dikkat çekmektedir. Bu bağlamda mevcut BT uygulamaları, süreklilik gösterdikçe ve daha fazla ilerleme kaydedildikçe sektörel yoğunlaşma muhtemel görünmektedir. Bu bölüm, genel olarak politika süreci ve özel olarak sosyal politika için bilgi toplumu ve e-yönetişimin mevcut ve muhtemel etkilerini analiz etmektedir. Temel politika sorunlarına dönmeden önce, bilgi toplumunun ve e-yönetişimin doğası incelenecektir.

1. Bilgi Toplumu

Bazı analistler için, son yarım yüzyıldaki BT ilerlemeleri kişisel bilgisayar ve internet, insan hayatının her yönünü değiştirecek bir devrimden başka bir şey olarak gözükmemektedir. Önde gelen enformasyon uzmanı Castells, BT devriminin ‘en az on sekizinci yüzyıl sanayi devrimi kadar önemli bir tarihsel olay’ olduğunu savunmaktadır (Castells,2000a:29). BT uygulamalarının tam hızı ve erişimi, etkilerinin yaklaşık 1750'den beri dünyayı kasıp kavuran sanayileşme değişikliklerinden daha büyük olabileceği anlamına gelmektedir. Castells'in belirttiği gibi, dünyadaki baskın işlevler, sosyal gruplar ve bölgeler, yirmi birinci yüzyılın şafağında, bu haliyle ancak; 1970'lerde şekillenmeye başlayan yeni bir teknolojik sistemde birbirine bağlı olarak kalacaktır (Castells,2000a:33). Bilgi çağı etkileri henüz evrensel olmasa da, BT ilerlemesinin ön saflarında yer alan toplumlar ve çok az gelişmiş olanlar da neredeyse hiç hissedilmese de, değişim beklentileri kayda değerlidir. Castells'e göre, BT devriminin ürünü, sanayi toplumunun imalat endüstrisinin hâkimiyetinde olduğu gibi, bilgiye dayalı enformasyonun nüfuz ettiği ve yapılandırdığı "enformasyon toplumu" dur. Yeni toplumun ‘enformasyonel, küresel ve ağa bağlı’ olduğunu ileri sürmektedir: Bilginin yaygın rolü nedeniyle bilgi amaçlı, temel faaliyetlerin uluslararası ölçekte düzenlenmesinden dolayı küresel ve temel etkileşimler artık küresel kapsam ve erişime sahip ağlarda gerçekleştiği için ağa bağlıdır. (Castells,2000a:77). Gerçekte, ‘‘kapsamlı sonuç’’, ‘‘tarihsel bir eğilim olarak, bilgi çağındaki baskın işlevler ve süreçler, ağlar etrafında giderek daha fazla organize edilmektedir’’

(Castells,2000a:500). Bugün Castells'in tanımına göre, "Birim, çeşitli konular ve organizasyonlardan oluşan, destekleyici ortamlara ve pazar yapılarına uyum sağladıkça durmaksızın değiştirilen bir ağıdır" (Castells,2000a:214). Kısacası; bilgi toplumu, ağ toplumdur.

Castells, bir ağı "birbirine bağlı düğümler kümesi" ve bir düğümde de "bir eğrinin kendisiyle kesiştiği nokta" olarak tanımlamaktadır (Castells,2000a:501). Bir ağın, açık yapıları mevcuttur ve sınırsız genişleyebilmektedir. Bir ağ, iki temel niteliğe sahiptir. Bunlar; bağlantılılık ve tutarlılıktır. Bağlantılılık, "bir ağın bileşenleri arasında gürültüsüz iletişimi kolaylaştırmak için yapısal yeteneğini" tanımlamaktadır. Tutarlılık, "ağın hedefleri ile bileşenlerinin hedefleri arasındaki çıkarların ne ölçüde paylaşıldığını" belirtmektedir (Castells,2000a:187). Bilgi toplumunda, bir ağdaki varlık veya yokluk kritiktir ve dışlama güçsüzlüğü oluşturmaktadır. Dahası, bir ağ içindeki güç kesinlikle eşitsiz olabilir. Ancak; asla tek bir yerde tamamen yoğunlaşamaz. İstisnasız, tüm düğümler birbirine bağlıdır. Anahtarları birbirine bağlayan ağlar arasında ayrıcalıklı güç araçlarıdır (Castells,2000a:500-501,2000b:363).

BT devriminin, başlıca organizasyonel ve politika süreci etkileri bulunmaktadır. Castells'e göre, bilgi toplumundaki en önemli organizasyon biçimi "ağ girişimidir" (Castells,2000a:3). Örgütsel dönüşümün her döneminin, tipik bir ifadesi mevcuttur. İnternet tabanlı ekonominin iş modeli, Cisco Systems tarafından özetlenebilir (Castells,2000a:180). Cisco Systems'ı özel yapan şey, ilişkilerin anahtar olmasını, bilginin paylaşılmasını ve "ağa bağlı" bir yapının yaratılmasını sağlamak için internet ve ilgili yeniliklerin kullanıldığı "küresel ağ bağlantılı iş modeli"dir. 1990'larda Silikon Vadisi'nde öncülük eden kurumsal gelişmelerden esinlenen pek çok firma, artık BT devriminin temel unsurlarını, yeniden yapılandırmaktadır. Castells'in iddiasına göre, "Cisco Systems operasyonunun özü, web sitesidir" (Castells,2000a:181). Castells'in yazdıklarının hepsi kabul edilmemelidir. Çünkü; yıllardır aşına olunulan örgütsel kategorilerin (sınıf, devlet, ulus) yerini, tamamen ağlara bıraktığı fikri zor kabul görmektedir. Gerçekte, ampirik araştırma, ortaya çıkan bilgi çağı ağlarının önceden var olan sosyal yapılara gömülü olduğu tahminlerini ortaya koymaktadır (Van Dijk,1999;Halavais,2000;Slack ve Williams, 2000; Rantanen,2001). Benzer şekilde, tüm dünyanın entegre ve karşılıklı bağımlı hale geldiği iddiası bulunmaktadır. Ancak; birçok alanda, ABD'ye açık kalan tek taraflı seçenekler ve çok sayıda toplumun küresel diyalog veya endişeden sürekli olarak dışlanması bağlamında, BT çağına gebe kalındığı kolayca görülmektedir (Brooks ve Wohlforth,2002). Bununla birlikte, Castells, her şeyin artık ağ olduğunu tartışarak işleri çok ileri götürse de, enformasyon toplumunda ağa bağlı organizasyon biçimlerinin artan önemine odaklanmakta açıkça haklı gözükmektedir. Bu durum, BT devriminin politika süreci ve sosyal politika sektörleri üzerindeki etkisinin herhangi bir keşfi için kilit bir bağlamdır.

2. E-Yönetişim

Devletlere döndüğünde, bilgi çağı etkileri genellikle BT'nin birçok farklı uygulamasını kapsayan bir şemsiye terim olan e-devlet kavramında ele alınmaktadır. Büyük bir ampirik araştırmada, BM ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği (ASPAs), e-devleti “vatandaşlara devlet bilgileri ve hizmetleri sunmak için internet ve dünya çapında ağı kullanmak” olarak tanımlamaktadır. Amerikan Kamu Yönetimi Derneği (ASPAs)'nin, artık e-devlet ile sınırlı kalmaması gerektiği, e-yönetişimi kucaklamasının zorunlu olduğu da savunulması gereken farklı bir yönüdür (UN/ASPAs,2002:1). Yönetişim, fiziksel bir varlık olarak hükümetin olmasını gerektirmediği gibi, bireyler aracılığıyla yönetme eylemi de değildir. Daha gerçekçi bir süreç olarak anlaşılmaktadır: Kurumların, organizasyonların ve vatandaşların kendilerine “rehberlik ettiği” bir süreç olarak düşünülebilir. Buna göre, yönetişimi internet dahil, BT'nin kamu sektörü kullanımı olarak tanımlamak, “yönetim sürecinde erişimi kolaylaştırmak ve derin vatandaş katılımını teşvik etmek için tüm vatandaşlara iyileştirilmiş hizmetler, güvenilir ve daha fazla bilgi sağlamaktadır” (UN/ASPAs, 2002:53-4).

