

BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN (BİT) KAMU POLİTİKASI OLUŞTURMA SÜRECİNDEKİ ROLÜ

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICTs) ROLE ON PUBLIC POLICY FORMATION

Fatih KIRIŐIK

Dumlupınar Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, KÜTAHYA
(fatihkrsk@gmail.com)

Özcan SEZER

Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, ZONGULDAK
(ozcansezer67@yahoo.com)

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmeler devleti siyasal, toplumsal ve ekonomik açılardan etkileyerek değişime zorlamaktadır. Devletin bu değişim sürecinde kamu politikalarının oluşturulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlandığı görülmektedir. Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojileri de kamu politikaları üzerinde etkili olmaktadır. Bu durum bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikalarının oluşturulmasında çift yönlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerini internet üzerinden yürütmeye başladığı elektronik devlet (e-devlet) süreci yaşanmaktadır. Her geçen gün artan sayıda kamu hizmetinin internet üzerinden verilmeye başlanması kamu politikaları üzerindeki etkiyi çok boyutlu hale getirmektedir. Bu çalışmada devletlerin kamu politikası oluştururken bilgi ve iletişim teknolojilerini nasıl kullandığı, bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımının kamu politikası oluşturmadaki etkileri, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak oluşturulan kamu politikalarının ortaya çıkardığı yeni sonuçlar, geleceğe yönelik geliştirilebilecek stratejiler ve bu gelişmelerin yönetim sistemine etkileri incelenecektir.

Anahtar Sözcükler: Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), Kamu politikası, E-devlet

ABSTRACT

Developments in information and communication technologies (ICTs) affect government in terms of political, social and economic aspects that creates pressure on government to change. In this process, it is seen that government uses ICTs for public policy formation. At the same time, ICTs affect public policies, too. This situation presents that ICTs have two sided effects on the formation of public policies. Moreover, governments use ICTs to realize public services through Internet which is called as e-government. Day by day, providing a growing number of public services through internet is making the effect on public policies multi-dimensional. This study deals with a couple of questions related to this issue: How governments use ICTs forming public policies, which effects have ICTs on the formation of public policies, what are the new outcomes of public policies formed by the use of ICTs, which strategies can be developed for the future of ICTs use during public policy formation and the effects of this developments on the governmental system.

Keywords: Information and communication technologies (ICTs), Public policy, E-government.

1. Giriş

Dünyada hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu süreçte bilgi hammaddenin, emeğin ve diğer kaynakların yerini alarak en önemli kaynak haline gelmekte ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş yaşanmaktadır (Masuda, 1990: 3). Bilgi toplumunda en önemli değer olarak bilginin üretilmesi, işlenmesi ve dağıtılması ihtiyacı, bilgi ve iletişim teknolojilerini çok önemli bir araç haline getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri günümüzde hayatın her alanında yaygınlaşmakta ve kullanımı giderek artmaktadır. Bu alanda ortaya çıkan gelişmeler, tüm örgütsel yapılarda değişim ve dönüşüm ihtiyacını gündeme getirmiştir (Pektaş, 2011: 66). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ekonomide e-ticaret, siyasette e-demokrasi, toplumsal hayatta sanal topluluklar, akademik alanda sanal akademik çalışma ve tartışma grupları, kamu yönetimi alanında e-devlet olarak ortaya çıkmaktadır (Yıldız, 2002: 77). Bu gelişmeler mekân olarak yer kavramının önemini yitirmesine, bilginin en önemli değer haline gelmesine yol açmaktadır.

