

# **e-DEVLET'İN EKONOMİ-POLİTİĞİNE GİRİŞ: KULLANICI DOSTU ORTAMLARDA "SANALLAŞAN" KAMU HİZMETLERİ**

**Dr. Nurcan Törenli**

Ankara Üniversitesi

İletişim Fakültesi



## **Özet**

İletişim araçları tarih boyunca iktidarın bir parçası olmuştur. Kamu yönetiminin ilk ve güçlü biçimlerinin (bürokratik) sergilendiği imparatorluklarda yazı, zamanın ve mekânın kontrolünü ele geçirme ve geliştirmeye amacıyla kullanılmış; "bilgi tekelleri", belli bir iktidarın-gücün kazanılmasını, sürdürülmesini perçinlemiştir. Günümüzde BT'in sunduğu e-çözümler, "kullanıcı dostu ortamın yaratılması" için kullanılmakta ve bunların bir bedelinin olduğu öne çıkarılmaktadır. Bu makalede amacımız var olan kamu hizmeti anlayışını ve bu arada bürokrasiyi olumlu göstermek değil. Aksine bürokrasi, vatandaşın devletle olan ilişkilerine anlayışı, duyarlılığı hakim kılarak devre dışı bırakılması gereken bir durum. Ancak burada tartışmaya açmak istediğimiz konu, bilişim teknolojileri (BT) temelinde örgütlenen ve devletle vatandaş ilişkilerini elektronik ortama taşıyarak daha hızlı, çağdaş, verimli yapacağı söylenen e-Devlet yaklaşımının 'sorgulanmaksızın' ülkemiz kamu yönetim sistemine dahil edilmesi; 'başarılı ülke örnekleri' gösterilerek bu modele meşruluk kazandırılmasıdır. Burada e-Devlet'in ekonomi-politiği açısından dikkatlerden kaçmaması gereken nokta BT, enformasyon ve denetimi her yerden her yere taşıırken, merkezin çevre üzerindeki kontrolünde verimliliği artırmak, maliyetleri düşürmek ve çalışanları teşvik etmek yönünde işlev görmekte oluşudur.

**Anahtar Kelimeler:** e-Devlet, bilişim teknolojileri, internet, bürokrasi, kapitalizm.

*An Introduction to Political Economy of the e-Government: To Getting "Virtual Reality" of Public Services in User Friendly Environments*

## **Abstract**

During the history, media have been a part of any power. For example, according to Innis, the writing had used for captured the controlling and maintaining possibilities over time and space in ancient empires where presented early and powerful forms of public administration or bureaucracy, and also "knowledge monopolies" had strengthened to capture and to sustain an absolute power. Nowadays, the e-solutions of ICT's to be used for building an "user friendly environment" and to be emphasized on the service fees. Consequently, in this paper, we didn't aimed to to affirm the existing public service approach and also bureaucracy. On the contrary, we argued that the bureaucracy must be eliminate thought intelligent and sensitive communication between state and public. So, e-Government is not a basic or an 'imperative' model to get in to the public administrative system unless interrogate. When ICT's have carried information and control process from anywhere to everywhere, an important asset for the political economy of e-Government, ICT's instead of to erase bureaucratic organization and hierarchic authority, they makes an illusion of reel situation.

**Keywords:** e-Government, ICT, internet, bureaucracy, capitalism.

## e-Devlet'in Ekonomi-Politiğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda “Sanallaşan” Kamu Hizmetleri

### Giriş

Türkiye gibi vatandaşların devletle ilişkilerine “bugün git, yarın gel” anlayışının sindiği ülkelerde bürokrasi, insanların gözünde siyasi-idari sisteminin ‘çarpıklığının’ da göstergesidir. Bu durum büyük yakınmalara konu olmuştur ve vatandaş, devletle ilişkisine dair kendisine ne zaman bir soru sorulsa sorunun kaynağı olarak çoğunlukla bürokrasiyi gösterir. Dolayısıyla vatandaşların dünyasını karartan bu durumdan kurtuluşu vadeden bir mesaj, ‘çağdaş’ ise, bizleri ‘somurtkan’ bürokratlarla karşı karşıya getirmeyip, onları by-pass edecekse, gece-gündüz 24 saat hizmet verecekse başımızın üstünde yeri olacaktır. Bu bağlamda e-Devlet kavramı bürokrasinin panzehiri gibi bir anlam kazanmış, yeni bir kamu hizmeti anlayışının gerekliliği konusunda bir çekim gücü yaratmıştır. Enformasyon toplumunun çağrıştırdığı toplumsal dönüşüm ne ise e-Devlet kavramı da kamu yönetiminde benzer bir dönüşümü çağrıştırmaktadır ve ideolojik olarak bu paradigma içinde üretilmiştir.

Bu makalede amacımız var olan kamu hizmeti anlayışını ve bu arada bürokrasiyi olumlu göstermek değil. Aksine bürokrasi, vatandaşın devletle olan ilişkilerine anlayışı, duyarlılığı hakim kılarak devre dışı bırakılması gereken bir durum. Ancak burada tartışmaya açmak istediğimiz konu, bilişim teknolojileri (BT) temelinde örgütlenen ve devletle vatandaş ilişkilerini elektronik ortama taşıyarak daha hızlı, çağdaş, verimli yapacağı söylenen e-Devlet yaklaşımının ‘sorgulanmaksızın’ ülkemiz kamu yönetim sistemine dahil edilmesi; ‘başarılı ülke örnekleri’ gerekçe gösterilerek bu modele meşruluk kazandırılmasıdır. Başka bir anlatımla e-Devlet yaklaşımının bu dönüşümü gerçekleştirmek için doğru adres olup olmadığının sorgulanmasıdır.

e-Devlet'in yanı sıra önüne “e” takısı getirilerek elektronikleştirilmek istenen toplumsal yaşama ilişkin etkinlikler bu takıyı almakla (e-Ticaret, e-İş, e-Sağlık, e-Eğitim vb.) ortaya çıkışlarına temel oluşturan dinamiklerden bağımsız

hale gelmemekte, insanlığın hizmetine koşulsuz adanmış uygulamalar biçimine bürünmemektedirler. Bunlar, doğdukları kapitalist sistemin ekonomi-politiği içinde, sistemi değişen koşullara hızla ve fazla tepki yaratmadan uyarlamak gibi bir işleve sahiptirler. Dolayısıyla bu nitelikler dikkate alınmadan alınıp uygulanacak, “bizde de oldu” diye b b rlenilecek, birtakım istatistiki sıralamalarda üste çıktık alta düştük diye sevinip-üzülecek ‘sınıf’ geçme durumları değildir.

e-Devlet bizlere sunulan şablonlar içinde değil de eleştirel bir bakışla değerlendirildiğinde, var olan kamu hizmeti yaklaşımını “kamunun yararına hizmet”e ya da toplumu tüm kesimleriyle kavrayacak ortak bir projeye dönüştürebilecek, insani gelişme anlamında toplumsal kalkınmanın aracı olabilecek uygulamaları içermektedir. Internet aracılığıyla sınav sonuçlarını öğrenmek, faturaları ödemek, iş başvurusunda bulunmak vb. elbette yaşamı kolaylaştıran, olumlu gelişmelerdir. Ancak bu duruma bakıp, e-Devlet uygulamasıyla kamu hizmetlerinin niteliğinde olumlu bir gelişmenin, bir iyileşmenin yaşandığını söylemek fazlasıyla iyimserlik olur. Kamu hizmetinin kendisinin değil de veriliş biçiminin değişmesi, elektronikleşmesi onun eskisinden daha iyi olduğunu ya da bürokrasiden arındığını gösterebilir mi? Kapitalist sistemin artık bürokrasiye gereksinimi kalmadığı söylenebilir mi? Ya da sistemin kendi ürettiği alt sistemlerin/mekanizmaların sistemle ters düşebileceği; küreselleşme, serbestleşme (kurallardan arındırma-*deregulation*) gelişmekte olan ülkelerin coğrafyasını pazarlaştırma, insanını taşeronlaştırma sürecinin e-Devlet uygulamalarıyla bir ilintisinin olamayacağı düşünülebilir mi? Sorun bunların gelişmekte olan ülkelere ‘sihirli sopalara’ olarak gösterilmesinde, düşünsel iklimi “rehavete kapılmaya yatkınlaştırmaya” verdikleri destekte yatmaktadır. Daha önemlisi bunlar, ‘amaca’ bağlı olarak, denetimci, insana ve onun belleğine güvenmeyen mekanizmaları, “teknolojinin tarafsızlığı” gibi ideolojik bir kılıfla daha örtük-yoğun hale getirebilecek teknolojik olanaklara sahip uygulamalardır.

Kapitalist sistemin krizden çıkış için gereksim duyduğu üretim, dağıtım ve tüketim üzerindeki kontrolün BT desteğinde etkinleştirilmesi, elektronik bir kurum (e-Kurum) haline getirilmek istenen devletin (e-Devlet) kamusu ile her alandaki ilişkilerinde de geçerli olacaktır. Burada söz konusu olan  zelleştirme süreciyle ‘kuruluş’ anlamında özel sektör kimliğine kavuşturulan devletin, yönetim biçimiyle de özel sektör kimliğine ya da ‘yönetişim’ anlayışına kavuşturulmasıdır ve e-Devlet yaklaşımı da bunun bir parçasıdır. Kısacası e-Devlet hem kullandığı araçlar-teknolojiler hem de düşünsel yanı-felsefesiyle yeni birikim düzeni içinde anlamlı bir bütünlük oluşturmaktadır. Çünkü kapitalizmin değişen ekonomi-politiği geçmişte yaşanan krizlerin daha kolay açılması için icat ettiği küreselleşme, serbest mal ve hizmet ticareti, uluslararası

sermeyenin serbest dolaşımı gibi mekanizmaların ulus devletin getirdiği, getirebileceği kısıtlarla engellenmediği yeni bir birikim düzenine, e-Kapitalizm'e gereksinim duymaktadır. Beniger'in (1986:6) belirttiği gibi krize yanıt, teknolojik yeniliklerin devreye sokularak ekonominin yeniden yapılandırılmasıyla, toplumsal kontrolün sağlanmasıyla bulunmuştur.

Bu nedenle, 80'li yılların sonlarından başlayarak gelişmiş ülkelerin ana araştırma alanı BT'ler; yeni birikim düzeninin ana motoru ise iletişim ağları üzerinde yeni açılımlar bulan bilişim-hizmetler sektörü olmuştur (TÖRENLİ, 2004). Dolayısıyla bu çalışmada öncelikle e-Devlet kavramı ve kapitalizmin değişen ekonomi politikası içerisinde bu yaklaşıma yönelişin temel dinamikleri çözümlenmeye çalışılacak, ardından da BT'nin denetimi yoğunlaştırıcı olanakları sergilenerek bu uygulamalara dönük politika tercihinin toplumsal yararı gözetmesi için 'pozitif' bir baskı kurulmaya çalışılacaktır.

Başarı öyküleri biçiminde sunulan e-Devlet uygulamaları gözden geçirilirse, başarı ölçütünün çoğunlukla BT'nin devreye girmesiyle sağlanan tasarruf, 'hazineye' kazandırılan para olduğu kolaylıkla görülebilir. Bu durum önemli bir soruyu akla getirmektedir: Acaba e-Devlet uygulamalarına olanak veren teknolojik gelişmeler gerçekleşmemiş olsaydı bu ve benzeri kazanımlar elde edilemez miydi? Elbette edilebilirdi. Yönetim anlayışında ve uygulamasında yasallığın hakim olduğu, kamu yararının gözetilip, kollandığı bir ortamda bu kazanımları elde etmek pekala mümkündür. BT, kamu yönetimini daha etkin kılmaya, bürokrasiyi azaltmaya, yolsuzlukları-sahtekarlıkları önlemeye dönük ne ilk ne de son teknolojik yeniliklerdir. Sümerliler sayısını giderek çoğalan yasal sözleşmeleri, satış ve arazi devir senetlerini ve tapınakların ambar kayıtlarını içeren kil tabletleri, üzerlerinde oynama yapılmaması için güneşte kurutmak yerine fırında kurutmayı herhalde durdukları yerde akıl etmediler.

Ancak vatandaşları "müşteri" konumunda gören uygulamalar yaşamı bir biçimde kolaylaştırsalar da insani gelişmeye<sup>1</sup> katkıda bulunmadıkları sürece gelir beklentisinin öne çıktığı, parası olanların bedelini ödeyerek sahip oldukları, kullandıkları ayrıcalıklı hizmetler haline gelerek ticarileşeceklerdir. Dolayısıyla enformasyon toplumu söyleminde olduğu gibi e-Devlet

1 "İnsani gelişme" kavramıyla genelde teknolojiden, insanın kültürel donanımının geliştirilmesi, toplumsal yaşama katılımın güçlendirilmesi, örgütlü topluma ve tam istihdama ulaşılması anlamında yararlanma; bu tür bir gelişme sürecinde insanın aktif bir rol üstlenmesi anlatılmaktadır. Daha geniş bir tanımlama için bakınız, PRESTON, P. (2001), *Reshaping Communications: Technology, Information and Social Change* (London: Sage).

uygulamalarında da BT'den kamu yararına hizmet anlayışını destekleme, toplum içinde var olan iç dinamikleri harekete geçirme yönündeki beklentiler 'sanallaşacaktır'.

## e-Devlet Kavramı

Günümüzde e-Devlet, vatandaşların-şirketlerin devletle olan ilişkilerinin elektronik ortamda kurulduğu, bu ilişkide aracı konumunda olan bürokrasinin devre dışı kaldığı, hizmetlerin daha etkin ve hızlı verildiği, 'kullanıcı dostu' yeni bir yönetim modeli olarak sunulmaktadır: "*Bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerini kullanarak, performans ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modeli*" (WIMMER, 2002:211-212).

e-Devlet kavramına *Gelişmekte Olan Ülkeler İçin e-Devlet Rehberi*'nin<sup>2</sup> giriş bölümünde "küresel enformasyon toplumuna eklemlenmenin yollarından biri olma" boyutu, OECD'nin hazırladığı "*e-Government*" Raporu'nda<sup>3</sup> ise kaliteli hizmet, yurttaşlarla işbirliği ve iyi yönetim boyutları eklenmiştir:

*"Küreselleşme süreci hem ülkeler arasında hem de ülkelerin kendi iç yapılarında artan gelir dengesizliğini azaltmayı gerektirmektedir. Bu durumda birçok ülke için sayısal uçurum sorunu, dışsal olduğu kadar içsel bir mücadele anlamına da gelmektedir. Her iki alanda da e-Devlet, her çeşit ekonomi için (gelişmiş, gelişmekte olan) doğmakta olan küresel enformasyon toplumunun kazanımlarını kendi insanların mümkün olan en geniş kesimine sunabilmesine olanak verecek güçlü bir araç olacaktır"*

e-Devlet yönünde bir Avrupa Birliği (AB) girişimini başlatmaya dönük Lisbon (Mart 2000) ve Fiera (Haziran 2000) toplantılarında ise bu uygulamalarının çerçevesi, hizmet-çözüm sunumu temelinde biçimlendirilmiştir:

*"Internet temelli hizmetlerin geliştirilmesi, kamusal enformasyona ve hizmetlere erişimin düzenlenip geliştirilmesi, kamu yönetiminde Internet'ten yararlanarak şeffaflığın artırılması, kamu yönetimi içinde BT'in tüm olanaklarıyla devreye*

2 *The e-Government Handbook for Developing Countries* (World Bank: Infodev and Center for Democracy & Technology, November 2002).