2001'de e-devlet ilerlemesini araştıran BM ve ASPAs, 190 BM üye devleti hükümetinin dışında, 169'un (yüzde 89) interneti bir dereceye kadar kullandığını tespit etmiştir. Bundan, belki de en önemli sonuçları çıkartmışlardır. "Kişisel bilgisayar gibi" olduğu vurgulanmış, “internetin, hükümetin günlük yönetiminde ya da ülkelerin büyük çoğunluğunda vazgeçilmez bir araç haline geldiği” belirtilmiş, ayrıca “ulusal e-hükümet programının gelişiminin, hızlı ve dinamik bir şekilde gerçekleştiği” saptanmıştır (UN/ASPAs,2002:1-4). Bu yayınlar içinde, 169 üye devleti dört geniş kategoriye ayırarak ilerleme dereceleri de belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçeğin alt ucunda, 32 (yüzde 17) e-devlet ortaya çıkmıştır, yani bu durum, resmi bir çevrimiçi varlık oluşturdukları anlamına gelmektedir. Ölçeğin bir sonraki adımında, 65'in (yüzde 34) e-devleti geliştirdiği ve bir dizi devlet sitesinin daha dinamik bilgi sağladığı görülmüştür. Daha da ilerledikçe, 55'in (yüzde 30) etkileşimli e-devlete sahip olduğu ve kullanıcıların formlarının, e-posta yetkililerini indirdikleri ve web üzerinden hükümetle etkileşime geçtikleri görülmüştür. Son olarak, 17'sinin (yüzde 9) işlemsel e-devlete sahip olduğu ve kullanıcıların hizmetler için ödeme yapmalarına ve diğer işlemleri çevrimiçi olarak yürütmelerine olanak tanıdığı bulunmuştur. Hiçbir BM üye devleti, e-hizmetlerin idari sınırlar arasında tam entegrasyonu ile sorunsuz bir e-devlete sahip değildir.

2001'de açık bir şekilde e-devlet lideri, Amerika Birleşik Devletleri idi ve onu biraz uzaktan Avustralya, Yeni Zelanda, Singapur, Norveç, Kanada, Birleşik Krallık, Hollanda, Danimarka ve Almanya izlemekteydi (UN/ASPAs, 2002: 2-3,12). Ankete göre, 2001 yılında World Wide Web'de 50.000 resmi hükümet sitesi olduğu düşünülmekteydi. Ayrıca, 22.000'in ABD federal hükümet sitesi olduğu ve bunun da 10.000'e yakınının ABD eyalet ve yerel hükümete ait olduğu tahmin ediliyordu (UN/ASPAs,2002:5-16). 2001'de yayınlanan ayrı bir ABD analizi, “Bugün, her eyalet ve büyük şehir çevrimiçi” olarak belirtilmiştir (Barrett ve Greene,2001:15). Al Gore'un, BT'nin uygulanması yoluyla hükümetin yeniden icat edilmesine ilişkin çığır açan 1993 Ulusal Performans İncelemesi analizinden on yıl

sonra, ABD liderliği bu alanda da diğerlerinde olduğu kadar kendini ön plana çıkarmayı başarmıştır (Gore,1993).

BM / ASPA raporunun genel havası iyimser olsa da, birçok eleştiri de mevcuttur. Yaratıcı girişimlere rağmen, ulusal e-devlet ilerlemesi “ezici bir şekilde bilgi sağlama aşamasındaydı”. Yönetim ve politika sınırları arasında “zorlayıcı bir koordinasyon eksikliği” ile kalkınma genellikle senkronize edilmemişti. Ulusal kamu idareleri içinde “önemli bir dijital uçurum” bulunmaktaydı. Pek çok eyalette, vatandaşları çevrimiçi hizmet sunumu hakkında bilgilendirmek için “halkı bilinçlendirme kampanyaları” eksikliği bulunmaktaydı (UN / ASPA,2002:2–4). 2002'de yayınlanan ABD belediye hükümeti ile ilgili 2000 tarihli bir çalışma da uyarı niteliğindediydi, e-devlet birçok belediye hükümeti tarafından benimsenmiştir. Ancak, hala gelişim aşamasındadır ve beklenen sonuçların çoğunu elde edememiştir (Moon,2002:424). Doğu ve Güneydoğu Asya'da, e-devletin 2002 analizi değişken ilerlemeyi bildirmiştir (Holliday,2002). Bununla birlikte, BM/ASPA raporunda tanımlanan 17 e-devlet lideri, en azından e-devletin geçici olanaklarını göstermektedir. İşlemsel mevcudiyetler, düzenli olarak güncellenen şekilde pasaport alma, elektrik faturalarını ödeme ve vergilerin ödenmesi gibi hizmetlerin çevrimiçi olarak yürütülmesine izin veren vatandaş merkezli sitelere bağlanan tek bir giriş portalına sahiptir (UN/ASPA,2002:19–20). Ayrıca, internetin bilgi ve işlem kapasitesiyle siyasete ve politikaya katılımın arttırıldığı, e-yönetişimin gelecekteki olasılıklarına da işaret etmişlerdir. E-devlet, çevrimiçi tartışma grupları aracılığıyla yeni işlemler ekleyerek, menfaat gruplarının hızlı gelişimini ve etkinliğini artırırken, diğer yandan erişim ve etkiyi genişleterek, her düzeyde yönetim sürecine giren vatandaş katılımını potansiyel oranda tutmuştur (BM/ASPA,2002:9).

En gelişmiş e-devletlerde, politika ve politika süreci etkileri hâli hazırda kayıt altına alınmaktadır. Başka yerlerde, bilgi çağı dinamikleri politik sistemlerde kendi yolunda ilerlerken, zaman ilerledikçe durum daha farklı hissedilecektir. Ayrıca, BM/ASPA anketinin işaret ettiği e-yönetişim, e-vatandaşlığın (Hill ve Hughes, 1998), e-yasama organlarının (Coleman vd.,1999) ve e-demokrasinin (Coleman,1999; Hagueand Loader,1999; Dahlberg, 2001)büyümesiyle ortaya çıkmaktadır. Sivil ağ oluşturma ve yurttaşların güçlendirilmesi, ortaya çıkan bilgi çağı analizlerinin açık temalarıdır (Tambini,1999; Bucy ve Gregson,2001).

3. Bilgi Çağında Politika Süreci

Bilgi çağının başlangıcından önce, politika sürecinin doğasını yakalamak oldukça zor olmuştur. Buna karşın, politika çalışmaları literatüründeki baskın bir unsurun, Castells'in enformasyon toplumunda kritik olduğunu iddia ettiği bağlantı türlerini tam olarak vurgulamasına yardımcı olmaktadır. Uzun yıllardır, politika ağı ve politika topluluğu kavramları, politika çalışmalarının merkezinde yer almaktadır (Dowding,1995). Politika sürecinin kapalı ve elitist doğasını vurgulayan analizlerde, açıklık ve çoğulculuk öncülüne göre farklılık daha büyük görünmektedir. Yine de geçirgen ve değişken politika dünyalarında bile, karşılaşılabilecek değişik türde yollar bulunmaktadır. Burada ilgili soru, BT

ilerlemelerinin politika ağlarını nasıl yenileyeceğidir. Bu soru, en iyi üç farklı açıdan ele alınmaktadır. Birincisi, ‘‘Politika ağlarına ve daha genel olarak politika sürecine girdiler ne ölçüde etki etmektedir?’’. Bu esasen, bir gündem belirleme analizidir. İkinci olarak, ‘‘Politika ağlarındaki kilit kısımlar arasındaki bağlantılar, hangi şekillerde değişmektedir?’’. Bu gerçekten bir politika oluşturma analizidir. Üçüncüsü, ‘‘Politika ağları sorumluluklarını teslimat meselelerini kapsayacak şekilde genişletmekte midir?’’. Bu esas olarak, bir uygulama analizidir.