Günümüzde bilginin hızla yaygınlaştığı ve bilgiye dayalı etkin karar verme sistemlerinin önemli hale geldiği görülmektedir. Bu bağlamda devletlerin kamu politikası oluşturma sürecinde bilgi ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri giderek önemli hale gelmektedir. Kamu hizmeti sunan devlet aygıtının bu hizmetlere yönelik politikaları geliştirirken vatandaşların talep ve beklentilerini karşılaması ve katılımcı bir anlayışla hareket etmesi gerekmektedir. Günümüzde bilgi ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarım, sanayi, eğitim, sağlık, iletişim gibi çok farklı alanlarda kullanıldığı ve bu gelişmelerin siyasal, toplumsal ve ekonomik alanda çeşitli sonuçları olduğu görülmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında fiber optiklerin, uyduların ve bilgisayar teknolojisinin küresel iletişimi artırması, bilgi, teknoloji ve iletişim alanında yaşanan hızlı ve sürükleyici gelişmeler, bilgisayarın ve internetin yaygınlaşması sadece özel sektör yönetim alanında değil kamu yönetiminde de önemli değişimlere neden olmaktadır (Kotter, 2008: 8). Bu gelişmeler kamu yönetimi alanında bilgi ve iletişim teknolojileri dinamiklerini dikkate alan bir kamu politikası geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Kamu politikası çalışmaları genel olarak toplumsal sorunların çözümüne ilişkin ortaya konulabilecek politikalar ve alternatifler üzerinde durmaktadır (Nagel, 1984: 1). Klasik kamu yönetimi anlayışında kamu politikası sürecinin temel aktörleri bürokratlar ve politikacılarıdır. Yeni kamu yönetimi anlayışı ve yönetişim süreci ile birlikte bu aktörlerin yanı sıra özel sektör, STK'lar ve vatandaşlar da sürecin bir parçası haline gelmişlerdir. Kamu politikası oluşturmada ve karar verme sürecinde bilgi ve iletişim olanaklarının gelişmesi ve e-devlet yaklaşımının gündeme gelmesi ile birlikte kamu politikalarının şekillendirilmesinde sürece dahil olan aktörlerin sayısı artmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri kamu yönetiminin işleyişini hem niteliksel hem de niceliksel olarak değiştirmektedir (Yıldız, 2003: 307). Ayrıca kamu yönetimi-özel sektör ve kamu yönetimi-vatandaş ilişkileri ile kamu yönetiminde yöneticilerle çalışanlar arasındaki ilişkileri etkilemekte ve değiştirmektedir (Köseoğlu, 2012: 408). Ortaya çıkan değişim sürecinin yansımaları eğitimden sağlığa, adalet hizmetlerinden iç güvenlik hizmetlerine, bayındırlıktan çevreye kadar birçok alanda yeni kamusal politikalar üretilmesini gerektirmektedir. Modern teknolojik toplumun giderek artan karmaşıklığında karar verme süreci sistematik bir bilgi kullanımını zorunlu hale getirmiştir (Akdoğan, 2012: 3). Karar verme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak oluşturulan bilişim sistemleri ile tüm bilgilerin sunulması yerine, sonuçlanmış, uygun yapıya getirilmiş ve filtre edilmiş bilgilerin doğru kişiye, doğru zamanda, daha az maliyetle ulaştırılması amaçlanmaktadır (Yalçın vd, 2009: 53).

Bu çalışmada özellikle son yıllarda bilgi teknolojileri kullanımının giderek arttığı kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikası oluşturma sürecine nasıl etki ettiği, kamu kurumların örgüt yapısını, kurumsal yapısını, temel yönetim işlevlerini ve kurum politikalarını nasıl etkilediği, kamu politikası oluşturma sürecine olan katkıları ve bu süreçte ortaya çıkan sorunlar ele alınmaya çalışılacaktır. Bilgi ve teknoloji kullanımı ile ortaya çıkan e-devlet süreci ve bu konuda geliştirilecek kamu politikaları da sürecin bir parçası olarak ele alınacaktır. Türkiye’de son yıllarda devletin birçok kademesinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı hızla artmaktadır. Ancak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarının örgütsel yapısını, iş süreçlerini temel yönetim işlevlerini ve oluşturulan kurum politikalarını nasıl etkilediğini ortaya koyan çalışmaların sayısı çok fazla değildir. Bu konuda yapılan çalışmaların azlığı, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi toplumuna uygun kamu politikaları oluşturma sürecinde ihtiyaç duyduğu bilimsel desteği alamamasına neden olmaktadır. Bu eksiklik uygulamanın içindeki kamu görevlilerinin sonuçlarını öngörmeden kamu politikaları oluşturmasına neden olmaktadır.

2. Kamu Politikası Kavramı

Kamu politikası devlet ve toplum arasındaki karşılıklı iletişimi sağlayan bir vasıttır (nal, 2011: 199). Genel olarak kabul edilen (Akdoğan, 2011: 77) tanıma göre; kamu politikası devletin/hükümetin/kamu yönetiminin yapmayı ya da yapmamayı tercih ettiği her Őeydir (Dye, 1984). Lasswell’e göre (1979: 4) kamu politikası, “değer, amaç ve uygulama programlarının ortaya konulmasıdır”. James Anderson’a göre, bir konu ya da problemle ilgili olarak bir aktörün ya da aktörler grubunun takip ettiği bir amaca yönelik faaliyetlerle ilgili işlevlerdir (Stewart vd., 2008: 6). Bu tanımlar dikkate alındığında kamu politikası kavramının kapsamının olduğuca geniş olduğu, devletin rutin idari kararlarını ve faaliyetlerini ve tüm bunların yanı sıra devletin yapmamayı tercih ettiği işleri de kapsadığı görülmektedir.