3 *Flagship Report: The e-Government Imperative* (OECD: 2003).

*sokulması ve kamu alımlarında e-Tedarik mekanizmasının kurulması”<sup>4</sup>*

Gerek uluslararası kuruluşların (OECD, WB, IMF vb.) gerekse gelişmiş ülkelerin resmi raporlarında e-Devlet’in getirdiği değişim, hizmetlerin verilmiş tarzıyla (BT destekli) ilişkilidir. Hizmet elektronik ortamda (Internet), bu amaçla geliştirilmiş yazılımlarla sunulmaktadır. e-Devlet uygulamaları herhangi bir erişim noktasından, 24 saat, müşteri odaklı bir yaklaşımla, kamu yöneticileri ile vatandaş-ış dünyasını zaman-mekan kısıtlaması olmaksızın yan yana getirmektedir (WIMMER, 2002:93).

Bu noktada bürokratların aracılığına son verilmesi ya da e-Devlet uygulamalarıyla bu işlevi ‘bilgisayarların’ üstlenmesi savı teknoloji gözlüğüyle bakıldığında bile bu makineler şimdilik ‘yapay zekaya’ sahip olmadıklarına göre geçerli bir önerme değildir. e-Devlet’i günümüze özgü, çağdaş yönetim tarzı olarak kabul etmenin temeli tek başına yönetime ilişkin yenilik olamaz. e-Devlet yaklaşımında klasik devlet kavramsallaştırmalarında (teokratik, liberal ve marxist paradigmlar) yapıldığı gibi kuralları kimin koyduğu, görev-yetki tanımlarını kimin yaptığı, kamunun yönetim sürecine nasıl ve ne ölçüde katılacağına kimin, hangi çerçevede karar verdiği, ‘tercihleri’ ne yönde kullandığı gibi radikal sorulara yeni yanıtlar vermek yerine bunların ‘çevresinden dolaşma’ çabası öne çıkar.

Tercihler noktasında yeni yaklaşımın ana başlıklarının kiteselliğe vurgu yapan kamu kavramı yerine bireyselliği vurgulayan müşteri kavramı, dayatma yerine uyumlaştırma (çağdaş dünyanın gerektirdiği insan tipini yaratma), merkezileşme yerine yerelleşme, sosyal güvenliği yaygınlaştırma yerine sözleşmeli işçi-memur çalıştırma, tam istihdam yerine kamudaki istihdam fazlasını eritme, kamu hizmetlerini yaygın ve ücretsiz hale getirme yerine başta eğitim, sağlık, altyapı, enerji, telekomünikasyon gibi alanlarda hizmetleri taşeronlar aracılığıyla verme olduğu gözükmektedir.

e-Devlet uygulamaların da gösterdiği gibi devlet-vatandaş ilişkilerini ara aşamalardan, kırtasiyecilik türü formalitelerden, biçimsel-dile özgü sınırlamalardan, ‘bekletmeye’ odaklı zaman anlayışından, belli idari kademelerin ‘iş takip büroları’ gibi kullanılmasından BT desteğiyle mümkün olduğunca arındırarak bunlara hız ve akışkanlık kazandırmaya, iş yükünü azaltmaya odaklı yeni bir ‘teknik’ yaklaşımı çağrıştırmaktadır. Çağrıştırmaktadır diyorum çünkü bu nokta da sorunludur ve en başta siyasi-

4 Commission of the European Communities, *e-Europe 2002, Impact and Priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23 – 24 March 2001* (Brussels).

idari yönetimin iş yükü sabit değildir. Toplumsal yapı geliştikçe, ekonomik faaliyetler çeşitlendikçe, uluslararası ilişkiler arttıkça, rekabet kızıştıkça, dış borçların vadeleri yaklaştıkça yeni sorunlar ortaya çıkar. Bireyleri takip-denetim (fişleme) gereksinimi artar, kamu yönetimi daha da karmaşıklaşır. Bürokrasiye temel oluşturan iş bölümü, uzmanlaşma, hiyerarşik yapılanma daha da önem kazanır, kamuyla bürokrasi arasındaki ayırım derinleşir, bürokratların iktidarı güçlenir. M.Ö. 10. Yüzyılın başlarında artan deniz ticaretinin Fenikelileri ticari işlemlerin kayıtlarını daha hızlı ve basit bir yöntemle tutmaya, bunun için de harflerden oluşan yeni bir yazı biçimi geliştirmeye zorlaması gibi kamu yönetiminin artan iş yükü, bilgisayarların devreye sokulmasını 'zorunlu' kılmıştır.

## **e-Devlet Yönelişine Temel Oluşturan Dinamikler:**

**Kuramsal temel: Enformasyon toplumu (*Information Society*) söylemi**

Tarih boyunca iletişim araçları kil, taş, hayvan dişleri ya da kemikleri, papirüs, parşömen veya kağıt olsun her dönemde, iktidarın (*power*) kurulması sürecindeki maddi pratiğin bir parçası ya da taşıyıcısı olmuş; onun gelişimine paralel olarak yeni biçim ve işlevler kazanmıştır:

*“Papirüs, büyük ölçüde din adamlarıyla [iktidarlarıyla] bağlantılıydı, otokratik monarşinin gücünün işlemez hale gelmesi sonucunda artan demokrasiyle birlikte onlara, iktidarı için gerekli araçları sağladı. Din adamları sınıfı, gücünü yaygınlaştırırken siyasal anlamda toprağın ve toplumsal yaşamın yönetiminde de etkin oldu” (INNIS, 1986:15).*

Yazı, kamu yönetiminin ilk ve güçlü biçimlerinin ve bürokratik yapıların sergilendiği imparatorluklarda kayıt altına alma, bürokratik kurallarının bir dönemden ötekine geçişini sağlama, insan belleğinin kısıtlarını aşma, zamanın ve mekanın kontrolünü ele geçirme, ekonomik-siyasal yönetimde denetimi etkinleştirme gibi amaçlarla kullanılmıştır. Krallar, kendi kurallarını din adamlarının iktidarını sınırlayacak şekilde sözlü yasaların yerine yazılı yasaları koyarak egemen kılmışlardı (ŞENEL, 1982:277). Kısacası yazı, 'nesnelleşmemiş' sözün yerini almış, iktidarı somutlaştırmıştır.

*“Mısır yazısı, imparatorluğun yavaş yükselip, oldukça hızlı çöktüğü süreçte, karmaşık biçim ve yapıda kalmayı sürdürdü. Bu karmaşıklık, yazıcılara güç ve statü kazandırdı; kendi çıkarlarını koruma noktasında din adamları ile yazıcıları bir araya getirdi;*

*tekelci yönetime özgü ağ, kralların gücünü azalttı ve evrimsel nitelikteki toplumsal değişimleri sınırlandırdı” (INNIS, 1986:22).*

Innis burada, yazının/ iletişim araçlarının iktidarın bir parçası, taşıyıcısı olduğuna; iktidarın kuruluşuna temel oluşturduğuna, hakimiyet-sömürü ilişkilerinin sürdürülmesinde, meşru gösterilmesindeki işlevine vurgu yapmaktadır.

İletişim araçlarıyla toplumsal örgütlenme biçimleri arasında da ilişki kurulmuştur. Basılı malzemelerin egemen olduğu *yazı toplumu* (Gutenberg Galaksisi), kitle iletişim araçlarının egemen olduğu *sanayi toplumu* ve elektronik iletişim araçlarının egemen olduğu *enformasyon toplumu*.<sup>5</sup> Bu sınıflandırmayı yapan McLuhan'ın (1964:8) tasarladığı enformasyon toplumunda, iletişim ağlarından ve veri bankalarından oluşan enformasyon hizmetleri artacak, enformasyon endüstrisi başat hale gelecek ve siyasal sisteme katılımcı demokrasi hakim olacaktır.

Enformasyon toplumunun kavram olarak gündeme gelişi II. Dünya Savaşı sonrasında, bu savaşın ürünü olan yeni iletişim (bilişim) teknolojilerinin ortaya çıktığı döneme rastlar. Bu dönem aynı zamanda Shannon'un (1948) *Matematiksel İletişim Kuramı*'nı geliştirdiği ve bilgisayarlara özgü işlem dilini temeline oluşturan “bit”i (*binary digit*-ikili sayılar, 0 ve 1) kullanarak enformasyona ölçülebilir, nesnel bir varlık kazandırdığı dönemdir. “*Anlamanın, niteliğin göz ardı edilmesi pahasına*” (ROSZAK,1994:88) enformasyonun ölçümlenebilme olanağı elde edilmiştir. Enformasyonun sezgilere dayalı olmaktan çıkıp nesnel bir varlık haline gelmesiyle alınıp-satılabilecek bir mal-ürün olabileceği; toprak, emek, sermaye gibi üretim faktörleri arasında yerini alabileceği, daha önemlisi emeğin yerine geçebileceği de keşfedilmiştir. Burada “göz ardı edilen”, içerikten çok daha öte üretim ilişkilerini karakterize eden iktidar ilişkilerinin; Enformasyonu hangi toplumsal güçler inşa etmektedir? Kimler tarafından, hangi sistem içinde, nasıl bir işlev görmek üzere kodlanmışlardır? türünden sorunların göz ardı edilmesidir:

Bu bağlamda 1960'ların sonlarıyla 1970'lerin başlarında, önce **sanayi sonrası toplum** daha sonra **enformasyon toplumu** kuramcılarının (McLuhan, Bell, Masuda, Toffler vd.) ortak çabası enformasyonun toplanması, işlenmesi

5 Toplumsal gelişim çizgisini iletişim-iletişim araçları bağlamında McLuhan'ın çizdiği çerçeveye benzer şekilde yorumlayan Toffler, birinci dalga toplumunda yüz yüze iletişimin, ikinci dalga toplumunda kitle iletişim araçlarının ve küresel bir toplum niteliğindeki küresel enformasyon toplumunda ise BT'in belirleyici olduğu görüşündedir. Toffler, burada kitle iletişim araçlarına verdiği merkezi rolle belirginleşen modernleşme kuramlarının da sonunu ilan etmektedir.



ve dağıtımını eskiye oranla görülmedik bir hız ve verimlilik içerisinde gerçekleştiren BT'yi, toplumsal yaşamın tüm faaliyet alanlarında egemen kılmak olmuştur. Enformasyonu geniş anlamda, data-veri işleme olarak tanımlayan Bell (1974:221), sanayi ötesi toplumda sermaye ile emek arasındaki mücadelenin sona erdiğini, enformasyon sermaye ve emeğin yerini aldığını, ekonomik büyümeye giden yolun bilgiye egemen olmaktan geçtiğini ilan etmektedir:

*“Sanayileşmeyi takip eden, yeni bir toplum ortaya çıkmaktadır ki bu toplum bilginin çevresinde örgütlenmiş, toplumsal kontrolü amaçlayan, yeniliklerin-değişimin yönetiminde, yönlendirmesinde bir toplumdur”* (BELL, 1973:20).

Enformasyon toplumu modeli, teknoloji-toplumsal yapı ilişkisi üzerine geliştirilmiş ve sanayi toplumuyla enformasyon toplumunun karşılaştırması yoluyla somutlaştırılmaya çalışılmıştır. Tanımlamalar teknoloji<sup>6</sup> ve onun değeri üzerine kurulmuştur. BT alanında gerçekleştirilen önemli gelişmeler ise kuramsal çerçevenin ilerlemeci ve iyimser bir kabullenişle biçimlenmesine, meşruluk kazanmasına destek vermiştir. Enformasyon toplumu söyleminin (bir bakıma sanayi toplumu tartışmalarından miras aldığı) teknolojiye endekslik hali, teknolojinin uygulamada kazandığı başarılı sonuçların kuramsal alana çekincesiz olarak aktarılması eğilimlerine (enformasyon çağı, uzay çağı, bilgi çağı vb.) de güç katmıştır. Ancak enformasyon toplumu söyleminde, teknolojinin desteğinde iktidarın yeniden inşası, ideolojik anlamda kapitalizmin nihai zaferini ilan etmeye, “emek-değer” kuramı yerine “bilgi-değer” kuramını ikame etmeye endekslidir: “Bilgi, emeğin değil, kaynağın değeridir” (BELL 1980:506).

Enformasyon toplumu söyleminin ardına baktığımızda, bunun 18. yüzyıl Aydınlanma Döneminin *akılcılık, deneycilik, bireycilik, eşitlik, ilerleme, demokrasi* gibi öncüllerinden beslendiğini; Batı düşüncesinde akla, bilgiye yapılan vurguyu nesnelleşen enformasyon ve BT temelinde yeniden inşa ettiğini görebiliriz. Toplumsal ilerlemeyi akıl-bilgi aracılığı ile örgütlenebilir, denetlenebilir ve yönlendirilebilir bir olgu olarak gören bu gelenek, modernleşme kuramlarında gelişmemenin temel nedenini geleneksel toplum-geleneksel insan yapısına bağlamışken (uygulamada iflas edişinin ardından) enformasyon toplumu söyleminde bu kez toplumun-insanın bilgisizliğine bağlanmıştır. Toffler (1981:356), toplumsal bir hastalık olarak tanımladığı

6 Burada teknoloji, en geniş anlamda insanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araçlar-gereçler ve bunlara ilişkin tüm bilgileri içermektedir.

az gelişmişliğin artan enformasyon-iletişim miktarı ve akışıyla tedavi edilebileceği görüşündedir. Geri kalmışlığın faili, her iki durumda da geleneksel ya da bilgisiz kalmaya devam eden, küreselleşmeye inat ulusal karakterde ısrar eden az gelişmiş ülkelerin kendisidir. Ancak bu durumdan kurtulmak için yeni bir fırsat doğmuştur: Enformasyon toplumuna giden 'BT treni', isteyen her toplumu parasını ödeyip, bilet almak ve yolculuk kurallarına uygun davranmak koşuluyla gelişmişler istasyonuna götürmek üzere sefere konmuş bulunmaktadır.