Görüldüğü gibi, gündem belirleme konusunda fikir birliği bulunmamaktadır. Diyelim ki; Sabatier ve Jenkins-Smith, savunuculuk koalisyonlarının hâkim olduğu oldukça kapalı bir politika dünyası Kingdon için çok daha açık ve akışkan bir tepkiyle karakterize olmaktadır. Bununla birlikte, her iki yaklaşım da bağlantılı politika topluluğu veya ağ kavramlarına dayanmaktadır. Sabatier ve Jenkins-Smith (1993) için, politika alanı büyük ölçüde politika toplulukları tarafından kontrol edilmektedir. Kingdon'a (1995) göre, politika topluluklarından bireyler, politika grubuna fikir katan ve eğer şanslılarsa, başarılı politika girişimcileri olmak için ortaya çıkan önemli gruplar içerisinde yer almaktadır. İnternetin gündem belirleme üzerindeki etkisi, açıkça olanakları genişletmektedir (Tambini,1999: Bucy ve Gregson,2001). Bu, böyle bir genişlemenin gerçekleşeceği anlamına gelmez. Çünkü; politika alanının mevcut sahipleri, kendileri dışarıdaki güçleri dışlamak için önemli teşviklere sahiptirler. Yine de bu önemli güçler, bilgi çağında bunu yapmakta zorlanacaklardır. Şu anda, web'de mevcut olan bilgi zenginliği ve hem politika materyallerine hem de sağladığı politika aktörlerine doğrudan erişim, özel stratejilerin yönetilmesinin muhtemelen daha zor olacağı anlamına gelmektedir. Gündem belirleme, bilgi toplumunda daha açık hale gelmektedir. Son yıllarda, bunun hem dramatik hem de büyük ölçüde gizli örneklerine tanık olunmuştur. En dramatik olanlar arasında, DTÖ' nün Kasım-Aralık 1999'da Seattle zirvelerindeki şiddetli küreselleşme karşıtı protestolar, Nisan 2000'de Washington DC'de Dünya Bankası ve IMF, Eylül 2000'de Prag'da IMF ve Haziran 2001'de Göteborg'daki AB protestoları ve Temmuz 2001'de Cenova'da G8 vardı. Her durumda, sanal bağlantıların seferberliği kolaylaştırdığı söylenmiştir. G8 liderleri, Temmuz 2000'de Okinawa'da bir araya geldiklerinde, zirve web sitesine gönderilen e-postaların büyük çoğunluğu Jubilee 2000 tarafından ‘‘borcu düşürmek’’ için koordine edilen kampanyanın bir parçasını oluşturmuştur. Bu çok görünür sanal ve neredeyse ilham verici protesto biçimlerinin yanı sıra, politika sürecinde çok daha gizli girdi biçimleridir. Pew tarafından Ocak 2002'de yapılan bir ABD araştırması, 42 milyon Amerikalının kamu politikası konularını araştırmak için hükümetin web sitelerini kullandığını, 23 milyonunun interneti kamu görevlilerine politika seçimleri hakkında yorum göndermek için kullandığını, 14 milyon kişinin oy kullanma ile ilgili bilgi toplamak için kullandığını, 13 milyon kişinin çevrimiçi lobi kampanyaları için kullandığını tahmin etmektedir (Pew Internet & American Life Project, 2002:1). Bu yeni vatandaş aktivizm biçimlerinin politika etkisini ölçmek, son derece zordur. Dahası, mevcut iktidar seçkinleri kendilerini sanal olarak organize edilmiş protestoların en yıkıcı biçimlerinden izole

etmek için adımlar atmışlardır. Örneğin; G8'in Haziran 2002 zirvesini Kanada Rockies'deki Kananaskis'te düzenlenmesi gibi.

Bununla birlikte, sıradan insanların en azından politika yapıcılara endişelerini sanal, şiddet içermeyen kanallar aracılığıyla anlatmaya çalışma potansiyeli oldukça önemlidir. Dahası, hükümetlere ve uluslararası kuruluşlara e-posta göndermenin kolaylığı, gündem belirlemeye yönelik popüler girdilerin önemli ölçüde artacağı anlamına gelmektedir.

Politika oluşturmayı gündem belirlemeden ayırt etmek zordur, bu nedenle "buluşsal aşamalar" günümüzde nadiren kullanılmaktadır (John,1998:22–37). Bununla birlikte, politika oluşturmayı bir politika ağı içindeki makul şekilde yerleşik aktörleri "dışarıdakiler" yerine "içerdekileri" dahil etmek için ele alırsak, o zaman bir dereceye kadar analitik ayırım yapılabilir. Burada bağlantı olanakları, sanal bağlantıların geliştirilmesiyle açıkça ortaya çıkmaktadır ve ağlar genişleyebilmektedir. Bununla birlikte, bu alanda internet etkileri oldukça sınırlı kalabilir. Bir yandan, telgrafın, telefonun, fotokopi makinesinin, faks makinesinin ve videokaset kaydedicinin icadı gibi ilk gelişmeler, internetin ortaya çıkmasından önce bile politik ağları içindeki bağlantıyı makul ölçüde pürüzsüz hale getirmeye mecbur bırakmıştır. Öte yandan, şu anda web'de bulunan bilgi zenginliği, içeridekilerin yararına ve dışarıdakilerin dezavantajına olabilmektedir. İçeriden kişiler genellikle araçlar tarafından sağlanan bilgilere güvenirken, artık materyalleri doğrudan ve saf biçimde toplayabilmektedirler. Dahası, politika oluşturmanın önemli bir unsuru olan danışma, bilgi çağında çok daha kolaydır ve içeriden öğrenen aktörlerin dışarıdan gelenlerle kendi şartlarına göre iletişim kurmasını sağlamaktadır. O halde, bazı yönlerden, internetin gelişmesiyle çekirdek ağ aktörlerinin politika kavrayışının artması veya en azından azalmaması mümkündür. Politika oluşturmanın giderek daha fazla kanıta dayalı olduğu bir zamanda, teknolojik gelişmeler, çekirdek ağ aktörlerinin kapasitelerini ve politikayı yönlendirme becerilerini genişletebilecekleri önemli bir araçtır.

Bilgi devriminin ön saflarında yer alan toplumlarda bile politika ağlarının yaygınlığı, istikrarın ya da en azından tahmin edilebilir değişimin norm olduğunu ortaya çıkaracaktır. Tüm toplumlarda, politika ağları elbette teknokrasiye meydan okuma, mesleklerin gerilemesi ve yurttaş aktivizminin ortaya çıkışı gibi uzun vadeli trend değişikliklerden etkilenmektedir. Demokratik toplumlarda, yeni bir partinin hükümete seçilmesi gibi siyasi değişiklikler de, politika ağlarını etkileyebilir. Buna ABD'de Reagan etkisi, İngiltere'deki Thatcher etkisi ve Fransa'daki Mitterrand etkisi örnek gösterilebilir. Bu tür yeniden şekillendirme değişikliklerini bir kenara bırakırsak, bilgi çağının yerleşik polis ağları üzerindeki etkisi şimdiye kadar sınırlı görünmektedir. ABD'deki politika ağları bugün, beş ya da on yıl öncekinden niteliksel olarak farklı değildir. İnternet kullanımının sürekli olarak dünyanın en yüksekleri arasında yer aldığı Doğu Asya'nın kablolu toplumlarında (Nielsen/Net Ratings,2002), bilgi çağının gelişinin çekirdek güç sahipleri ve politika yapıcılar üzerinde çok az etkisi olmuştur ya da hiç etkisi olmamıştır. Japonya'da, Liberal Demokrat Parti ağları her zamanki kadar yaygındır ve kısmen bilgi çağı temalarında başlatılan Koizumi etkisi, yokluğuyla dikkat

çekicidir. Güney Kore ve Tayvan'da, politika ağlarındaki değişiklik, teknolojiden az, siyasetten çok, özellikle de 1980'lerin sonunda demokrasiye geçişler ve 1997 (Güney Kore'de Kim Dae-jung'un seçilmesiyle) ve 2000'de (Tayvan'da Chen Shui-bian'ın Tayvan'da seçilmesi) barışçıl güç kaymaları tarafından yönlendirilmiştir. Singapur'da Halkın Hareket Partisi'nin kontrol gücü, bilgi çağından önce olduğu kadar şimdi de güvendedir. Son olarak, Çin'de, BT ilerlemesinin ön saflarında değildir. Ancak, önemli bir vaka olarak, internet ticari alanlarda başarılı bir şekilde sömürülürken, sosyal ve politik alanlarda dikkatle denetlenmektedir (Dai,2002; Zhang,2002). O halde, politika ağları içinde, bilgi çağı değişikliği potansiyeli oldukça sınırlı görünmektedir.