Kısacası enformasyon toplumsal bağlamından koparılmış, sermaye-emeğin yerini almış, kapitalizme (sanayi toplumu) özgü iktidar-sömürü ilişkileri bol, ucuz, kullanıldıkça çoğalan enformasyon 'girdisi' ile aşılmış, yeni bir toplum tipi hayal olmaktan çıkmıştır. Bu noktada enformasyon toplumu söylemi, e-Devlet yaklaşımına iki önemli katkı yapmaktadır: Emeğin yerini alan enformasyon, bürokratik iktidar dahil iktidar-sömürü ilişkilerinin bittiği (ideolojilerin sonu) yanılması; sermayenin yerini alan enformasyon, gelişmenin bu yeni kaynakla mümkün olduğu yanılması beslemektedir.

İlk yanılmayı besleyen sav BT alanındaki gelişmelerle enformasyon üretiminde emeğe olan bağımlılık aşılmasına (Masuda'nın deyimıyla *enformasyonun üçüncü nesnelleşmesi*), enformasyon üretiminin insandan makineye-bilgisayara kaymasına ve emeğin iktidarın da sona ermesine dayandırılmıştır. BT, işin üretilmesi için gerekli emek 'zamanının-mekânının' bulanıklaştırılmasına da katkıda bulunmuş, sanki üretim için artık pek fazla emek harcanmıyormuş gibi bir yanılmayı güçlendirmiştir. Bu durum emeğin kırılan pazarlık gücüne bağlı olarak, bütün işçi-işveren ilişkilerini, çalışma koşullarını, ücret-sosyal güvenlik politikalarını "düzenleyici reformlar" adı altında değiştirebilmeye uygun ortamı hazırlamıştır. Toffler'ın (1981:194), ev merkezli toplum (*home-centred society*) ya da elektronik ev (*electronic cottage*) vb. tanımları, günümüzde temel toplumsal uğraşların insanların iş dışı zamanlarını geçirdikleri yerlere taşınması yani yarım zamanlı çalıştırma, sözleşmeli-geçici çalıştırma; parça başı/prim esasında ödeme, sigortasız-iş güvencesiz ya da ikici bir işte çalışmayı teşvik etme, çalışma zamanlarını-mekânlarını esnetme; sosyal yardım-çocuk yardımı-kira yardımı vb. ödemeleri kısma; taşıma giderlerini, öğle yemeği kaldırma; bina-kiralama-amortisman giderlerini azaltma gibi uygulamalar yanında çalışma yaşamında, sivil toplum örgütlenmesinde bireyi yalnızlaştıran, özellikle kadınları iş yaşamından çeken mekanizmalarla örgütlü toplumun önüne set çekilmesine açıklık etirmesi açısından önemlidir. Bilgisayarın bünyesine girmesiyle 'akıllanan' telefonun hakim olduğu 1990'ların başlarında *tele bankacılık, tele alış-veriş, tele çalışma, tele eğitim* vb. adlar alan bu uygulamalar, 1990'ların ortalarında kişisel bilgisayarların ucuzlaması ve Internet'in ticarileşerek belli bir yaygınlığa

ulaşmasıyla birlikte önlerine “e” takısı alarak elektronikleşmişler ve e-Bankacılık, e-Ticaret, e-Çalışma, e-Eğitim vb. adlarla anılır olmuşlardır.

İkinci yanılısamanın cazibe merkezini oluşturan gelişme-kalkınma umudunu ise enformasyon toplumunun ‘küresel’ bir toplum (küresel enformasyon toplumu) olma özelliği canlı tutar. Gelişmekte olan ülkelerin yeni birikim düzeni içerisine ‘çekilmesi’ için düşünsel olduğu kadar maddi koşulları da hazırlar. BT ve sayısal ağlar, bu ağlar (Internet) üzerinde dolaşan her türlü hazır, açık (kodlanmış bilgi-*codified knowledge*), erişilebilir, bedelsiz bilgi gelişmekte olan ülkelerin küresel enformasyon toplumuna ya da daha doğru bir ifadeyle küresel piyasa ortamına yani e-Ticaret, e-Tedarik, e-İş, e-Ekonomi vb. uygulamalara; cep telefonlarının Internet’e bağlanabilme özelliğiyle birlikte “m” (mobil) ön takılı m-Ticaret, m-Eğlence, m-Haber vb. uygulamalara (genelde tüketici sıfatıyla) katılma olanağı verir.

McLuhan tasarladığı enformasyon toplumunda, sanayi toplumundaki olumsuzlukların kakacağını ileri sürerken küreselliğe (küresel köy-*global village*) vurgu yapar:

*“Sanayi toplumunun insanı da verimlidir, teknolojinin kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır ama bu toplumun insanları arasında paylaşma-aidiyet duygusu kalmamıştır. Bu olumsuzluğa karşın, yeni iletişim-enformasyon teknolojileri ve bunların yarattığı karşılıklı bağımlılık ilişkileri dünyayı küresel bir köy haline getirmektedir”* (McLuhan, 1964:33)<sup>7</sup>.

Diğer yandan Toffler (1981:356), gelişmişlerle gelişmekte olan ülkeler arasındaki sömürü ilişkisini hesaba katmadan, Üçüncü Dalga’nın (küresel enformasyon toplumu) gelişmekte olan ülkeleri Batı’nın yıllar önce kullandığı eski, köhne teknolojileri taklit etmekten kurtararak, bu ülkelerin yoksul halklarına yeni fırsatlar sunacağını ileri sürmektedir. Bu ülkelerin köy kökenli, emek yoğun, ucuz sermayeli kırsal endüstrileri, BT’in yeni olanaklarıyla gelişkin bir ekonomiye dönüşeceklerdir. Oysa Toffler’in ‘eski-köhne’ diye nitelendirdiği teknolojiler, azgelişmiş ülkelerin sahip olmadığı ‘know-how’ adı verilen bir bilgi birikiminin ya da bir bilgi tekelinin oluşumunu sağlamış; zamanında marka, patent, telif, imtiyaz vb. araçlarla koruma altına alınarak günümüzün BT’lerini üretme konusunda, azgelişmiş ülkelerin teknoloji transferi ile içine kolayca dahil olamayacakları bir iktidar alanın yaratılmasına olanak vermiştir. Bu umudun gelişmekte olan yerine gelişmişler yararına işlediği bizzat Toffler tarafından (1981:361), küresel enformasyon toplumunda

<sup>7</sup> Benzer görüşleri The Global Village: Transformations in World Life and Media in the 21<sup>st</sup> Century (1989) adlı kitabında da bulabiliriz.

'kurallardan arındırma ve özelleştirme' politikalarının küresel ölçekte acilen uygulamaya konma zorunluluğuna işaret edilerek ifşa edilmektedir.

Gelişme-kalkınma umudu yanında gelişmişlerle gelişmekte olan ülkeler arasındaki 'sayısal' uçurumu azaltmanın küresel enformasyon toplumuna katılmaktan geçtiği düşüncesi küresel enformasyon toplumu savunucuları yanında WB (*Küresel Enformasyon Altyapısı: Kamu ve Özel Sektörün Roller, Infodev-Cenova, Mayıs 1997*), OECD (*Küresel Enformasyon Altyapısı ve Küresel Enformasyon Toplumu, Politika Gereksinimleri, Paris 1999*), ideolojik yanlılığı pek öne çıkmasa da ITU-Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (21. *Yüzyıl Küresel Enformasyon Toplumu ve Politika Araçları, Casa de Campo Zirvesi, Dominik Cumhuriyeti-Kasım 1997*) gibi uluslararası aktörlerce de paylaşılmaktadır.

### **Teknolojik temel: BT ve "ağ" yapılanması-Internet**

Masuda, McLuhan, Bell gibi toplumbilimcilerin ya da Machlup, Porat gibi ekonomistlerin öncülük ettiği enformasyon toplumunu kavramsallaştırmasında temel unsurlardan birisi de enformasyonun bir mal-ürün olması kadar onun 'dokunulabilir' diğer kapitalist mallara göre farkıdır: *Enformasyon paylaşıldıkça çoğalır*. Masuda'ya (1990:6) göre, I. Enformasyon tüketilmeyen, devredilemeyen, görünmeyen ve biriken bir kaynaktır. II. Enformasyonun değeri, belirsizliği ortadan kaldırmakta ve insanlığın en uygun tercihi geliştirmesine yaptığı katkıyla ortaya çıkacaktır. III. BT'nin toplumsal etkisi kendisini: a) Akıllı otomasyon araçlarının zihinsel emeğin yerini alması, b) Zihinsel emeğin problem çözme, fırsat geliştirme, bilgi yaratma alanlarında artması, c) Toplumsal sistemin dönüştürülmesi ile kendisini gösterecektir.

Enformasyon kazandığı bu işlevsel rol, onun bilgi ekonomisinin (*Knowledge Economy*) ya da bilgi tabanlı ekonominin (*Knowledge Based Economy*) ana kaynağı olarak görülmesine, teknolojik dönüşümlerin ise "ucuz enerji girdisi" yerine, gelişmiş mikro elektronik ve telekomünikasyon teknolojilerinin açtığı yoldan elde edilmiş "ucuz enformasyon girdisi"ne kaydığı düşüncesinin güçlenmesine katkıda bulunmuştur. BT endüstrisi, ekonominin diğer sektörlerini de arkasına takarak koşturacak ve istihdamı artıracak temel faaliyet alanı haline gelecektir. Bu bağlamda McLuhan'ın enformasyon toplumunda "bilgi toplayıcısı" haline gelen insanı, e-Devlet yaklaşımında yerini e-Birey, e-Vatandaş, e-Memur, e-İşçi, e-Öğrenci, e-Emekli vb. adlar altında 'ekmeğini' sahip olduğu BT kullanma yeteneğiyle BT alanından kazanan insana bırakmaktadır.

Bu öngörüye destek veren gelişme, ABD'de 1960'larla 1970'ler arasında BT endüstrisindeki olağanüstü büyümedir. Gerek Machlup'un (*The Production and Distribution of Knowledge in the USA, 1962*) gerekse Porat'ın (*The*

*Information Economy: Sources and Methods for Measuring the Primary Information Sector, 1978*) ABD'yi enformasyon tabanlı bir ekonomi olarak nitelendiren çalışmaları iş gücünün dağılımında, sektörlerin GSMH'ya katkı paylarında ve hizmetler sektörünün ulaştığı büyüklükteki değişimi sayılarla ortaya koymanın yanı sıra ortaya çıkan sosyo-ekonomik değişime de dikkat çekmektedir: Çok sayıda insanın tarımsal üretimin fiziki sınırlamalarından kurtularak enformasyonun toplanması, işlenmesi ve dağıtılması türünden uzmanlaşma gerektiren, entelektüel çalışma biçimlerine yönelmesi; üretim etkinliği ile güç-iktidar arasındaki ayrımın, pazar için birbirleri ile rekabet eden bağımsız şirketler yerine görece birbirinden soyutlanmış kamusal-özel yönetimler arasında kurulması vb.

Kısacası bu vb. çalışmalarda temel çaba, "Bir toplum ne miktarda BT'ye sahip olursa enformasyon toplumu aşamasına geçtiğini söyleyebiliriz?" sorusuna yanıt üretmektir. Çünkü toplum bilimcilerin üretecekleri ve az gelişmişliğe çözüm getirecek model(ler)in az gelişmiş ülkelerdeki yaptırım gücü ve 'malum' uluslararası kuruluşların bu konudaki ikna kabiliyeti buna bağlı olacaktır. Dolayısıyla bu yaklaşımın sayılara endeksli bakış açısının küresel sistem içerisinde ekonomiler arasındaki farkların salt nicel büyüklüklerden değil de sahip oldukları iktidar ilişkilerinden, aralarında kurdukları birliklerden, örgütlü pazarlık güçlerinden vb. kaynaklandığını görünür kılma gibi bir sorunu bulunmamaktadır.

Bu bağlamda teknolojik gelişmeler enformasyon toplumu söylemine olduğu kadar e-Devlet yaklaşımına da temel oluşturmuştur ve bunlar içerisinde üç önemli gelişme öne çıkmaktadır: Sayısallaşma, yöndeşme ve Internet.

Sayısallaşma ya da sayısal teknoloji veri, ses, müzik, metin, fotoğraf görüntü biçimindeki enformasyonun "bitelere (0 ve 1) yani bilgisayar diline dönüştürülmesi, bu biçimlerin tümünün elektronik ortamlarda, sistematik denetim başta olmak üzere çeşitli amaçlara dönük olarak üretilmesine, saklanmasına, iletilmesine ve dağıtılmasına dönük maddi işlemleri, önceki dönemlerle karşılaştırılamayacak ölçüde kolaylaştırmış, hızla gerçekleştirilebilir hale getirmiştir (TÖRENLİ, 2004:54).

Yöndeşme (*convergence*) ise telekomünikasyonun bilgisayarlaşması ve bilgisayarlar arasında bağlantının kurulabilir hale gelmesidir. Mikro işlemciler, telekomünikasyon araçları, optik araçlar, bilgisayarların tümü, enformasyon sistemleri içinde biraraya gelmiş ve bütünleşmiştir. Bu bağlantıdan-bütünleşmeden beklenen yarar işyerlerinin, bankaların, konutların, mağazaların, üretim merkezlerinin, eğitim kuruluşlarının birbirleri ile bağlantısının ya da 'on-line' toplumun 'artık' kurulabilecek olmasıdır. İletişim araçlarının bilgisayar sistemleriyle telekomünikasyon teknolojileriyle bütünleşmesi, sayısal veri alış-

verişine gelişkin bir alt yapı oluşturmakta; aynı zamanda da bir güç-iktidar aracı işlevi görmektedir. Süper iletken maddelerin bulunması, bilgisayar ve mikro-chip (yonga) teknolojisinde yeni bir dönem açmış<sup>8</sup>, bilgisayarla iletişim araçlarının yöndeşmesini olanaklı kılmıştır.