Gündem belirleme ve politika oluşturmada olduğu gibi, uygulama tamamen güvenli bir kategori değildir ve net sınırları bulunmamaktadır (Hill ve Hupe,2002). Sokak düzeyindeki bürokratlar da, gündemleri şekillendirebilmekte ve politika oluşturabilmektedir. Bununla birlikte, analitik amaçlar için yeniden bir ayırım yapılabilir. Burada, hükümetin merkezi düzeylerindeki politika yapıcılar yerel hizmet dağıtım ağlarının bir parçası olma becerisi kazandıkça ve bireysel hizmet kullanıcıları yetkililerle doğrudan bir şekilde etkileşime girebildikçe, internet etkileri önemli bir hale gelebilmektedir. Dahası, bu alanda çevrimiçi olarak mevcut bilgi kaynakları yerleşik aktörlerin ve vatandaşların lehine işlemeye başlamaktadır. Hizmet sunumunun pek çok alanında, kullanıcılar artık ulaşamayan veya biriktirilmesi zor olan bilgilerle kendilerini kolaylıkla donatabilmektedirler. Ayrıca, bazı işlemleri tamamen çevrimiçi olarak gerçekleştirebilirler. Bireylerin günlük yaşamlarıyla doğrudan ilgili politika meseleleriyle uğraşan bir aktivist, bilgi toplumunda güçlü bir olasılıktır.

Kanıtlardan bugüne kadar, aşağıdan yukarıya olan değişiklikler, yukarıdan aşağıya olan değişikliklerden daha önemli görünmektedir. Merkezi aktörler yerel uygulama sorunlarına dahil olmaktadır. Birleşik Krallık'tan bir örnek, hükümetin tüm kademelerinden ve kar amacı gütmeyen sektörden bir aktör ağını bir araya getiren 'Yaşlı İnsanlar için Daha İyi Hükümet''adlı 1998 girişimiydi (Holliday, 2001 323). Bununla birlikte, zaman ve diğer kaynak kısıtlamaları, bu tür ağlardaki merkezi katılımın gerçek kapsamının her zaman kısıtlanacağı anlamına gelmektedir. Muhtemelen daha önemli olan, kamu sektörüyle vatandaşın katılımıdır. Pew, Eylül 2001'de Amerikalı İnternet kullanıcılarına bu tür bir faaliyet hakkında sorular sorduğunda, işlemleri tamamlamak yerine, çevrimiçi bilgi arama konusunun güçlü bir tercih olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla, kullanıcıların yüzde 77'si turizm ve rekreasyon bilgileri almış, yüzde 70'i iş ya da okul için araştırma yapmış, yüzde 62'si bir kamu polisi ya da ilgilendiği bir konu hakkında bilgi istemiş, yüzde 49'u bir sağlık ya da güvenlik meselesi hakkında tavsiye almıştır. Yalnızca yüzde 16'sı vergi beyan etmiş, yalnızca yüzde 12'si ehliyet veya otomobil ruhsatını yenilemiş ve yalnızca yüzde 7'si profesyonel bir ehliyeti yenilemiştir (Pew Internet & American Life Project,2002:7). Ho, 2000 yazında, ABD şehirlerinde benzer hükümet-vatandaş etkileşimleri bulmuştur (Ho, 2002). Bu yurttaş aktivizmi profilinin, şu anda ortaya çıkan diğer bilgi toplumlarında

tekrarlanması muhtemeldir. Bununla birlikte, işlemsel angajmanlarda bir büyüme olasıdır.

Tüm bunları bir araya getirerek, bilgi çağı etkilerinin politika süreci üzerindeki modelinin değişken olduğu, yeni ağların ve bağlantıların gündem belirleme ve uygulamada inşa edilmesiyle yerleşik politika oluşturmanın birlikte değişken olduğu görülmektedir. Böyle bir değerlendirme, bilgi çağı analistleri arasında, BT'nin politika sürecinin tüm unsurlarını hızla parçalara ayırarak ilerlediğine dair ısrarcı inançla çelişmektedir. 1990'ların başında Taylor ve Williams, 1980'lerde tanık olunan İngiliz siyasetinin “merkeziyetçi kaymasının” bilgi politikasının ortaya çıkışıyla tersine çevrilebileceğini düşünüyorlardı (Taylor ve Williams,1991:188). 1990'ların sonunda Frissen, tüm komuta ve kontrol biçimlerinin artık etkili bir şekilde gereksiz olduğunu savunmaktaydı.”Tekno kültürün özellikleri post modernidir. Parçalanmış, çeşitli, merkezden uzaktır ve hiyerarşik değildir” kararı, “hükümetlerin yapabileceği tek şeyin koşullu yönetim” olduğunu göstermiştir. İnternette gezinmek, ciddi politika programları ve belgeleri hazırlamaktan daha uygun görünmektedir (Frissen,1998:41-46). Bu post-modernist psikopatlığın çok azı, gelişmekte olan bilgi toplumları tarafından doğrulanmıştır. Daha ziyade, şahit olunan şey kuşkusuz vatandaşların katılımının artmasıdır. Ancak, yerleşik aktörler tarafından birçok politika alanının kontrolünün sürdürülmesi öngörülebilir gelecekte bu değişimin şansını zayıf göstermektedir.

4. **Bilgi Çağında Sosyal Politika**

Sektörlere daha derinlemesine bakıldığında, değişimin kanıtı karışıktır. Örneğin; ABD, Birleşik Krallık ve Ekvador'daki BT liderliğindeki sağlık reformları, hem iyi hem de kötü sonuçlar doğurmuştur (Iglehart,2000; Ballantine ve Cunningham,1999; Salazar, 1999).Bakış açıları, hizmet sunumuna odaklanma ve politika sürecinin ön ucunda vatandaş katılımı hakkında çok az şey söyleme eğilimindedir. Bununla birlikte, bu kısıtlamalar içinde bile reformlar açıkça gerçekleşmektedir. Bunların arasında öne çıkan, idari sınırlarını hizmet kullanıcıları ve devlet tarafından sorunsuz hale getirmeyi amaçlayan “tek noktadan” hizmet merkezlerinin ortaya çıkmasıdır. Tek servis dağıtım platformları, önde gelen e-devletlerde ve gelişmiş dünyadaki belediyelerde giderek artan bir norm haline gelmektedir (UN/ASPA,2002; Ho,2002; Vardon,2002; Dionysius,2002). Satın alma, dış kaynak kullanımı, eğitimi vb. etkileyen BT gelişmeleriyle birlikte, pek çok “arka ofis” değişikliği de yerini almaktadır.

Bilgi çağının etkilerine dair daha net bir fikir edinmek için, bu bölümün geri kalanı büyük bir reform potansiyeline sahip görünen bir sosyal politika sektörüne odaklanmakta ve şimdiden önemli bir değişim yaşanmaktadır. Yaşanan bu değişim; sağlık hizmetlerindedir. Bir sağlık veya güvenlik sorunu hakkında tavsiye almak, Eylül 2001'deki Pew ABD anketinde fiilen tespit edilen tek sosyal politika meselesidir. Ayrıca, vatandaşların çevrimiçi etkinliklerine yakından bakarken Pew, listesinin başına “sağlık bilgileri için yeni bir aciliyet” yerleştirmiştir. Bu durumun, hükümetin sağlık sorunlarına olan güvenini yansıttığını iddia etmiştir. Ancak, “hükümete güvenenlerin en az güvenenler kadar

sağlık bilgilerini aradıklarını” da kaydetmiştir (Pew Internet & American Life Project,2002:11). Bu bulguların, 11 Eylül 2001'den hemen sonra ABD'yi saran şarbon uyarılarından ve kış akıntısı başlangıcından önce kaydedilmiş olduğu da bilinmektedir.

Bilgi çağını içeren sağlık hizmetleri politikası değişikliği ile ilgili mevcut literatürün çoğu, hem bilgi çağındaki ABD liderliğini hem de ABD sağlık sorunlarına çözüm arayışlarını yansıtan ABD bağlamında geliştirilmiş olsa da, analizin bu tek vakayla sınırlandırılmasına gerek yoktur. Bununla birlikte, bölgeyi diğerlerinden daha iyi tanımladıkları için ABD literatüründe, öne çıkan temalardan yararlanmak mantıklıdır. Bu temalardan dördü, politika oluşturma, düzenleme, tedarik ve finansman üzerindeki internet etkilerini inceleyerek sağlık hizmetleri için geniş politika ve yönetim çerçevesinin farklı boyutlarını ele almaktadır. Beşinci tema, sağlık sektörünün ve cerrahinin içine, internetin hekim-hasta ilişkileri üzerindeki etkilerine bakmaktadır. Bu durumun politika açısından önemi büyük olabilir. Fakat, konuyu ayrı ayrı ele almak şarttır.

ABD'de, sağlık hizmeti politikası oluşturma konusundaki ana argüman, hükümetin BT devriminin ürettiği sayısız konuyla ilgilenmekte yavaş davrandığını ve hem kongre hem de yürütme kolundaki çoğu politika aktörünün ön bilgi çağına odaklanmaya devam ettiğini öne sürmektedir. (Iglehart,2000). Çıkarılacak sonuç ise, internet ile ilgili politika faaliyetlerinin eksikliği ve internetin ABD sağlık sistemini dönüştürme potansiyeline ilişkin bakış açılarının olmamasıdır. Hem hükümetin hem de sağlık sektörünün parçalanması da dahil olmak üzere, ABD sisteminin yapısal özellikleri burada kilit rol oynamaktadır. Başka yerlerde, internet potansiyeline daha fazla dikkat edilmektedir. Örneğin, Ulusal Sağlık Hizmetinin (NHS) bir milyon çalışanı olduğu ve çok daha birleşik bir sağlık hizmeti sistemine başkanlık ettiği Birleşik Krallık'da, kamu sektörü kurumları tarafından çevrimiçi olarak sunulan bilgi zenginliği çok büyük bir seviyeye yakındır. Sağlık Bakanlığı, NHS'nin kendisi, devredilen sağlık otoriteleri ve dağıtım ajansları için, vatandaşlara ve hastalara rutin bilgileri iletmek üzere web sitelerini kullanarak iletişimi hızlandırmıştır. Bu durum, inkâr edilemez derecede faydalıdır. Ancak, çığır açacak bir öneme de sahip değildir. Çünkü, bazı bilgiler önemli ölçüde daha ileri düzeydedir.

NHS Bilgi Otoritesi sitesi, Ulusal Sağlık Elektronik Kütüphanesi ile bağlantılıdır. NHS Modernizasyon Ajansı sitesi, klinik yönetim hakkında kapsamlı bilgiler içermektedir. Sağlığı Geliştirme Komisyonu, NHS genelinde gerçekleştirilen klinik yönetim incelemeleri hakkında rapor vermektedir. Ulusal Klinik Mükemmeliyet Enstitüsü sitesi, yalnızca Birleşik Krallıkta değil, başka yerlerde de sağlık kurumları ve aktörler tarafından izlenen son teknoloji ürünü klinik kılavuzları içermektedir. Özel sektörün hâkim olduğu sağlık sistemlerinde bile, kamu sektörü web tabanlı girişimler artık görülmektedir. Özel sektör hizmetinin yoğun olduğu Tayvan'da, 2002 yılında Sağlık Bakanlığı, 2006 yılına kadar uzanan bir zaman çizelgesine sahip iddialı bir e-sağlık projesi başlatmıştır. Bu girişimin merkezinde yer alan Sağlık Bilgi Ağı, merkezi hükümet tarafından finanse edilen bir omurgaya sahiptir ve hem kamu hem de özel sektördeki yerel

kullanıcıların kendi kendine ödeme esasına göre katılmalarına izin vermektedir. ABD deneyiminden yararlanarak, bilgilerin sağlık sektörünün tüm bölümlerine aktarılabilmesi için, bir akıllı kart sistemine dayalı olarak elektronik tıbbi kayıtları teşvik etmeyi amaçlamaktadır. 2002 yılında oluşturulan Sağlık Hizmetleri Sertifikasyon Kurumu, girişimi denetlemektedir. Daha dar düzenleme alanında, ABD literatüründe düzenleyici kurumların internet ile ilgili gelişmelere ayak uyduramamasına ilişkin endişeler ifade edilmektedir. Goldsmith (2000), internetin, e-sağlık uygulayıcılarının lisanslanmasından sınırların olmadığı sanal bir dünyada bilgi kalitesinin izlenmesine kadar değişen çok sayıda potansiyel düzenleme problemleri ürettiğine dikkat çekmektedir. Fried ve ark. (2000), bireylerin ve kuruluşların, yeni fikir ve yaklaşımları uygulamak istiyorlarsa, eski ve yeni bir kurallar ve kodlar labirentinde gezinmeleri gerektiğini varsayarak, mevcut düzenlemeler tarafından e-sağlığın önüne getirilen bazı engelleri detaylandırmaktadır. Kassirer'in (2000) öngörüsü, web siteler veya e-posta yoluyla sağlanan standardın altında tıbbi tavsiyeler kötü tıbbi sonuçlar verdiğinde mahkemelerin ön safhada olacağı yönündedir. Doğrudan bir hasta görüşmesi olmadan profesyonel tavsiye verildiğinde veya eyalet sınırları aşıldığında, mahkemelerin özellikle önemli olacağına inanmaktadır. Bu sorunlardan bazıları, ABD'ye özgüdür. Ancak, çoğunun çok daha geniş bir ilgisi bulunmaktadır. Dünyanın pek çok yerinde, e-konsültasyonlara sınırlamalar getirilmiştir ve herhangi bir özel sağlık hizmeti bilgisi veya tavsiyesi verilmeden önce yüz yüze hekim-hasta teması gereklidir. Örneğin; Japonya'da, doktorların sağlık veya hastalıkla ilgili soruları e-posta veya telefonla yanıtlamaları yasaktır. Buna karşılık, Tayvan'da Sağlık Bakanlığı, hastalara ücretsiz çevrimiçi tıbbi tavsiye sağlamak için, bir Tayvan e-Hastane sitesi işletmektedir. Şu anda, 31 devlet hastanesinden 237 tıp doktoru ve 11 beslenme uzmanı, 29 uzmanlık alanıyla ilgili soruları yanıtlamak için bir danışmanlık ekibi oluşturmaktadır. Genel tıbbi tavsiye almak isteyen hastalar, belirli bir pratisyen hekime soru gönderebilir ve çevrimiçi veya e-posta yoluyla geri bildirim alabilir. Bununla birlikte, birçok yargı alanında öngörülebilir bir gelecek için, çevrimiçi danışma, teknik olarak mümkün olsa da muhtemelen profesyonel kaygılar tarafından kısıtlanacaktır. Ayrıca, bilgi paylaşımına ve değişimine de sık sık sınırlamalar getirilmektedir ve gizlilik hususları giderek artmaktadır. Singapur'da, tekrar reçeteye ihtiyaç duyan hastalar internetten sipariş verebilmekte ve ilaçları evlerine teslim ettirebilmektedirler. Ancak altı ay sonra, bir doktora danışmak için sağlık sistemine tekrar başvurmaları gerekmektedir. Diğer birçok ülkede, bu uygulama yasadışıdır.