Sayısal ağları birbirine bağlayan Internet (ağların ağı) ise sayısal hale getirilen her türlü verinin (ses, görüntü, metin) bilgisayarlar arasında alınıp verilmesini sağlayan çoklu ortamı (*multi-media*) yaratmıştır. e-Devlet uygulamaları açısından Internet, ABD’de, 1960’ların sonlarında (ARPANET) devreye girişinden 1993’de Ulusal Enformasyon Altyapısı’nın (NII) gelininceye kadar ‘test’e tabi tutulmuştur (ALDRICH, vd., 2002:349). Ancak Federal Hükümetin bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojilerini yönetim yeteneğinin artırılması amacıyla kullanmaya, vatandaşla devlet arasındaki ilişkilerin bu yolla ne ölçüde kurulabileceğini sınamaya başlaması, Internet’in 1990 yılında önce ABD üniversitelerinin sonra da genel kullanıcıların ticari kullanımına açılmasıyla olmuştur.

Kişisel bilgisayarların yaygınlaştıkça düşen satış fiyatları, Internet’in ticarileşmesi ile buluşunca ABD yönetimi ile bilişim-hizmetler sektöründe başı çeken şirketler arasında e-Devlet uygulamaları alanındaki işbirliğinin temeli de atılmıştır. Aldrich’in (2002:350) de işaret ettiği gibi ilk girişimlerden günümüz örneklerine kadar Internet, e-Devlet uygulamalarının temelini oluşturmuş; Clinton yönetiminin *FirstGov* (Kamusal Erişim Portalı) Projesi ile resmi bir statü kazanmıştır. Bu sürecin önemli kilometre taşları arasında Senatör Al Gore’un 1991 yılında, “enformasyon süper otoyolu”nu hayata geçirmeye dönük *Ulusal Araştırma ve Eğitim Ağı* (NERN) için verdiği destek, Başkan Bush’un e-Devlet stratejisine uygun olarak, 17 Aralık 2002’de imzalayarak yürürlüğe soktuğu *e-Devlet Yasası* (*The e-Government Act of 2002*), Senatör Liberman ve Burns’ün önerileriyle Senatodan geçen ve Internet ortamını kolay, hızlı, ortak ve devletle ilişkiler için en geniş ölçekte kabul görmüş bir ara yüzey (*interface*) ya da “kullanıcı dostu yönetim anlayışının” simgesi haline getirmeyi amaçlayan *Elektronik Yönetim Kanunu* gösterilebilir (ALDRICH, 2002:352).

Enformasyonun işlenmesindeki maliyet düşüşü, enformasyonun depolanmasında (sayısal sıkıştırma teknolojileri) kullanılan yazılımları-donanımların gelişmesi, telekomünikasyon dağıtım şebekelerinin bilgisayarlarla

8 Örneğin 1920’lerde en önemli sanayi üretim sektörlerinden birisi olan otomobil üretiminde hammadde ve enerjinin payı yüzde 60 iken, günümüzün temel üretim kollarından birisi olan bilgisayar üretiminde kilit öneme sahip mikro chip’lerin üretiminde hammadde ve enerjinin payı yüzde 2’nin altına düşmüş bulunmaktadır (ERKAN, 1997:79).

kontrol edilir hale gelmesi gibi gelişmeler birbiri ardına yaşanmaya başlamıştır.<sup>9</sup> Bu yeni teknolojiler uzaktan komuta-kontrol yetenekleriyle maliyet-kâr dengesinde işbölümünü, üretim sürecinde parçalanmayı, üretimin tüm aşamalarında iç denetimi ve sanayi kuruluşlarında merkezleşmeye yol açmayacak biçimde yönetim yapısının işlerlik kazanmasını desteklemişlerdir. Bu noktada Naisbitt'in, Sputnik'in (*uzaya gönderilen ilk Rus uzay aracı*) önemini neden 'uzay çağı' nı başlatması yerine 'küresel uydu iletişimi' çağını başlatmasında gördüğü ("*İlk kez üzerinde yaşadığımız gezegende anında paylaşılabilen enformasyona sahibiz*") (NAISBITT, 1984:57) açıklığı kavuşmaktadır: BT ve sayısal ağlarla küresel bir ekonomi maddi bir temele kavuşmuş, 'ağ' üzerinde etkinlik gösteren bir piyasa ortamı gerçekleşmiştir.

İletişim ağları, diğer sektörlerde olduğu kadar bilişim-hizmetler sektöründe çalışan firmalar açısından da zaman-mekan sınırlılıklarını ortadan kaldırmış ancak, yüksek kazanç vadeden 'yeni pazarlarda' artan etkileşime bağlı olarak belirsizlikler ve riskler, dolayısıyla bilgiye duyulan gereksinimi de artırmıştır (GRANSTRAND, 2000:1068). Bu sebep-sonuç ilişkisi, BT üreticileri ile iletişim ağları üzerinden hizmet sunanlar arasındaki iş birliğini (ikinci elektronik koalisyon) yaratan temel dinamiklerden birisidir. Bu yapılanma merkezle çevre arasında iş süreçlerinde gereksinim duyulan komuta-kontrol ilişkisinin ya da yeni pazarlarla-para piyasalarıyla ilgili olarak artan bilgi gereksiniminin hızlı ve güvenilir kanallar üzerinden sağlanmasına dönük bir işbirliğidir. Ağ yapısı kurumsal organizasyonlara ilişkin sorunların en aza indirgenmesi için düşünülmüş, tasarlanmıştır (GILLESPIE/ROBINS, 1989:8).

Hizmetler sektörünün konumuz açısından önem taşıyan "e" uzantıları ya da elektronik olarak verilenleri, BT ve ağ ortamında gerçekleşebilir olmakla birlikte doğduğu merkezle sınırlı kalması durumunda kendisinden beklenen kazançları gerçekleştirememesi riskiyle karşı karşıyadır. İnternet örneğinde de somutlaştığı gibi, yeni bir hizmetin sürdürülebilmesi için, belli sayıda müşteriye ya da 'kritik' kitleye ulaşılması gerekmektedir. Çevre ülkelerde uygulama aşamasına geçiş bu nedenle önemlidir. Çünkü küresel piyasa ortamını merkezden çevreye ya da yeni pazarlara doğru genişleme yoluyla kapasite kazanmakta ve karlılık yükselmektedir. İşbirliği, sonrasında birleşmeler yoluyla daha da güçlenen ve merkez ülkelerde özelleştirme öncesinde

9 Bu alt yapıyı destekleyen bilgisayar teknolojisi ve bu teknolojinin iletişim alanına uygulanması ile geliştirilen yeni iletişim teknolojileri olmuştur. Bu gelişimin temel yönemeleri: 1. Maliyetler düşerken, performansın hızla yükselmesi, 2. İletişimin, iletişim medyasının, ürün ve hizmetlerinin bütünleşmesi, 3. Taşınabilirliğin yaygınlaşması, 4. Kullanımın kolaylaşması, 5. Sistemlerin şebekeleşmesi eğiliminin güçlenmesi, 6. Hedefleme yeteneğinin artmasıdır.

telekomünikasyon alanında tekel konumunda olan bu şirketler, özelleştirme ve kurallardan arındırma politikalarının çevre ülkelere ihracı yoluyla çevre ülkelere bu kez de birer telekomünikasyon işletmecisi olarak ve hazır bir altyapı bularak girmişlerdir.

Ancak bu durumun iki önemli açmazı bulunmaktadır: Kaynak ve siyasi irade. Bu noktada girişim için kaynak bulmakta zorlanan siyasi iktidarlar için çıkış yolu, 1980'lerden sonra gündeme gelen dışa açılma, dış borç kullanma, yabancı yatırımları çekme ve ÇUŞ'lara davetiye çıkarmada bulunmuştur. Bunun için çevre ülkelerin öncelikle yaygın ve gelişmiş bir telekomünikasyon altyapısına yani bireyleri, şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları biraraya getirecek ağ ortamına sahip olmaları koşulu aranmıştır. Böylece BT ve ağ ortamı, yeni birikim düzenine ekonominin tüm alanlarında yeni işbirliği olanakları sunmuş; e-hizmet türleri ile paraya tahvil edilebilecek yeni faaliyet alanları yaratılmıştır.

Bu çerçevede Noam, (1995) gelişmiş bir rekabetin ve hizmetler sektörünün iletişim pazarına serbestçe girebilmesi için iyi düzenlenmiş enformasyon ağlarına, karşılıklı bağımlılık ilişkilerinin yaratılmasına, tarifelerde kısıtlayıcı koşulların kaldırılmasına, para kaynaklarının hareketlik kazanmasına, BT ve hizmetlerin (e-hizmetler dahil) konusunda gerekli duyarlılığın yaratılmasına ve yabancı yatırımcılara verilen yüksek kazanç vaatlerinin yerine getirilmesine bağlı olduğunu söylemektedir:

*“Rekabetçi güçlerin stratejileri devlet yönetimli gelişme stratejilerinden daha etkin ve akılcıdır. Kaynaklar ancak özel sektörce etkin kullanılabilir, kamu sektörünün gereksinim duyduğu kaynaklar bu yapıyı güçlendirmek için kısılacaktır. Devlet istihdam sağlayıcı ve kazanç amacı gütmeyen etkinlikleri yerine getirecektir”* (NOAM, 1995:94).

Nitekim gelişmekte olan ülkelerde uygulamaya konan serbestleşme ve iletişim politikalarının yaşattığı deneyimler ihracat, devalüasyon, serbestleşme, dünya ekonomisiyle bütünleşmenin hükümetlerin temel hedefi konumuna geldiğini; kamu hizmetlere ayrılan kaynakların kısıldığını, özelleştirmenin gelir getirici yanının öne çıkarılarak devlet tekellerinin bütçe açıklarının kapatma amacıyla satıldığını ve sonuçta kazanç beklentilerinin tamamına yakın bir bölümünün, toplumun geri kalan kısmına yeni iş-yüksek ücret olarak 'geri döneceği' beklentisine girildiğini göstermiştir.

Dolayısıyla WB, OECD, IMF gibi uluslararası kuruluşlar gelişmekte olan ülkelere devleti küçültme adı altında önerdikleri “yapısal ya da düzenleyici reformların” ana çerçevesini devletin piyasa koşullarında hizmet veren özel sektör gibi, müşterilerine ‘hesap’ verir gibi yönetilmesi oluşturmaktadır.



WB'nın "Türkiye, Ekonomik Modernleşme ve Enformatik Araçlar Raporu"nun (*Turkey, Informatics and Economic Modernization Report, Washington D.C. 1993*) "Eylem Planı ve Yönetimin Rolü (*Action Plan and The Role of Government*)" başlıklı bölümde yapılması gerekenler ana hatlarıyla "özel sektörün geliştirilmesi, tekellerin ortadan kaldırılması, yarışmacı serbest pazarın güvence altına alınması, insan sermayesinin düzenlenmesi, BT konusunda yetkinlik kazanılması, işgücü piyasasında bilgisayar okur-yazarlığını yaygınlaştırılması, bürokrasinin bilgisayar ortamına çekilmesi<sup>10</sup>, BT ve telekomünikasyon alanını düzenlenmesi" şeklinde sıralanmaktadır.

Rapor'a göre "*Türkiye'nin seçeneği şimdiden bellidir: Ya enformasyon tabanlı ekonomiyi ulusal kalkınma gündeminin baş sıralarına yerleştirecek ya da bu politikaların kazanımlarını bir kenara bırakacaktır*".<sup>11</sup> Kısacası istenen küresel enformasyon toplumu ile eklemlenme sürecinin tamamlanmasıdır. Kamunun rolü, özel sektörün önünü açacak düzenlemeleri yapmak ve rekabeti sağlamakla sınırlı tutulmuştur. Anacak serbestleşmenin rekabet etme gücü yetersiz ulusal firmaların yararına olmayacağı, aksine büyük uluslararası şirketler (özellikle telekomünikasyon, enerji, ulaştırma ve hizmetler alanında) lehine etki yaratacağına dair hiçbir 'endişe' dahi dile getirilmemiştir. Serbestleşmenin ÇUŞ'lara ve yerli ortaklarına sunacağı 'kamusal hizmet anlayışını' bir kenara koyma rahatlığı, toplumsal ve coğrafi açılardan 'kârsız' bölgeleri yatırım alanı dışında tutacağından, erişim olanakları zaten kısıtlı toplum kesimleri cezalandırılacak; 'evrensel hizmet ilkesi' bu kesimler için işlerlik kazanamayacaktır.

Şüphesiz yeni birikim düzeninin kamu yönetim anlayış ve uygulamasını dönüştürme, kamu kavramı yerine "müşteri" kavramını ikame etme isteği, e-Devlet uygulamalarına olanak veren teknolojik gelişmeler gerçekleşmiş olmasa da açığa çıkabilecekti. Ama hangi araçla, ne zaman ve hangi bedeller ödenerek? BT, hız ve verimlilik yanında sahip olduğu üç önemli özelliklerle yani etkileşim (*interaction*), kitesizleştirme (*demassification*) ve eşzamansızlıkla (*asynchronism*) 'vakit'i nakit'e, kamuyu müşteriye, belirli zamanı-belirli mekanı her zaman-her yere ya da arzulananı gerçeğe dönüştürmede gerekli maddi temeli sağlamıştır. Sorun bu teknik olanağın sadece gelişmiş değil gelişmekte olana ülkelerde de yaygınlık kazanması, küresel (enformasyon)

10 TUENA projesi çerçevesinde yapılan geniş kapsamlı araştırmanın sonuçları arasında, devlet-bürokrasi ile olan ilişkilerin bilgisayarlar aracılığı ile kurulması konusunda yüksek bir istekliliğin olduğu saptanmış. *Artı Haber Dergisi*, Ocak 1998, Sayı: 3, s.71.

11 *Turkey, Informatics and Economic Modernization Report* (Washington D.C. 1993: 211).

toplumunun kurulmasıdır. Bu bağlamda serbestleşmenin temelinde de bu ağ yapılanmasını küresel ölçekte, en geniş yaygınlığa ulaştırma amacı yatmaktadır. İletişim endüstrisi, telekomünikasyon altyapısı ve BT alanı, gelişmiş ülkeler ve ÇUŞ'lar tarafından rekabetin, egemenlik ilişkilerinin ve küresel bütünleşmenin ana mecrası haline gelmiş; küresel enformasyon ağları, hizmetler sektörünün geliştirilmesi açısından uluslararası düzenlemeler aracılığıyla (GATT, GATS) en yoğun çaba harcanması gereken konu olarak görülmeye başlanmıştır.