Düzenleyici temaya bağlı olarak, analistler, internet aracılığıyla sağlık hizmeti sunumuna hâli hazırda getirilen sınırlamaları da tartışmaktadırlar. Kleinke (2000), internetin ABD sağlık sistemini uzun zamandır geciktiren idari yetersizliklere, ekonomik verimsizliklere ve kalite sorunlarına bir çözüm getiremeyeceğini savunmaktadır. Bunun yerine, hastaların daha fazla talep ettiği, hekimlerin yasal ve ekonomik arz için motive olduğu, kamu ve özel alıcıların faturaları ödemesinin beklendiği bir sistem, maliyet ve kullanım sorunlarını daha da kötüleştirecektir. Goldsmith (2000), klinik bilgi için kodlama ve formatları

standartlaştırma ve hasta mahremiyetini korumanın zorluklarının, sağlık hizmetlerinde ağ hesaplama potansiyellerinin gerçekleştirilmesini engelleyeceğini savunmaktadır. Bunların ve diğer yazarların işaret ettiği sorunlar yapısaldir. ABD sağlık sisteminden kaynaklanan ekonomik, örgütsel, yasal, düzenleyici ve kültürel çatışmaların tümü, e-sağlık hizmeti sunumunun önündeki engellerdir. Bununla birlikte, çevrimiçi olarak artan miktarda sağlık hizmeti bilgisi vardır ve tedarik, en büyük ilerlemenin alanlarından biri olarak sayılmaktadır. Birleşik Krallık'ın devlet hâkimiyetindeki sağlık sistemi tarafından çevrimiçi olarak yerleştirilen materyal miktarı zaten belirtilmiştir. Aynı şekilde, Tayvan'da özel hastanelerin hastalar için çevrimiçi soru-cevap hizmetleri bulunmaktadır. Buna ek olarak, King Net Second Opinion Web Hospital ve Taiwan Physicians Net, hastalara ücretsiz çevrimiçi tıbbi tavsiye sağlamaktadır. 1998'de kurulan Web Hospital'da, halkın sorularını yanıtlayan yaklaşık 200 gönüllü hekim bulunmaktadır. Taiwan Physicians Net, bilgileri ve tavsiyeleri internette yayınlanan yaklaşık 1500 hekimi bir araya getirmektedir. Shortliffe (2000), sağlık hizmetleri finansmanı alanında Kongre'yi kısa vadeli faydalara odaklanmakla eleştirmekte ve e-sağlık için araştırma yatırımının temel ve uygulamalı analizler arasında dengelenmesi gerektiğini savunmaktadır. Robinson (2000), farklı sermaye biçimlerinin sağlık hizmeti internetinin gelişimi üzerindeki etkisini incelemektedir. 1990'ların sonlarında, risk sermayesi e-sağlık sektörüne akmıştır ve 1998'in başlarında 3 milyon dolardan, 2000'in sonlarında dramatik bir şekilde 335 milyon dolara yükselmiştir. Aynı dönemde, 26 e-sağlık şirketi halka açılmış ve ilk halka arzlarında 1,35 milyar dolar toplamıştır. Bununla birlikte, 2000 yılının sonlarında yaşanan teknoloji sektörü çöküşü, e-sağlık sektörünü özellikle sert bir şekilde vurmuştur ve e-sağlık ile daha geleneksel firmalar arasında uzun bir konsolidasyon sürecine yol açmıştır. Dolayısıyla ABD finansman sorunları, hem kamu hem de özel sektör kaynakları ile ilgilidir. Diğer toplumlarda, finansman dinamikleri çok farklıdır. Birleşik Krallık, devlet tarafından finanse edilen sağlık sistemi ile son yıllarda önemli ölçüde büyüyen kamu kaynaklarına bakmak zorundadır. Gelişmiş Doğu Asya toplumları, yüksek teknoloji projelerinde özel sektör katılımına rehberlik etmede anahtar rol oynayan gelişimsel durumlarla karakterize olma eğilimindedir (Mathews ve Co, 2000).

Son olarak, analistler, doktor-hasta ilişkilerinde cerrahinin içine bakmışlardır. Kassirer (2000), internetin bu ilişkiyi tahmin edilemez şekillerde değiştireceğini, elektronik iletişimin bazı yönlerinin bağı güçlendireceğini ve diğerlerinin onu tehdit edeceğini savunmaktadır. Goldsmith (2000), hastaların ve doktorların sahip olduğu dik asimetric tıbbi bilgileri yeniden dengeleyeceğini savunarak, hastaların internetin ortaya çıkışından en çok kazanan tarafta olduklarına inanmaktadır. İnternet aramaları yoluyla elde edilen bilgileri kullanarak hastalar, hekimlerle diyalogunu eskisine göre çok daha yüksek bir düzeyde tutabilecek ve böylece, bakım sürecinde avantaj elde edebilecektir. Ball ve Lillis (2001), internetin hekimlere sunduğu potansiyel zorlukları da tartışmaktadır. İnternet aramaları çoğu zaman yanıt kadar çok soru ürettiğinden, doktorlar kendilerini artan iş yükü baskısı altında bulacaklardır. Mevcut anket verileri,

çevrimiçi arama yapan hastalar arasında, kronik hastalığı olanların yüzde 54'ünün doktorlarına web'de okudukları belirli tedavileri sorduğunu göstermektedir. Daha fazla hasta çevrimiçi hale geldikçe, internet destekli soru ve endişelerin olduğu ameliyatlarda sayı artacaktır. Bu bireylerin artan beklentilerini karşılamak, hekimler için önemli bir zorluk olacaktır. Benzer şekilde, Zupko ve Toth (2000), doktorların iyi bilgilendirilmiş hastalarla karşılaştıklarında bazen bir tür kültürel şoka uğradıklarını savunmaktadır. Bu nedenle, Nisan 2002'de yapılan bir ABD araştırmasının, doktorların interneti sağlık hizmeti etkileşimleri için kullanmada hastalara göre çok daha isteksiz olduğunu bulması belki de şaşırtıcı gelmemektedir. Hastaların yüzde 90'ı doktorlarıyla e-posta gönderimi gerçekleştirmek isterken, aslında doktorların sadece yüzde 15'i bunu istemektedir. Hekim-hasta mahremiyeti, zaman kaygıları ve yanlış uygulama sorumluluğuna maruz kalma riskinin artması, doktorların ihtiyatlılığının başlıca nedenleri olarak gösterilmiştir (Hafner,2002). Bu artan spekülasyon ve kanıtlar karşısında Lumpkin (2000) iyimserdir. Ancak, sağlık hizmetlerinde yaygın internet kullanımına rağmen, hekim-hasta karşılaşmasının çok az değiştiğini iddia etmektedir.