Dolayısıyla dünya çapında kurum-kuruluşlar arasında ağlar üzerinden kurulan iş ve işbirliği ortamları oluşmadan, mali sermayenin dünya çapında serbest akışı gerçekleşmeden, GATT ve GATS düzenlemeleriyle mal ve hizmet ticareti arasındaki ayırım ortadan kalkmadan, hizmetler sektörünün ürünlerinin küresel ölçekte de pazarlanabileceği bir altyapı kurulumu, işler hale gelmeden e-Devlet uygulamalarının da yaygınlık kazanması olası değildir. Bu durumda BT ve ağ ortamı, yeni birikim düzeninde hizmetler sektörüne yeni, küresel bir boyut katarak daha fazla kazanımlar elde edebileceği yeni pazarlara doğru genişleyebilme olanağı vermiştir.

### **Ekonomi-politik temel: Kapitalist ekonomi-politikte değişim, 'e-Paradigma'**

Elektronik iletişim ortamları ve bu ortamları işler kulan BT, toplumsal yaşama yaptığı-yapacağı katkılarla yeni bir paradigmaya da temel oluşturmaktadır: *e-Paradigma*.

*“Üretim sistemleri daha esnek, küresel ve eş zamanlı hale gelmekte; çalışma biçimlerimiz ağırlıklı olarak bilgisayar kullanımıyla biçimlenir, sayısal teknolojiler toplumsal yaşamın tüm alanlarına girerken sanal zekanın olanakları ya da her zaman, her yerde 'hazır ve nazır' olan bilgisayarlarla iş görme pratikleri günlük yaşamımızı kökten değiştirebilme olanağını içlerinde barındırmaktadır.*

*Bu değişimler dizisini eşi görülmemiş yapan olgu ise hızdır. e-Paradigma sadece teknolojik boyutları (mobil iletişim, Internet, yaygın bilgisayar kullanımı) içermemekte; 'elektronik ticaret' ya da 'mozaik toplum'un doğuşu gibi ekonomik gelişmeleri, 'AB genişleme süreci' ya da 'devletler arasında bölgesel işbirliğinin kurulması' gibi siyasal mekanizmaları da içeren kısacası toplumsal boyutları da olan bir yapılanmadır” (WEBER, M./BURGELMAN, J.C., 2001).*

Bu paradigma içinde BT, teknolojiye endekslik halinin verdiği rahatsızlığın da etkisinde kalınarak 'Bilgi Toplumu Teknolojileri (BTT)' olarak adlandırılmaya başlanmıştır.<sup>12</sup> Yukarıda sayılan sosyal, ekonomik, siyasal ve kültürel yanlar BTT'nin 'yurttaş odaklı' (*citizen centred*) oluşunu (liberal yaklaşımın aydınlanma geleneğini) simgelemektedir.

C.P. Snow (2001:114), Sanayi Devrimi'ni, bilimin üretime uygulanmasına yönelik kapsamlı sürecin ilk adımı olarak değerlendirirken, bilim-teknolojilerin kapitalist sistemin 1970'li yıllarda başlayan yeniden yapılanma sürecindeki rolüne de dikkat çekmektedir. Amaçlanan hizmetler sektörü üzerine kurulmuş yeni ekonomi-politik yapılanma uyarınca üretilecek bir dizi "bilim-teknoloji politikası" çerçevesinde BT'yi ulusal rekabet gücünü artırmada birer araç olarak devreye sokabilmektedir. Nitekim üretimde, ARGE'de, yeniliklerin pazarlamasında AB'den ABD'ye dönen uluslararası trafiği yeniden AB'ye çevirmek üzere 'AB'ye üye ülkeleri gelecek on yılda dünyadaki en rekabetçi ve en dinamik bilgi tabanlı ekonomiler haline getirme' sloganıyla uygulamaya konan e-Avrupa Projesi'nde BT, Araştırma ve Teknoloji Geliştirmeye yönelik 6. Çerçeve Programın öncelikli alanları arasında ilk sırayı almıştır.<sup>13</sup>

BT ile bağlantılı bu dönüşümlerin başında üretim sistemi ve araçlarında meydana gelen gelişmeler yer almaktadır. Esnek üretim/yönetim sistemlerinin önceki Fordist üretim yapılarına eklenmesiyle ortaya çıkan melez üretim biçimleri, ölçek ekonomilerinin ve kitle üretimi üzerine kurulu yönetim biçimlerinin değişmesine yol açmıştır. Yeni birikim düzeninde rekabet, fiyatlar üzerinden değil üretimde verimlilik, hız, yeni teknolojileri devreye sokma potansiyeli (ARGE çalışmaları) ve pazarlama yetenekleri üzerinden yürütülür olmuştur. İmalat sanayiinde verimlilik artışı, kaliteli üretimi olanaklı kılan teknolojiler, hizmetler sektöründe de benzer şekilde etkilerde bulunmuş, bu sektörün GSMH'ya yaptığı katkının oranı giderek artmaya başlamıştır.

OECD ülkelerinde, 1985-1997 yılları arasında gerçekleşen büyümenin yaklaşık üçte ikisi hizmetler sektörden kaynaklanmış; imalat sanayiinin GSMH içindeki payı yüzde 20'lere gerilerken, hizmetler sektörünün payı yüzde 70'leri

12 Information Society Technologies-IST, bkz. Weber, M & Burgelman, J.C., 2001. Notes: 1.

13 6. Çerçeve Programı içinde "Enformasyon Toplumu Teknolojileri" programı beş anahtar eylem etrafında yapılmaktadır: 1.) Vatandaş için sistemler ve hizmetler, 2.) Yeni çalışma ve e-Ticaret yöntemleri, 3.) Çoklu ortam içerik ve araçları, 4.) Temel nitelikte teknolojiler ve altyapılar, 5.) Yeni doğan teknolojiler ve geleceğin teknolojileri.

aşmıştır (İYİDOĞAN, 2001:12). Kapitalizmin daha ilk evrelerinde ortaya çıkan ve ancak 1980'lerde hız kazanan hizmetler sektörüne doğru genişleme, yatırımlarla ilgili istatistiklerde de görülmektedir. 1989-1993 yılları arasında yaklaşık 979 milyar dolarlık doğrudan yabancı sermaye çıkışının 500 milyar doları, gelişmekte olan ülkelere yapılan 200 milyar dolarlık doğrudan yabancı yatırımın ise yaklaşık 100 milyar doları hizmet sektörüne yapılmıştır.<sup>14</sup> Amerika Enformasyon Teknolojileri Derneği (ITAA) ile Dünya Enformasyon Teknolojileri ve Hizmetler Birliği'nin (WITSA) hazırladığı “*Dijital Planet 2002: The Global Information Economy*” Raporu da bu alanda 2000 yılından 2001 yılına yüzde 4'lük bir büyümeye ve 2.4 trilyon dolarlık bir hasılatla ulaşıldığını ortaya koymaktadır.<sup>15</sup> 2001 yılı verilerine göre ABD 812,6 milyar dolarla ilk sıradaki yerini korumakta onu, 413,7 milyar dolarla Japonya ve 154,6 milyar dolarla Almanya izlemektedir. 2001 yılı itibariyle dünya genelinde Internet üzerinden alışveriş yapan müşteri sayısı 142 milyona, (GATT ve GATS düzenlemeleriyle uygun ortama kavuşan) e-Ticaret hacmi ise 663 milyar dolara ulaşmıştır.

Ancak genişlemenin hizmetler sektöründe daha belirgin hale gelişinde imalat sanayiinin içine girdiği bir tür kriz ortamının da rol oynadığını unutmamak gerekir. Gelişmekte olan ülkelerde işgücü ve doğal kaynaklar yanında dönemsel avantajların da desteklediği imalat sanayiinde ulus devletlerin uygulamaya koydukları korumacı politikalar merkez ülkelerin kârlarında azalmaya neden olmuş ve 1970'lerde “refah devletinin” sonunun ilan edilmesine kadar varan kriz süreci işlemeye başlamıştır. Dolayısıyla 1970'ler, bilişim alanında ürünlerin laboratuvar ortamından piyasa ortamına aktarılma aşamasına gelindiği tarihler olmasıyla da anlamlıdır.

Sistemin paslanan çarklarının harekete geçişi, kriz ortamını özellikle iki noktada aşacak gelişmelere gereksinim duymaktadır: İlki gelişmekte olan ülkelerin zayıf kaldığı, rekabet edemeyeceği türde örtük bilgi (*know-how*) yoğun teknolojiyi ve buna uygun altyapıyı gerektiren üretim konuları. İkincisi bu tür ürünlerin dağıtımında ulus devlet egemenliğini kırarak kanalların yani iletişim ağlarının devrede olduğu üretim alanları. Dikkat edilirse her iki yol da hizmetler sektörü ile bilişim sektörünün işbirliğine çıkmaktadır. BT desteğindeki yoğun üretim faaliyeti beraberinde ağ destekli yoğun bir dağıtım-pazarlama-kontrolü elde tutma, kaynakları-yetenekleri ortak kullanma çabasını getirmiştir.

14 *Enformatik Alanına Yönelik Bilim, Teknoloji ve Sanayi Politikaları Çalışma Grubu Raporu*, TÜBA - TÜBİTAK – TTTGV, Mayıs 1995, Ankara.

15 [www.itaa.org/news/view/ViewPoint](http://www.itaa.org/news/view/ViewPoint).

Bu yapı aynı zamanda 1980'lerde telekomünikasyon alanında lider konumundaki ulusal ve tekeli kamu telekom işleticilerinin (PTT'ler) faaliyetlerini hızla kendi ulusal sınırlarının dışına taşıma gereksinimini karşılamış ve 1920'lerde de aynı konumdaki şirketler (AT&T, IBM, Siemens, Philips, Ericsson vb.) dış pazarlarda egemen konuma gelmişlerdir (MULGAN; 1991:39). Medya, telekomünikasyon, müzik-sinema, turizm, reklamcılık, pazarlama, bankacılık, hatta enerji alanındaki birleşmeler BT'in enformasyonun sadece çok daha hızlı üretilmesine ve dağıtılmasına değil, fazla oranda 'farklılaştırılmış' enformasyonun, farklılaştırılmış fiyatlar üzerinden ve daha fazla kontrol edilebilir kanallardan üretilmesine ve dağıtılmasına da olanak sağlamıştır (GRANSTRAND, 2000:1069). Dolayısıyla e-Devlet, e-Ticaret, e-Ekonomi, e-Bankacılık, e-İş, e-Eğitim, e-Sağlık gibi adlar altında birçok e-hizmet türü bir biçimde iç içe geçmiş, firma büyüklüğüne bağlı olarak üretim ve pazarlama faaliyeti amacıyla şirket evlilikleri, birleşmeler ya da gelişmekte olan ülkelerin 'yerli' firmalarıyla yapılan iş ortaklıkları (*joint venture*) gündeme gelmiştir. Hizmetlerin iç içe geçmişliği kadar yabancı-yerli ortaklıklar yoluyla firmaların da iç içe geçmesi, e-hizmetlerin belli bir yaygınlığına ulaştırılabilmesinde özendirici/zorlayıcı bir etki yaratmıştır. Bu durum gelişmekte olan ülkelerde en paralı müşteri konumundaki devletin bu projelere "akılının yatarak" kaynak ayırması açısından oldukça işe yaramıştır. Dolayısıyla gelir dağılımındaki çarpıklık günden güne arttığı, nüfusunun en zengin ile en fakir kesimleri arasındaki gelir farkının 237 kata ulaştığı, nüfusunun en zengin yüzde 6'lık diliminin milli gelirin üçte birini alırken, kalan yüzde 94'lük kısmının milli gelirin üçte ikisi ile yetinmek zorunda kaldığı<sup>16</sup> Türkiye'de, en iyi alıcı olarak geriye ulus devlet kalmaktadır.

Bu noktada yeni birikim düzenine uygun uluslararası ortamın inşasında GATT (Tarifeler ve Ticaret Genel Anlaşması, 1947) ve GATS'ın (Hizmetler Ticareti Genel Anlaşması, 1991) rolünü de atlamamak gerekir. GATT rejimi, ticari kuralları hizmetler sektörünü de kapsayacak şekilde tanımlanmasını, GATS anlaşması (telekomünikasyon eki) ise iletişim ağlarının işletilmesi, veri akışı ve diğer telekomünikasyon hizmetleri alanında serbestleşmenin önünün açılması anlamında önemli bir katkı yapmışlardır. Bu arada TRIPS (Fikri Mülkiyet Haklarının Ticaretle İlgili Yönleri Anlaşması) hizmetler-bilişim sektörü alanın Çok Uluslu Şirketlerin (ÇUŞ) denetimi dışına kayması tehlikesine karşı bir güvence olarak fikri mülkiyet haklarını (patent, telif hakları-copyright) düzenleyerek, bunların uluslararası ticaret kuralları içerisine alınmasını sağlamıştır. Nitekim hizmetler-bilişim sektöründe serbest ticaret için

lobi çalışmaları yürüten şirketler arasında AIG, American Express, Citibank, Merrill Lynch, Control Data gibi ÇUŞ'lar başı çekmiştir (GERAY, 2003:63). Kısacası önceleri devletin verdiği bu hizmetler yeni dönemde özel sermayenin genişleyeceği ve para kazanacağı alanlara dönüştürülmüştür.

Ancak kamuoyunun algılamasında yapılmak istendiği gibi bu genel görünüme bakıp kapitalizmin değişen ekonomi-politiği içerisinde küreselleşmenin ulusal gelişme politikalarının önemini azalttığı ya da kamu hizmeti anlayışının e-Devlet-yönetişim yaklaşımı çerçevesinde değiştirilmesi gerektiği şeklinde yorumlamamak gerekir. Bu durumun gelişmekte olan ülkelerde kabulü 'eklemlenme' sürecinin de kabulü ya da 'kendi iç dinamiklerine' güvenin yitirilmesi anlamına gelecektir. Gözden kaçırılmaması gereken nokta, ÇUŞ'ların ülkelerarası farklılıkları (sermaye maliyetleri, iş piyasası, enerji ve diğer girdiler açısından) ve ölçek ekonomilerinin doğrudan yatırım akışı ile ilişkili kısa dönemli avantajlarını kullanarak üstün konumlarını sürdürmeleridir. Dolayısıyla zorluk yaratan durumlara karşın 'gelişmeci devlet' kavramıyla ifade edilen ve ulusal çıkarlarının takipçisi, bu amaçla da e-Devlet uygulamaları dahil toplumun bilim ve teknoloji alanında güçlenmesini, yeterliliğinin artırılmasını hedefleyen, toplumun ve bireylerin önündeki engelleri kaldıran, bunun için politikaları oluşturup, yaşama geçiren ulus devletin, yönetimlerin rolü ve önemi daha da artmış bulunmaktadır.

Diğer yandan bu kabulün, halklarının büyük bir çoğunluğu yoksul, gelir dağılımı son derece bozuk, bilgisayar okur-yazarlığı bir yana toplam nüfusunun yüzde 12.7'sinin okuma-yazma bilmediği, ancak yüzde 8.4'ünün Internet kullanıcısı (yaklaşık 6 milyon kişi) olduğu, bunların da toplumun iyi eğitilmiş-iyi kazanan kesimlerini oluşturduğu Türkiye gibi belli bir "doğunluk eşiğini" henüz aşamamış toplumlarda yeni 'yoksullar-yoksun bırakılanlar' yaratacağı gözden kaçırılmamalıdır. Dolayısıyla e-Devlet'in ABD ya da AB için taşıdığı anlam ya da uygulamaya konan e-hizmetler, çevre ülkelerin geniş halk kitleleri için aynı şeyi ifade etmemektedir. Hizmetlerin niteliği değişmediği, iyileşmediği sürece bunların basitliği, ucuzluğu, eşit ve adil olduğu, herkesin yayarına olduğu gibi değerlendirmeler göreceli, 'sanal' değerlendirmeler olmaktan öteye geçemeyecektir.

Sonuçta e-Paradigma, yeni birikim düzenine, ideolojik yanı teknolojinin görece nesnel kalan "yansızlığıyla" mümkün olduğunca sulandırılmış, çekinmeden eklenilebilecek doğal bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçevenin içinde yer alan kavramlar da (örneğin bilgi toplumu, e-Devlet gibi) kendi meşruluklarını elde etmektedirler. Çağımıza da uygun düşen bu konumlanış, "izm"lerin kötü geçmişinin üzerine de sünger çekerek, sağcısını-solcusunu ortak bir zeminde buluşturmaktadır.

## BT ve Bürokratik Kontrol Yetenekleri

Bu başlık altında vurgulanmak istenen nokta “yaşamı kolaylaştırıcı” e-Devlet uygulamalarının teknolojik tabanının (sayısallaşma, yöndeşme ve İnternet olarak özetleyebileceğimiz) sistematik denetim başta olmak üzere bürokratik kontrol yeteneklerini artırmaya dönük bir yapılanmayı desteklemesidir. Teknolojik gelişmeler yönetsel içrekliğin<sup>17</sup> dil, biçimsel formaliteler, bürokratik zaman anlayışı, kurallar karmaşası gibi “kırtasiyecilik” olarak adlandırılabilir boyutunda (KAZANCI, 2003:3) teknik bir değışimin yaşanabilmesine olanak sağlamıştır. BT ve ağ mimarisi ise yetkilendirme ve şifreleme uygulamalarıyla sisteme kimin girebileceğini, hangi noktalara erişebileceğini ya da hangi bilgileri sorgulayabileceğini tayin etme olanağı vermiştir. Bu olanak İnternet'in ticarileşmesi sürecinde daha önceden parasız girilen birçok web sayfasının ziyaret edilme sıklığına bağı olarak ‘abonelik’ yöntemiyle daha sonradan paralı hale getirilişine de hizmet etmiştir. Elektronik ortamlarda yürütölen faaliyetler tek tek bireyler düzeyinde sürekli kayıt altına alınarak (e-postaların saklanması), üzerinde çalışılan, başkalarıyla paylaşılan bilgiler görüntölenerek, yapılan tüm işlemler raporlaştırılarak çok daha etkin bir biçimde saklanabilir-denetlenebilir hale gelmiştir. Böylece tozlu raflarda yıllanan dosyalar dolusu evrak, ‘günü geldiğinde’ çıkarılıp kullanılabilir birer belge haline gelmiştir.

Örneğin ABD’de e-Devlet Yasası ile içinde FBI’dan CIA’e çok sayıda gizli servis elemanının da bulunduğu 170.000 kişilik Ulusal Güvenlik Bölümü (*Department of Homeland Security*), mahkeme izni olmadan ve “İletişim Özgürlüğü Yasası”na rağmen, ulusal güvenlik gerekçesi ile ‘özgür’ İnternet ortamında dolaşan bireysel ya da şirketlere ait bilgilere, e-postalara erişme; bunları toplama, analiz etme; bu verilerden yola çıkarak araştırma yapma, soruşturma açma, ulusal enformasyon altyapısını koruma gerekçesiyle polisiye önlemler alma olanağına kavuşmuştur. Bu yasanın sağladığı olanaklarla birlikte “potansiyel teröristleri” daha iyi belirleyebilmek için tüm bireysel kredi kartı işlemlerinin, seyahatlerin, e-posta mesajlarının, telefon konuşmalarının kayıtlarının tutulacağı ulusal veri tabanı oluşturma planını da uygulamaya koymuştur. Yine bu bölümün gereksinimleri doğrultusunda bilgisayar sistemlerinin birbirleriyle iletişiminde kullanılmak üzere farklı bir yazılım protokolü geliştirilerek daha önceden farklı olarak dosyaların, veri tabanlarının

17 Belirli bilgi ve yöntemlerin haktan saklanması ve örgütün küçük bir bölümüne öğretilmesini savunan görüş, eylem biçimi. Bkz. Kazancı, M. (2003), “Kırtasiyecilik ve Kamu Yönetimi,” *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 36, Sayı:2: 1-16.

derlenmesi; bireylere ait önemli ve hassas bilgilere kolaylıkla ulaşılabilmesi mümkün hale gelmiştir.<sup>18</sup>

Günümüz e-Devlet uygulamalarında da aynı teknoloji yani XML tabanlı teknolojiler kullanılmaktadır. Bu teknoloji sitem tipinden, yazılım ya da donanım altyapısından bağımsız olduğu için sistemin esneklik, genişleyebilirlik ve uyum gibi olumlu özelliklerini desteklemektedir. Ancak bütün sistemlere eklenebilen bu teknoloji aynı zamanda da sistemin birbirinden ayrı özellikte olabilecek tüm unsurlarını, aynı mekanı paylaşması gerekmeyen tek bir merkezden denetleme, saklama, tasnif etme olanağını da vermektedir. Dolayısıyla sistem içerisinde işlem gören tüm dosyalar, işlenen veriler, gönderilen e-postalar, paylaşım açılan bilgiler arasında belirli kategoriler üzerinden ilişkilendirme, bağlantı kurma, kaynak taraması yapma olanağı elde edilmektedir.

Internet üzerinden bilgisayarlara bulaştırılan casus yazılımların bazıları bulaştığı sistemleri gözetleyerek kimlik bilgilerini (kredi kartı gibi) ele geçirip ziyaret edilen siteler, satın alınan ürünler hakkında bir tür 'tüketici eğilimi' istatistikleri tutmakta, bazıları 'korsanların' istedikleri bilgisayarlara erişimine olanak sağlamaktadır. Giderek yaygınlaşan casus programlar (*spyware*) Internet'ten indirilen programlara iliştiirilen parazit programlar olarak lisans sözleşmelerinde yer almakla birlikte bu bilgiler genelde kullanıcının okumayacağı biçimde yazıldığı için çoğu kişi bunları farkına varmadan kendi yaptığı işlem sonucunda bilgisayarına bulaştırmaktadır. Bazı casus yazılımlar (*Trojan*) ise Internet'te dolaşan kullanıcının bilgisayarına, bu biçimde yazıldığı için kendisi sızmaktadır.

e-hizmetler yelpazesi içinde yer alan hizmet türlerinin yaygınlaşmasında bilgisayar kullanımını kolaylaştırmaya dönük teknolojik yenilikler de etkili olmuştur. 1994 yılında devreye sokulan grafik tabanlı web uygulamaları ve arama motorları bunlar arasında sayılabilir. Kişisel bilgisayarlarda menü başlıkları (windows örneği) temelinde çalışan işletim sistemleri bilgisayarların yaygınlaştırılması açısından nasıl bir etki yaratmışsa, bu teknolojiler de kendinden önceki metin tabanlı web uygulamalarına (örneğin Gopher) oranla daha kolay kullanım, daha zengin görsel sunum olanaklarıyla benzer bir etki yaratmış, Internet'in ve e-hizmet türlerinin ticarileşme sürecini hızlandırmıştır. Diğer yandan yeni kuşak diz üstü bilgisayarlarda disket sürücüsü bulunmaması, dosya-doküman paylaşımı ya da gönderme işleminin Internet üzerinden yapılmasını zorunlu kılmakta, Internet ve ona bağlı diğer hizmetlerin (e-posta,

18 Tillman, B. (2003) "More Information Could Mean Less Privacy," *The Information Management Journal*, March/April: 20-23.



dosya indirme-açma için gerekli programlar vb.) yaygınlık kazanmasına hizmet etmektedir.

İletişim ağları toplumsal yaşamın temel ortamı oldukça, iş-iş dışı yaşamda denetim de etkinleşmektedir. Kapitalist örgütlenmenin zaman ve süreklilik üzerindeki vurgusu, mekana oranla daha fazla bürokrasi, denetim, planlama ve kolektivizmi gerektirmektedir (INNIS, 1951:165). Dolayısıyla kapitalist ekonomi-politiğe özgü yeni yapılanma uzmanlaşmaya, işbölümüne, parçalanmış-çeşitlendirilmiş üretime, çok kültürlülüğe ve yeni bir tür "örtük" bürokrasinin geliştirilmesine ihtiyaç duymaktadır.

Bu nedenle, 'devletin ekonomiyle olduğu kadar gerçek ya da tüzel kişilerle ilişkisinin yeniden üretilmesi için bir strateji ve örgütlenme tarzı' olan bürokrasi, bu ilişkilerin 'kişisellikten' çıkarılması, rasyonelleşmesi ya da mekanik uygulamalara dönüştürülmesi anlamında tüketimin ya da talebin kontrol altına alınmasına hizmet etmektedir (BENIGER, 1986). Uzmanlaşma ve işbölümünün gelişmesine paralel olarak bürokratikleşen ilişkiler belirli bir hiyerarşik yapı, kişisel olmayan bir dizi kural ve bunların otomatik olarak işletildiği prosedürlerin egemen olması noktasında gereksinim duyduğu araçları-olanakları BT'de bulmuş; işlemlerin doğru, kesin ve hızla yerine getirilmesi beklentisi gerçekleşmiştir:

*"Doğruluk, hız, kesinlik, dosya bilgisi, süreklilik, gizlilik, birlik, tam bağımlılık; sürtüşmenin, maddi ve kişisel maliyetlerin azaltılması vb. gereksinimlerin tümü tam bürokratikleşmiş bir yönetimde en üst düzeye getirilir. Diğerleri yönetim biçimleriyle karşılaştırıldığında, uzmanlaşmış bürokrasinin bu noktalarının tümünde daha üstün olduğu görülür"* (WEBER, 1986:204).

Enformasyon toplumu düşünürleri, BT ile enformasyonun toplanması, işlenmesi ve dağıtımına dönük süreçlerde maddi işlem yeteneğinin artan gücüne dayanarak toplumsal katılımın ve yerinden yönetimin de artacağını; bu gelişmenin bürokratik uygulamaların "çelik kafesini" kıracağını savunuyorlardı. Nitekim, McLuhan telefon örneğinden hareketle, bu teknolojinin getirdiği iletişim hızının bürokratik yetki devrini ortadan kaldıracağını ileri sürmüştü. Buna karşın Weber (1985), bürokratik yapılanmada yetkilerin neler olduğunun, kimler tarafından ve hangi kapsamda kullanılacağını yasalarla saptanmış olması nedeniyle telefonun sağlayacağı enformasyon aktarım hızının bu hiyerarşik yapılanmayı kırmak yerine daha da sağlamlaştıracağına vurgu yapmıştı. Tarih Weber'i haklı çıkardı; telefon 1860'larda öncelikle yetki paylaşımının bürokratik hiyerarşi temelinde kurulduğu bürolara, iş merkezlerine, gazetelere yetki devrini gerçekleştirmek üzere değil, aksine bu

organizasyonlardaki iş süreçlerini, komuta-kontrol gereksinimlerini karşılamak üzere girdi (BENIGER, 1986).

Telgraf örneğinde de benzer gereksinimler etkili olmuştur. Telgrafın devreye girişine kadar ticari faaliyetlerde temel sorun ulaşım-iletişim araçlarının yeterince hızlı olmaması nedeniyle uzak yerlerdeki ticari faaliyetlerin doğrudan tüccarlar yerine, belirli sınırlar içinde kendilerine yetki devredilen aracılar-komisyoncular tarafından yürütülmesiydi. Telgrafın devreye girişi, komisyoncuların aracılık işlevini sınırlandırmış, ticari pazarlar daha geniş bir coğrafyaya yayılabilmiş ve bu kez tüccarlar aracılar üzerinde kontrol-yönlendirme olanağını elde etmişlerdir (BENIGER, 1986). Zamanın ve mekanın sınırladığı denetim olanakları BT ile aşılmış, merkezden uzaktaki her kararın, her davranışın, her satışın sonuçları hızla elde edilerek gerekli müdahaleler de aynı hızla yapılabilir hale gelmiştir. Sonuçta BT'lerin devreye girişi zamanla masa başındaki bürokratları ortadan kaldıracaktır ancak bu durum sayısal duvarların ardında kuralları koyan ve doğrudan denetim olanağına kavuşan iktidarın (ve de uzman bürokratin) ortadan kalkacağı anlamına gelmeyecektir. e-çözümlerde hizmet, bilgisayarın arkasında oturan ve birer "bilgi kaynağına" dönüşen kurumsal-kişisel otorite ile bireyler arasında, sanal çalışma mekanlarında, denetim zafiyeti yaratacak bilgi kayıplarına olanak vermeyecek biçimde ve herhangi bir zamanda kurulabilmektedir. Kısacası merkez, merkezin dışında her yerde olabilmekte, dolaylı yollarla da olsa etkilerini kullandığı birimlerin yerine geçebilmektedir.

## **Kamusal Hizmetlerin e-hizmetlere Dönüşmesi**

e-Devlet kavramı altında yer verilen raporlarda dikkat çeken nokta, e-hizmetlerin "müşteri odaklı" yaklaşıma uygun olarak "ücretli" hizmetler olduğunun, yaygınlaşmaları için iyi pazarlanmaları gerektiğinin ve gelişmekte olan ülkelerde ihtiyaç duyulan kamu reformunun önemli bir ayağını oluşturduğunun vurgulanmasıdır. Şeffaflıktan anlaşılan yapılan iş-işlemlerin yasallığı konusundaki itirazları yanıtlamaktan, "hesap vermekten" çok, "kötü niyetli yerel bürokrasiden kurtulmak", devletin yönetsel karar mekanizmasını "yerli firmaların kayırdığından, piyasalara ticareti saptırıcı yönde müdahale edildiğinden" yakınan özel sektöre ve ÇUŞ'lara açmaktır.