5. Bilgi Toplumunda Sosyal Politika

Castells, enformasyon devriminin yol açtığı devlet krizinin ve ağa bağlı örgütlenme biçimlerine geçişin yanı sıra, bir demokrasi krizi de olduğunu savunmaktadır. Ona göre, demokrasi her zaman egemen bir yapıya dayandırılmıştır. Egemenlik devletlerden ağlara akarken, demokrasi “boş bir kabuk” haline gelmiştir (Castells,1997:349).Yine de, standart liberal demokrasinin sağladığı siyasi katılımın meydan okumaya başlamasıyla aynı zamanda internetin bilgi kapasitesi tarafından yeni olanaklar üretilmektedir (Tambini,1999; Bucy ve Gregson,2001). Bu olasılıkların şu anda kullanılma derecesi elbette abartılmamalıdır. Çağdaş toplumların, hem içinde hem de arasında dijital bölünmeler bulunmaktadır. BT güdümlü hükümetin yeniden keşfi, birçok engelle karşı karşıya kalmaktadır (Heeks ve Davies, 1999). Bununla birlikte, BT güdümlü hükümetin potansiyeli oldukça büyüktür. En önemli sosyal politika etkileri, bu potansiyel gerçekleştirildiğinde tescil edilecektir.

Vatandaşların politikaya gerçek bir girdi oluşturduğu ve uygulamada gerçek bir ortaklık rolü oynadığı kesindir. Etkileşimli sosyal politika oluşturma biçimleri oluşturma ve sosyal politikada e-yönetişime geçmek için, şu anda ortaya çıkan bilgi toplumlarına hâkim olan yapısal eşitsizliklerle mücadele etmek gerekmektedir. Birleşik Krallık hükümeti, sosyal dışlanmanın üstesinden gelmek için en gelişmiş programlardan birine sahip olsa da, yine de önemli bir dijital bölünmeye başkanlık etmektedir. Gerçekten de Selwyn, tüm programa, hiçbir zaman tam anlamıyla kapsayıcı bir toplum oluşturmayacağı anlamına gelen, temel bir ekonomik gerekçenin verildiğini ileri sürmektedir (Selwyn,2002). Buna karşı, İngiltere'de olumlu gelişmeler de bulunmaktadır. Hükümetin Temmuz 2002 e-demokrasi danışma belgesi Inthe Service of Democracy, beş ana ilkeye dayalı e-oylama ve katılımın genişletilmesi için öneriler sunmuştur. Bunlar; dahil etme, açıklık, güvenlik ve gizlilik, yanıt verebilirlik ve müzakeredir. Birleşik Krallık

vatandaşlarını, daha geniş siyasi katılım biçimlerini ve politika sürecine daha iyi erişim yöntemlerini şekillendirmek için hükümete katılmaya davet etmiştir. Politika sürecine doğrudan vatandaş katılımını arttıran ve 2001 yılında ukonline.gov.uk adresinde oluşturulan Yurttaş Alanı girişimini geliştirme sözü vermiştir (HM Hükümeti/UKonline,2002). Daha geniş anlamda, bilgi çağının son noktasındaki deneyimler, gelişmiş toplumlarda dijital bölünmelerin esasen geçici fenomenler olabileceğini göstermektedir. 2002'nin başında, bir ABD araştırması, “tüm demografik gruplar ve coğrafi bölgelerde yeni bilgi teknolojilerinin hızla artan kullanımını” rapor etmiştir (US Department of Commerce,2002:1).

Bu koşullarda, dikkatler şu anda var olan çok derin uluslararası dijital bölünmelere ve küresel ölçekte sosyal içermeyi teşvik etme stratejilerine yönelmektedir. Burada, yoksulluğun enformasyon toplumundan dışlanmanın başlıca belirleyicisi olduğu gerçeğinden kaçış yoktur. Ancak, hükümetlerin güvenlik duvarı ve filtreleme teknolojilerini tüm ulusların internet erişimini kısıtlamak veya kanalize etmek için kullanması, siyaset de önemli bir rol oynamaktadır. Bununla birlikte, küresel gelir ve servet eşitsizlikleriyle mücadeleye yönelik uyumlu uluslararası eylemin yokluğunda bile, dezavantajlı veya uzak toplulukları çevrimiçi duruma getirmek ve sürdürülebilir insani gelişmeyi teşvik etmek için adımlar atılmalıdır (Harris ve diğerleri,2001). Castells, uluslararası ağların içinde veya yokluğunda, bilgi çağında iktidarın kullanılmasının çok önemli olduğunu iddia etmekte haklıysa, küresel dijital bölünmeleri azaltmaya yönelik girişimler zorunlu hale gelir.

Gerçekten küresel ağların ortaya çıkışı, sosyal politika analizinin tam olarak karşılaştırmalı çalışmaları geliştirmek için yeni trendler inşa etmesi gerektiğini göstermektedir. Bu, World WideWeb'de net ulusal sınırlar olduğunu (Halavais,2000) ya da kendine özgü ulusal özellikler verildiğini (Sy,2001; Dai,2002) reddetmek anlamına gelmez. Basitçe bu durum bir kamusal alan olarak internetin, yalnızca toplumlar içinde değil, aynı zamanda toplumlar arasında da kapsamlı sosyal politika olanaklarına sahip olduğunu iddia etmektedir (Papacharissi,2002). Karşılaştırmalı araştırmanın zorluğu ve fırsatı, sosyal politika ağlarının ve süreçlerinin hem ulusal hem de uluslararası olarak yeniden şekillenme yollarını yakalamaktadır.

Geleneksel siyasi katılım; eski yöntemlerin yerini aldıkça, yeni formlar da ister istemez gündeme gelmektedir. Bu durumu, hem hükümetler hem de yurttaşlar toplum içinde gerçekleştirmeye çalışabilir. Ancak, bilgi çağının tam potansiyeli bir kez kullanılmaya başlandığında, yeni politika oluşturma ve sosyal politika biçimleri kavramsal olarak yeni çizelgede yerini alır. Yerleşik politika ortamları içinde, yurttaşların katılımı için en büyük fırsatların gündem belirleme ve politika uygulama ağlarında yattığı görülmektedir. Aksine, fiili politika yapımını denetleme eğiliminde olan çekirdek politika aktörleri karşılaştıkları durumdan daha az etkilenebilir. Yine de, gündem belirlemenin politika sürecinin kritik bir parçası olduğu bilinmekte, hizmet içi ve hizmet sunumunda söz sahibi olmanın önemi pek çok bireyin aradığı türden bir sosyal politika rolü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yerleşik politika ortamlarının dışında, uluslararası sosyal politika aktörleri ağlarında daha da büyük değişiklikler gösterebilmektedir.

Yirmi birinci yüzyılın enformasyonel toplumlarında ve ulus ötesi sanal ağlarda, politika süreçleri muhtemelen yirminci yüzyılda tanıdıklarımızdan çok daha farklı olacaktır. Sosyal politika üzerindeki etkiler de, kapsamlı bir şekilde ortaya konulabilecektir. Hem hükümetler hem de aktif vatandaşlar için temel zorluk; BT devriminin potansiyellerinin, şu anda BT ilerlemesiyle yaratılan "bilgisel, küresel ve ağ bağlantılı" dünyadaki tüm üyelerin yararını kapsayan bir ortam oluşturmaya çalışmasıdır.

Etik Kurul Onayı: Çalışma, derleme türünde yazıldığı için etik kurul onayı gerekmemektedir.

Çıkar Çatışması: Bu çalışmada yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Finansal Destek: Bu çalışmaya herhangi bir sponsor destek vermemiştir.

KAYNAKÇA

- BALL, M.J. and J. Lillis (2001), 'E-health: transforming the physician/patient relationship', *International Journal of Medical Informatics*, vol. 61, 1–10.
- BALLANTINE, Joan A. and Nigel Cunningham (1999), 'Strategic information systems planning: applying private sector frameworks in UK public healthcare', in Richard Heeks (ed.), *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled Public Sector Reform*, London: Routledge, pp. 293–311.
- BARRETT, Katherine and Richard Greene (2001), *Powering Up: How Public Managers Can Take Control of Information Technology*, Washington, DC: CQ Press.
- BROOKS, S.G. and W.C. Wohlforth (2002), 'American primacy in perspective', *Foreign Affairs*, **81**(4), 20–33.
- BUCY, E.P. and K.S. Gregson (2001), 'Media participation: a legitimizing mechanism of mass democracy', *New Media and Society*, vol. 3, 357–80.
- CASTELLS, Manuel (1997), *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Volume II, *The Power of Identity*, Oxford: Blackwell.
- CASTELLS, Manuel (2000a), *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Volume I, *The Rise of the Network Society*, 2nd edn, Oxford: Blackwell.
- CASTELLS, Manuel (2000b), *The Information Age: Economy, Society and Culture*, Volume III, *End of Millennium*, 2nd edn, Oxford: Blackwell.
- COLEMAN, S. (1999), 'The new media and democratic politics', *New Media and Society*, vol.1,67–74.
- COLEMAN, Stephen, John Taylor and Wim Van de Donk (1999), *Parliament in the Age of the Internet*, Oxford: Oxford University Press.
- DAHLBERG, L. (2001), 'Democracy via cyberspace: mapping the rhetorics and practices of three prominent camps', *New Media and Society*, vol. 3, 157–77.