Kamu hizmetlerinin "müşteri odaklı" bir yaklaşımla (ROBBEN, 2001) ele alınışı, özel şirketlerle müşterileri arasındaki hizmet ilişkilerinin "kalitesi" üzerinden yürütülmektedir. Klasik kamu yönetimi içinde devlet vatandaş ilişkisinin kalitesizliği ise kaynakların israf edilmesinde baş rolü oynayan ve "kambur" olarak nitelendirilen bürokraside simgeleştirilmektedir. Ancak "müşteri odaklı" yaklaşımı olumlayan bu iyi-kötü ikiliği, eğitimden sağlığa,

sosyal güvenlikten iletişime kadar devletin kamu hizmeti adına bedelsiz ve sosyal devletin bir gereği olarak yapmak zorunda olduğu harcamaların, kamusal kaynaklar yerine kullanıcılara yani vatandaşlara “dolaylı” bir biçimde ödettilme amacını gizleyememektedir.

“Müşteri odaklı” yaklaşımın olgunlaşmasında 1980’lerde iyiden iyiye belirginlik kazanan ve “refah devleti”nin sonunu hazırlayan temel sorun belirleyici olmuştur: Kamu hizmetlerinin devlet tarafından vermeye devam edilebilmesinde yaşanan finansman zorluklarını aşmak için özel sektörün-sermayenin daha çok vergilendirilmesi. Oysa özel sektör bu vergilerin azaltılmasını ve toplananların da kamu harcamalarında değil kendi önünü açacak yeni alt yapı yatırımlarında kullanılmasını istemektedir. Nitekim müşteri odaklı yaklaşıma temel oluşturan argümanlar, 1980’lerin başında Refah Devletine getirilen temel eleştirilerle paralellik göstermektedir: Piyasa mekanizmasına yeterince duyarlı olmaması ve kamu sektöründe çok fazla bürokratik kural ve düzenlemelerin bulunması<sup>19</sup>, kamu kesiminin teknolojik açıdan geri kalışı, teknolojik açıdan ilerleyen özel sektörde ücret artışı ile verimlilik artışının birbirini dengelediği, emek-yoğun teknolojilerle ilerleyen kamu sektöründe ücret artışlarının verimlilik artışı ile telafi edilemediği dolayısıyla bütçe açıklarının oluştuğu ve bunu gidermek için yeni vergilerin konulduğu, kamuda verimlilik artmadığı için hizmetlerin maliyetlerinin de arttığı, bu nedenle de kamu kesiminin maliyet düşürücü teknolojileri benimsemesinin kaçınılmaz olduğu (ÖNDER, 1993; ORSZAG/SNAWER, 1999; BUCHANAN/FLOWERS, 2001). Kalkınma ve istihdam için kaynak arayan ülkeler açısından bunun yansımaları artan dış borçlar ve kamu harcamalarında yapılan önemli kesintiler olmuştur.

Bu bağlamda kamu ile özel sektör yönetim anlayışı durağanlık-değişim, geri (emek yoğun) teknoloji-ileri teknoloji, maliyet-kazanç, bürokrasi-girişimcilik gibi ikilemler üzerine kurularak, kamu sektörünün değer yaratma sistemleri, özelleştirme uygulamaları yoluyla ya da örgütlenmeye ilişkin sorunları çözmek için birer ‘kurtarıcı’ edasıyla kamu kuruluşlarının yönetimine getirilen özel sektör yönetim danışmanları yoluyla özel sektör tarzı yönetim anlayışına dönüştürülmüş<sup>20</sup>, kamu yönetimi reformu adı altında kamu kesimi hastalıklı gösterilerek “devleti küçültme operasyonu” işleme konulmuştur.

19 MEYER, M.W. (1982), “Bureaucratic versus profit organization,” STAW, B.M./ CUMMINGS, L.L. (Eds.), *Research in Organization Behavior*, vol. 4 (Greenwich CT: JAI Press): 89–125.

20 SAVOIE, D.J. (1994), *Thatcher, Reagan, Mulroney: In Search of a New Bureaucracy* (Pittsburg, P.A.: University of Pittsburgh Press).

Böylece kamu hizmetlerinin devletçe karşılandığı, özellikle de vergi oranlarının yüksekliğinin yerli-yabancı sermayeyi yatırım yapma konusunda ürküttüğü bir ortam yerine, serbestleştirme-özelleştirme uygulamalarıyla örneğin devlet memurlarının sağlık hizmetlerini devlet hastahaneleri dışında özel sağlık kuruluşlarından “hasta başına birim maliyeti daha yüksek olarak” almaya başlamalarıyla hem özel sektöre yeni kazanç sağlama alanları yaratılabilecek hem de bu hizmetlerin finansmanı “bedelini öde” ilkesine uygun olarak e-Vatandaşlar tarafından karşılanabileceği yeni bir ortam yaratılmıştır. Bu bir anlamda devletin karşılayamadığı ya da karşılamak istemediği hizmetlerin bedelinin e-Devlet uygulamalarıyla “örtük” olarak vatandaşlara ödettirilmesidir. Oysa bu bedeller, bu tür hizmetlerin karşılanması için gerekli finansman yollarının serbest pazar ekonomisine geçişle birlikte kapanmasından, kamu işletmecilerinin sunduğu hizmetlerle (örneğin telekomünikasyon hizmetleri) sübvansede edilememesinden yani yeni birikim düzeninin yarattığı ve “Sosyal Devlet” anlayışının içini boşalttığı mekanizmalardan kaynaklanmaktadır.

Hizmette kalitenin simgesi haline gelen bilgisayarların mükemmel işleyen, sonuçlara müdahaleyi baştan geçersiz kılan ‘hatasız’ teknolojisi, bu yeni iş görme-işlem yapma sürecinde ‘sanallaşan’ kurumsal-kişisel otoritenin yapılan yanlışlardan dolayı hesap vermek yükümlülüğünü de sulandırmakta (sonuçlar bilgisayar tarafından hesaplanmaktadır), hesap sorma mekanizmalarının önünü tıkamaktadır. Bunun yanında tüm kamu kuruluşlarını BT tabanlı ortak bir ağ üzerinde biraraya getiren “e-İşbirliği” yapılanması yönetim, kurallardan arındırma, bağımsız-özerk denetim, özelleştirme, uzaktan yönetim, ortak politika üretimi ve enformatikleşme (FRISSEN, 1997; CASTELLS, 1996) gibi kavramlarla birleştiğinde ÇUŞ’lar, rekabetçi avantajların kendi yararlarına çok daha etkin olarak çalışabileceği, “devletin bürokratik doğasından” kaynaklanacak engellerin de aşıldığı bir ortama kavuşmuş olmaktadır. Braman’ın (1995:19) da belirttiği gibi gerek küresel gerek yerel kuruluşlar, kendi gereksinimlerine en iyi yanıtı, devletle işbirliği içinde çalıştıklarında bulabilmektedirler.

Sonuçta çözülemeye çalıştığımız bütün dinamikler, kamu hizmetlerinin e-Ticaret, e-Tedarik, e-İş, e-Katılım, e-Bilgilenme, e-İşbirliği gibi “e-çözümler”e (DEVADOSS vd., 2002:257 dönüşmesi sürecinin gelişmekte olan ülkeleri kendi içlerinde değil dışlarında üretilmiş bir büyük yapılanmanın (yeni birikim düzeni) içine çekme sürecinin bir parçası şeklinde işlediğini göstermektedir.

## **Sonuç yerine: e-Devlet'i "kamu yararına hizmet" yaklaşımıyla yeniden tanımlamak**

e-Devlet modelinde öne çıkarılan gelişme, devlet yönetiminin 'kırtasiyecilikten' kurtarılması, sonu gelmez bürokratik işlemlerden arındırılması, yönetimin çevresi ile arasında ördüğü duvarların yıkılmasıdır. Bunlar olumlu gelişmelerdir. Ancak ticari kaygıların belirleyici olduğu bir çerçevede e-Devlet uygulamaları, bürokratik iktidar ilişkilerinin daha örtük hale geldiği (bir tür *déjà vu* efekti), kendiliğinden işleyen, hesap sorulamayan bir yöneten-yönetilen ilişkisi görünümü kazanmaktadır. Bu durum bir bakıma Weber'in 'çelik kafesi'ndeki demirlerinin yerini, sayısal duvarların almasıdır.

Bu durumda yaklaşım konusundaki tercih, 'batıda başarılı örnekleri'<sup>21</sup> alıp uygulamaya koyan bir e-Devlet modeli yerine, BT'i toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı nitelikte ve özellikle de toplumsal ve ekonomik dışlanmışlığı en yoğun yaşayan kesimlerin bu koşullarını değiştirme yönde harekete geçiren bir kamu yararına hizmet anlayışını benimsemek ve e-Devlet uygulamalarını da bunun bir parçası yapmak olmalıdır. BT'yi insani-toplumsal gelişmenin bir aracı olarak devreye sokan, teknolojinin toplumsal olarak inşasına önem veren siyasi-idari sistem, kendini yalnızca kamu hizmetlerini yürütmekle sınırlı görmeyen, bu hizmetlerin niteliğinde bir iyileşme yaşanması için kamusunun gelişimini gözeten, bu amaçla politikalar oluşturan ve uygulamayan koyan bir sistemdir.

Bu yaklaşımın altyapısını bir an önce kurulması gereken Ulusal Bilgi Altyapısı ve buna bağlı olarak çalışacak Yerel Bilgi Altyapısı oluşturacaktır. Bu noktada siyasi irade politik tercihini bilgi altyapısını herkesin, her yerden ve ücretsiz erişimine açmak, katılımcı bir anlayışla insani-toplumsal kalkınmanın 'bilgi bankası' olarak kullanılmaya uygun içerikle doldurulması özendirme ve bunun için gerekli maddi kaynakları, yasal düzenlemeleri sağlamak yönünde kullanılmalıdır. Böylece kamusal ilişkilerin tarafları, birbirini tamamlayıcı nitelikteki bu altyapılar üzerinde işleyecek 'toplumsal ağ'ın üyeleri olabileceklerdir. Vatandaşların siyasal ve toplumsal karar verme süreçlerine

21 e-Devlet'i olumlu göstermeye dönük destekler genellikle çeşitli ülkelerdeki uygulamaların vatandaşlarca ne ölçüde benimsendiğini, kullanıldığını, bu yolla kamu kesiminde ne kadar tasarruf sağlandığına ilişkin sayısal verilerdir. Örneğin OECD belgelerinde, Şili'de gelir vergisi ödemelerinin 1999 yılında sadece yüzde 5,22'si çevrimiçi yapılırken bir sene sonra çevrimiçi ödemeler yaklaşık beş kat artarak yüzde 25,7'ye yükselmiştir (Kaynak: OECD Observer, "Taxing time for e-government", <http://www.oecdobserver.org/news/sectionfront.php/section/36.html>, 28 Mart 2002.

katılımı için kullanabileceği bilgi bu toplumsal ağın üzerinde var olsa bile erişimin önündeki engeller, bunun e-Devlet uygulamalarıyla karar verme mekanizmalarına etki edecek türde bir kamusal bilgilenme sürecine dönüşmesini engelleyecektir. e-Devlet'in işlevsellik kazanması toplumun talep ettiği kamusal bilgi gereksiniminin karşılanabilmesine bağlıdır.

Dolayısıyla e-Devlet projelerinin nimetlerinden yararlanmak için, ülkemizdeki tüm insanların kolayca kullanabilecekleri türde bilgisayarlar-yazılımlar geliştirmek, bunu sağlayacak araştırma-geliştirme ortamını yaratmak yani daha kapsamlı düşünmek gerekmektedir. Aksi halde idari sorunları aşmada gösterdikleri yetenek ve çabayla seçmen karşısına çıkan "seçilmişler" açısından "atanmışlara" karşı yürütülen mücadelenin kendisi, bürokrasinin varlığı sayesinde siyasal yatırım alanı olmaya, "benim bürokratom" anlayışını meşru göstermeye devam edecektir. Proje (*kar topu* projeleri) bazında ve onun dar sınırları içinde kalınması bu nimetlerin küçük bir azınlık tarafından paylaşılmasını, sayısal uçurumun ve diğer alanlarda yaşanan toplumsal eşitsizliklerin daha da büyümesini getirecektir.

Nitekim enformasyon toplumu kuramcılarının bir karşı çıkış niteliğinde Birleşmiş Milletler Kalkınma İçin Bilim ve Teknoloji Komisyonu (UNCSTD) içerisinde başlatılan çalışmalarda, BT'nin kullanımının gelişmekte olan ülke insanların yaşamlarında bir farklılık yaratmadığına ilişkin birçok veri elde edilmiştir<sup>22</sup>. Bu nedenle yaklaşım farkını ortaya koymak için (günümüz Türkiye'sinde adlandırma konusunda bir kavram kargaşası yaşanmasına karşın) "Bilgi Toplumu" (*Knowledge Society*) adı tercih edilmiştir. Bilgi toplumu yaklaşımında insani-toplumsal gelişme bağlamında BT'yi "teknolojinin toplumsal inşasına" vurgu yaparak, onu bir tür "tasarım" olarak ele alan yaklaşımlar, *Evrimci Kuramlar*'a yakın duran tezlerdir: Bilgi birikim sürecinin doğrusal olmadığı, belirli bir devinime, "teknolojik yörüngelere" (*technological trajectories*)" bağlı olduğu (*path dependency*), araştırma ve yeniliklerin değişik aşamaları arasındaki etkileşimleri içerdiği; bunun pazar güçleriyle pazar-dışı organizasyonlar (toplumsal normlar, düzenleyici kurallar dahil) arasında karşılıklı etkilerle şekillendiği ileri sürülmektedir. Örneğin Mansell ve Wehn'in büyük ölçüde evrimci yaklaşımı temel almakla birlikte, ekonomik büyüme amaçlı "öğrenme" üzerinde odaklı *Ulusal Yenilik Sistemleri*'ne vurgu yapan yaklaşımlarıyla gelişmekte olan ülkelere yönelik BT politikalarına düşünsel bir temel hazırlamışlardır.