- DAI, X. (2002), 'Towards a digital economy with Chinese characteristics?', *New Media and Society*, vol. 4, 141–62.
- DIONYSIUS, Judith (2002), 'Brisbane: a reflection on a journey', in Eileen M. Milner (ed.), *Delivering the Vision: Public Services for the Information Society and the Knowledge Economy*, London: Routledge, pp. 63–85.
- DOWDING, K. (1995), 'Model or metaphor? A critical review of the policy network approach', *Political Studies*, vol. 45, 136–58.
- FRIED, B.M., G. Weinreich, G.M. Cavalier and K.J. Lester (2000), 'E-health: technologic revolution meets regulatory constraint', *Health Affairs*, vol. 19, 124–31.
- FRISSEN, Paul H.A. (1998), 'Public administration in cyberspace', in I.T.M. Snellen and W.B.H.J. Van de Donk (eds), *Public Administration in an Information Age: A Handbook*, Amsterdam: IOS Press, pp. 33–46.
- GOLDSMITH, J. (2000), 'How will the internet change our health system?', *Health Affairs*, vol.19, 148–56.
- GORE, Al (1993), *Creating a Government that Works Better and Costs Less: Reengineering Through Information Technology*, Report of the National Performance Review, Washington, DC: Government Printing Office.
- HAFNER, K. (2002), 'Doctor–patient e-mail slow to develop', *International Herald Tribune*, 7 June, p.16.
- HAGUE, Barry N. and Brian D. Loader (eds) (1999), *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*, London: Routledge.
- HALAVAIS, A. (2000), 'National borders on the World Wide Web', *New Media and Society*, vol. 2, 7–28.
- HARRIS, R., P. Bala, P. Songan, E.G.L. Khoo and T. Trang (2001), 'Challenges and opportunities in introducing information and communication technologies to the Kelabit community of North Central Borneo', *New Media and Society*, vol. 3, 270–95.
- HEEKS, Richard and Anne Davies (1999), 'Different approaches to information age reform', in Richard Heeks (ed.), *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled Public Sector Reform*, London: Routledge, pp. 22–48.
- HILL, Kevin A. and John E. Hughes (1998), *Cyberpolitics: Citizen Activism in the Age of the Internet*, Lanham, MD: Rowman and Littlefield.
- HILL, Michael and Peter L. Hupe (2002), *Implementing Public Policy: Governance in Theory and in Practice*, London: Sage.
- HM Government/UKonline (2002), *In the Service of Democracy: A Consultation Paper on a Policy for Electronic Democracy*, 02/8085, London: HM Government.
- HO, A.T-K. (2002), 'Reinventing local governments and the e-government initiative', *Public Administration Review*, vol. 62, 434–44.
- HOLLIDAY, I. (2001), 'Steering the British state in the information age', *Government and Opposition*, vol. 36, 314–29.

- HOLLIDAY, I. (2002), 'Building e-government in East and Southeast Asia: regional rhetoric and nation (in)action', *Public Administration and Development*, vol. 22.
- IGLEHART, J.K. (2000), 'The internet promise, the policy reality', *Health Affairs*, 19(6), 6–7.
- JOHN, Peter (1998), *Analysing Public Policy*, London: Pinter.
- KASSIRER, J.P. (2000), 'Patients, physicians, and the internet', *Health Affairs*, vol. 19, 115–23.
- KINGDON, John W. (1995), *Agendas, Alternatives, and Public Policies*, 2nd edn, New York: HarperCollins.
- KLEINKE, J.D. (2000), 'Vaporware.com: the failed promise of the healthcare internet', *Health Affairs*, vol. 19, 57–71.
- LUMPKIN, J.R. (2000), 'E-health, HIPAA, and beyond', *Health Affairs*, vol. 19, 149–51.
- MATHEWS, John A. and Dong-Sung Cho (2000), *Tiger Technology: The Creation of a Semiconductor Industry in East Asia*, Cambridge: Cambridge University Press.
- MOON, M.J. (2002), 'The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?', *Public Administration Review*, vol. 62, 424–33.
- NIELSEN/Net Ratings (2002), Nielsen/Net Ratings Global Internet Index, accessed at nielsenratings.com, 20 July 2002.
- PAPACHARISSI, Z. (2002), 'The virtual sphere: the Internet as a public sphere', *New Media and Society*, vol. 4, 9–27.
- PEW Internet & American Life Project (2002), *The Rise of the E-citizen: How People Use Government Agencies' Web Sites*, Washington, DC: Pew Internet & American Life Project.
- RANTANEN, T. (2001), 'The old and the new: communications technology and globalization in Russia', *New Media and Society*, vol. 3, 85–105.
- ROBINSON, J.C. (2000), 'Financing the healthcare Internet', *Health Affairs*, vol. 19, 72–88.
- SABATIER, Paul A. and Hank C. Jenkins-Smith (eds) (1993), *Policy Change and Learning: An Advocacy Coalition Approach*, Boulder, CO: Westview Press.
- SALAZAR, Angel (1999), 'Evaluating information systems for decentralisation: health management reform in Ecuador', in Richard Heeks (ed.), *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled Public Sector Reform*, London: Routledge, pp. 156–74.
- SELWYN, N. (2002), "'E-establishing" an inclusive society? Technology, social exclusion and UK government policy making', *Journal of Social Policy*, vol. 31, 1–20.
- SHORTLIFFE, E. (2000), 'Networking health: learning from others, taking the lead', *Health Affairs*, vol. 19, 9–22.

- SLACK, R.S. and R.A. Williams (2000), 'The dialectics of place and space: on community in the "information age"', *New Media and Society*, vol. 2, 313–34.
- SY, P. (2001), 'Barangays of IT: Filipinizing mediated communication and digital power', *New Media and Society*, vol. 3, 296–312.
- TAMBINI, D. (1999), 'New media and democracy', *New Media and Society*, vol. 1, 305–29.
- TAYLOR, J.A. and H. Williams (1991), 'Public administration and the information polity', *Public Administration*, vol. 69, 171–90.
- United Nations/American Society for Public Administration (UN/ASPAA) (2002), *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, New York: UN/ASPAA.
- US Department of Commerce (2002), *A Nation Online: How Americans are Expanding Their Use of the Internet*, Washington, DC: US Department of Commerce.
- VAN Dijk, J.A.G.M. (1999), 'The one-dimensional network society of Manuel Castells', *New Media and Society*, vol. 1, 127–38.
- VARDON, Sue (2002), 'Centrelink, changing culture and expectations', in Eileen M. Milner (ed.), *Delivering the Vision: Public Services for the Information Society and the Knowledge Economy*, London: Routledge, pp. 39–62.
- ZHANG, J. (2002), 'Will the government "serve the people"? The development of Chinese e-government', *New Media and Society*, vol 4, 163–84.
- ZUPKO, Karen A. and Cheryl L. Toth (2000), 'Physicians get on line', in Douglas E. Goldstein (ed.), *E-Healthcare: Harness the Power of Internet E-Commerce and E-Care*, Gaithersburg, MD: Aspen, pp. 296–322.