22 MANSELL/WEHN (1998), *Knowledge Societies: Information Technology for Sustainable Development*.

Evrimci kuramlar içerisinde öne çıkan yasal-kurumsal düzenlemelerin, toplumsal sermayenin, kültürel değerlerin ve bilimsel-teknolojik gelişmelerin ekonomik gelişmeye katkısı yadsınamaz. Ekonomik çözümlerinin odağındaki artık değer, bilgi ve BT ile daha hızlı büyümektedir. Bu ekonomik yapılanmayı toplumsal ve siyasal değişimler de izleyecektir. Toplumsal-siyasal alanların 'belirsiz, kestirilemez' yanına karşın ekonomi BT ile çok daha 'belirli-belirleyici' hale gelmiştir. Ancak asıl sorun bu büyüklüğün paylaşımı konusunda yaşanmaktadır. İnsana yapılan yatırımların ekonomik kalkınmada büyük payı olduğu ve bilgi toplumuna geçişte 'toplumsal hazırlığın' temelini oluşturduğu savı BT'ye sahiplik, erişim, kullanım yetenekleriyle; gelişmekte olan ülkeleri 'olası mağlûplar' konumundan çıkarmaya yardımcı olabilecek politikaları uygulamaya koymakla anlam kazanabilir.

Nitekim Mansell ve Wehn'in önderlik ettiği çalışma grubu, BT'nin yaygınlık kazanarak kullanıma girmesinin gelişmekte olan ülkelerde sıklıkla yaşanan bir olgu olmadığını, bu ülkeler açısından BT ve hizmet alanında yoğunlaşmanın risklerin de büyük olduğunu saptamışlardır. Bunun nedeni, bilgi toplumu inşaaya dönük yatırımların, gerekli deneyim ve kapasiteler olmaksızın yaşama geçirilmeye çalışılmasıdır. Dolayısıyla e-Devlet yaklaşımının açıklamaya çalıştığımız "başarıya" endeksli, "müşteri memnuniyetine odaklı", hiyerarşileri görmezden gelen bu nicel bakış açısı, günümüzde e-Devlet kavramı ve enformasyon toplumuyla ilişkili olarak yapıldığı gibi gelişmenin Batıyla aynı çizgide olacağı izlenimini vermeye, iktidar ilişkilerini gizlemeye ve gündüz düşlerini beslemeye hizmet etmektedir.

Türkiye örneğinde olduğu gibi gelir dağılımındaki eşitsizlikle BT sahiplik-kullanım oranları ve iletişim ağlarına erişimdeki sayısal uçurum paralellik göstermektedir. Örneğin BİLTEN-DPT tarafından gerçekleştirilen Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması (BTYKA, 2000) bu eşitsiz dağılımı ve ilişkiyi ortaya koymuştur. Bilgisayar sahiplik oranı alt gelir grubunda yüzde 2, üst gelir grubunda yüzde 65'dir. İnternet kullanımı alt gelir grubunda yüzde 0,55 üst gelir grubunda yüzde 52'dir. BT sahipliği açısından bölgeler arasında da (Marmara Bölgesi yüzde 16,8, Güneydoğu Anadolu Bölgesi yüzde 1,2) önemli eşitsizlikler vardır ve kullanım büyük şehirlerde yoğunlaşmıştır.

Bu nedenle e-Devlet yaklaşımı kendinden yönetim gereksinimini, sorumluluk üstlenme gereksinimini ve yönetimi kontrol gereksinimini kapsayacak biçimde oluşturulacak bir ulusal enformasyon politikası çerçevesinde ele alınıp, biçimlendirilmesi gereken bir politika olmalıdır. İlgili çabaların başarıya ulaşabilmesinde BT'in önemli bir potansiyeli olduğu kabul edilmekle birlikte, başarı büyük ölçüde bu teknolojilerin ulusal ve yerel koşullara uygun-uyarlanabilir olmasıyla bağlantılı bulunmaktadır. Nitekim,

TUENA Raporu'nun “Kamusal Yönetim Bilgi Sistemi Sektörü Çalışma Grubu Vizyonu” belirlenirken, “*Bilgi toplumunda kamu hizmetlerinin etkin, çağdaş, verimli, hızlı ve şeffaf şekilde yürütülmesi için kamu yönetim bilgi sistemlerinin en kısa sürede kurulması ve kullanılması*”nın gerekliliğine dikkat çekilmektedir. Bu gereklilik öncelikli olarak insani gelişime ve bunun için de kamusal hizmetlerden yararlanmaya dönük uygulamaların kapsamının genişletilmesine dayanmaktadır. Kamusal yönetimin sağladığı ayrıntılı ve güvenilir bilgi, toplumun tüm kesimlerine sunulan yüksek düzeyde erişilebilirlikle birleştiğinde bu etki çok daha fazla artacaktır. Günümüzde kamusal hizmetler altyapıdan giderek içeriğe doğru kaymaktadır. Bu anlamda kamu sektörü bilginin dağıtımında ve yeni bilgi hizmetlerinin devamlılığını sağlamada üstleneceği rolle, bilginin hem anlaşılabilir hem de ulaşılabilir olmasını sağlayacağı gibi aynı zamanda da kalkınmada yardımcı rol üstlenecek özel sektör için yeni pazar olanaklarını doğuracaktır. Böyle bir kamusal hizmet anlayışı yeni, yerel, bilgi açılımlı, istihdama duyarlı olmakla kalmayacak, aynı zamanda büyüme talepleri için yeni, yenilenebilir, sürekliliği sağlanan BT altyapısına da etkinlik kazandıracaktır.

Sonuç olarak, yargılama sürecinin kısalması (UYAP Projesi) ya da kamusal bir işlem için elektronik ortamdan başvuru yapılması (e-Bildirge, VEDOP, MERNİS vb.) erişilebilirlik yapısı yaygınlaşmadan, hesap sormada ya da sonuçların takibinde etkin olarak işleyen mekanizmalar kurulmadan yani sanal ortamlardaki **soyut bilgi somut hale gelmeden** tamamlanmış sayılamaz<sup>23</sup> ve denetim dışı kalmış yeni iktidar alanları şeklinde işlevsel kullanıma açık hale gelebilirler. Sıradan vatandaşlar her konuda uzman olamayacağına göre, bu takip-sorgulama sürecinde aracı meslek kategorilerinin iktidar alanlarını daraltmayı göze alarak “danışma-dayanışma ağları”nı, kamusal hizmetlerden yararlanmaya dönük uygulamaların asli unsuru, insani gelişmenin bir aracı

23 Bilginin iki farklı boyutu vardır. İlk boyutu, dikkatimizi odakladığımız nesne ya da olgu hakkındaki bilgi (*focal knowledge*) oluşturur. Bu herhangi bir ortamda bulunabilen, dönüştürülebilir, gönderilebilir, öğretilen, açık (*codified*) bilgidir. İkinci boyutu ise, odaklanılan nesne ya da olgu ele almak ya da geliştirmek için alet olarak kullanılan bilgi, yani örtük (*tacit*) bilgidir. Bu tür bilgi, öğrenim görmüş insanların zihinlerindeki bilgi ya da kazanılmış yetenekler ya da açık bilgiyi ele almak ya da geliştirmek için ihtiyaç duyulan know-how biçiminde olabilir. Bu iki boyut birbirini tamamlar. Diğer bir deyişle, kapalı bilgi, odaklanılan görevin tamamlanmasında yardımcı olan, geri plandaki bilgidir. Bu durumda kapalı bilgiyi sıradan insanların yararlanmasına açacak mekanizmalardan birisi olarak danışma-dayanışma ağları devreye sokulmadıkça süreç kullanıcı açısından ancak bir boyutuyla sınırlı kalır, dolayısıyla tamamlanmamış olur.



olarak öne çıkarmak, hayata geçirmek gerekmektedir. Aksi halde e-Devlet uygulamaları ya da projeleri "para kazanmak için para harcamalı" mantığının ya da kamu kuruluşlarını özel şirket mantığı ile yönetme anlayışının hakim kılınmasına hizmet etmenin ötesine geçemeyecek; yönetim içinde yeni iktidar alanlarını üretmeye kapı aralayarak yönetsel içrekliliğin yalnızca bir boyutunu oluşturan kırtasiyecilikteki restorasyonla sınırlı kalacaktır.

## Kaynakça:

- ALDRICH, D./BERTOT J. C./MCKLURE C. (2002), "e-Government: initiatives, developments, and issues," *Government Information Quarterly* (Vol.19): 349-355.
- BARNETT, T. (1997), "States of the State and Third Worlds," GOLDING, P. (Ed.) *Beyond Cultural Imperialism : Globalization, Communication and the New International Order* (London:SAGE): 25-48.
- BENIGER, J. R. (1986), *The Control Revolution* (England: Harvarn University Press).
- BREMAN, S. (1995), "Horizons of the State: Information Policy and Power," *Journal of Communication* (Vol.45/4): 4-24.
- BUCHANAN J. M./FLOWERS, M. R. (2001), "Kamu Tercihi ve Bütçe Büyüklüğü," *Kamu Tercihi ve Anayasal İktisat Dergisi* (Sayı:4, Yıl:1, Çev.: Dilek Dileyici).
- CASTELLS, M. (1996), *The Rise of the Network Society: The Information Age, Economy, Society and Culture*, Vol.1 (Padstow: Blackwell Publishers).
- DEVADOSS, P. R./PAN, S. L./HUANG, J. C. (2002), "Structurational analysis of e-government initiatives: a case study of SCO," *Decision Support Systems* (Vol. 34): 253- 269.
- FRISSEN, P.(1997), "The virtual state: postmodernisation, informatisation and public administration," LOADER, B. D. (Ed.), *The governance of cyberspace: politics, technology and global restructuring* (London: Routledge).
- GERAY, H. (2003), *İletişim ve Teknoloji: Uluslararası Birikim Düzeninde Yeni Medya Politikaları* (Ankara: Ütopya Yay.).
- GILLESPIE, A./ROBINS, K. (1989), "Geographical Inequalities: The Spatial Bias of the New Communications Technologies," *Journal of Communication* (Vol: 39, No:3): 7-18.
- GRANSTRAND, O. (2000), "The shift towards intellectual capitalism, the role of infocom technologies," *Research Policy* (Vol. 29): 1061-1080.
- HARVEY, D. (1997), *Postmodernliğin Durumu* (İstanbul: Metis Yayınları, Çeviri: Sungur Savran).
- INNIS, H. (1986), *Empire and Communications* (Victoria/Toronto: Press Porceplic Limited).
- INNIS, H. (1951), *The Bias of Communication* (Toronto: University of Toronto).
- İYİDOĞAN, S. (2001), "Hizmetler Sektörü: Büyümenin Yeni Platformu," *ERC/METU Uluslararası Ekonomi Kongresi V* (Ankara:10-13 Eylül 2001).
- KAZANCI, M. (2003) "Kırtasiyecilik ve Kamu Yönetimi," *Amme İdaresi Dergisi* (Cilt:36, Sayı:2): 1-16.
- NOAM, E. (1994) "Is Telecommunications Liberalization an Expansionary Trade Purposes," NOAM, E. / POGOREL, G. (eds.) *Asymmetric Deregulation* (London, Norwood, NJ, Ablex): 7-16.
- NULENS, G./AUDENHOVE, L.V. (1998), "The African Information Society: An analysis of the information and communication technology policy of the World Bank, ITU and ECA" 12<sup>th</sup> IAMCR-Conference (Glasgow): 1-25.

- ORSZAG J. M./SNAWER D. J. (1999), "Expanding The Welfare System: A Proposal for Reform," BUTI, Marco / DANIELE, Franco / PENCH, Lucio (eds.), *The Welfare State in Europe* (UK: Edward Elgar).
- ÖNDER, İ. (1993), "Kamu Sektörünün Büyüklüğünü Açıklayan Görüşler," BERKSOY, Taner / BORATAV, Korkut (Haz.), *Türkiye'de Kamu Maliyesi, Finansal Yapı ve Politikalar* (İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları).
- PRESTON, P. (2001), *Reshaping Communications: Technology, Information and Social Change* (London: Sage).
- PELTZMAN, S. (2002), "The Growth of Government," LEVINE, Andrew (ed.), *The State and Its Critics*, Vol.1 (UK: Edward Elgar Publishing): 378-428.
- ROBBEN, F. (2001), "(Re)-organising for better services," *e-Government Conference: From Policy to Practice* (Charlemagne, Brussels: 29-30 November 2001), ([http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt))
- ROSZAK, T. (1994), *The Cult of Information* (California: University of California Press).
- SNOW, C. P. (2001), *İki Kültür* (Ankara: TÜBİTAK Yayınları).
- STOKER, G. (2002), "International trends in local government transformation," PARNELL, S. / PIETERSE, E./SWILLING, M. vd. (Eds.), *Democratizing Local Government: the South African Experiment* (Cape Town: UCT Press).
- ŞENEL, A. (1982), *İlkel Topluluktan Uygur Topluma* (Ankara: Ankara Üniversitesi SBF Yayınları: 504).
- Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu* (Ankara: 10-12 Mayıs 2002).
- TOL, G./EREN D. (2002), "Küreselleşme, Yeni Uluslararası Akımlar ve Uluslararası İlişkiler Disiplinine Etkileri," *ODTÜ Uluslararası İlişkiler Konferansı* (<http://www.ir.metu.edu.tr/conference/papers/tol-gokturk.pdf>)
- TÖRENLİ, N. (2002), "Avrupa Birliği (AB) ve Türkiye örneğinde 1980'ler sonrası telekomünikasyon politikaları: Sınırlarını aç, rekabetle tanış, pazarını düzenle," *TMMOB, EMO Dergisi* (Cilt:41, Sayı: 416): 24-31.
- TÖRENLİ, N. (2004), *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme sürecinde Türkiye* (Ankara: Bilim ve Sanat Yayınlar).
- WEBER, M. (1985), *Protestan Ahlakı ve Kapitalizmin Ruhı* (İstanbul: Hil Yayınları).
- WEBER, M. (1986), *Sosyoloji Yazıları* (İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları) (Eds.: H.H. GERTH / C.W. MILLS, Çev.: T. Parla).
- WEBER, M./BURGELMAN, J.C. (2001), "Mobile Europe: Harnessing Rapid Change to meet European Needs," *IPTS (Institute for Prospective Technological Studies) Report*, Vol.51 (European Commission, Joint Research Center).
- WIMMER, M. A. (2002), "A European perspective towards online one-stop government: the e-GOV project," *Electronic Commerce Research and Applications* (Vol:1): 92-103.