Eğitim, sağlık, enerji, evre, savunma, dış politika, konut ve diğer kamu politikaları vatandaşlara hizmet vermek için, kamu yönetimi kurumları ve kamu görevlileri tarafından geliştirilirler ve uygulanırlar (evik, 1998: 104). Kamu politikası sadece karar vermekten ibaret bir olgu olmayıp, zaman içerisinde genişleyen ve birçok kararı kapsayan bir hareket modeli olarak ifade edilebilir (Anderson, 1990: 3’ten akt. Çevik, 1998: 104). Kamu politikasının temel karakteristiği bir politik sistem içerisinde yetkililer tarafından formüle edilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesidir. Kamu politikalarının etkisi yeni bilgilerle güncellenen değişimlerle ilgilidir. Kamu politikası analizi sürecinde iki çeşit sonuç ortaya çıkmaktadır: Birincisi, politika sürecinin bilgisinin ortaya konulması, ikincisi ise, politika süreci için bilgi sağlama. Birincisi, yönetim sürecinin nasıl olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer, politika oluşturucuların kamu politikalarını nasıl geliştirdiği ve değerlendirdiği konusundaki araştırmalara dayanmaktadır (Stewart vd., 2008: 6-7).

Geliştirilen kamu politikalarının başarı ile uygulanması ise yönetsel kapasiteye bağlıdır. Kamu politikası konusunda hkmetten beklentiler yüksektir. Bu beklentilerin gerçekleştirilmesinde kamusal amaçlara ulaşma ve kamusal problemlerin çözümü önemli hale gelmektedir. Kamu politikalarının sayı ve çeşit olarak artması ve alanın genişlemesi daha fazla katılımı ve talepleri gündeme getirmekte, bu ise demokrasinin gelişmesini sağlamaktadır (Bryner, 2005: 300).

Kamu politikalarında karar verme süreci siyasi iktidara yani yürütmeye ait olsa da; kararların olgunlaşması aşamasına kadar geçen süreçte farklı aktörlerin etkili olduğu ifade edilebilir. Vatandaşların bu süreçte etkili olabilmesi açısından kamu politikası oluşturma ve uygulama sürecinde bilgiye sahip olması gerekmektedir (Bryner, 2005: 304). Bu bilginin sağlanmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemli rolü bulunmaktadır.

Kamu politikası sürecinde en önemli zorluk, kamu çıkarı ile bireysel çıkarlar arasındaki dengenin sağlanmasıdır. Bu dengenin demokratik süreç içerisinde olması gerekmektedir. Kamu politikasının her alanında bilgi, motivasyon ya da gerekli zamanı içeren geniş seçenekler bulunmaz. İdeal olarak demokratik teori, hükümetin kararlarının kendi bakış açısı doğrultusunda gerçekleşeceğini ve daha sonra çatışan çıkarların karşılaşıcağını ileri sürmektedir (Woll, 1974: 9).

Kamu politikası bir anda verilen kararlardan ibaret değildir. Hükümetler ve kamu kuruluşları tarafından geliştirilen ve uygulanan bir hareketler serisinden oluşan faaliyetlerdir. Kararların verilmesi, bu kararların işlemsel şeklini oluşturan yasaların meclisten geçirilmesini, bunların uygulanmasını içeren bir süreçtir (Biçer-Yılmaz, 2009: 45; Çevik, 1998: 105). Ayrıca kamu politikaları ülkelerin gelişmiş veya gelişmekte, demokratik veya totaliter olup olmadığına ve toplumsal-ekonomik gelişme düzeyine bağlı olarak farklı yöntemlerle şekillendirilmekte, formüle edilip uygulanmaktadır (Çevik, 1998: 105).

3. Teknolojik Değişimin Kamu Politikaları ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri

Teknolojik değişim hem tarım ve sanayi toplumunun hem de bilgi toplumunun temelini oluşturmaktadır. Ülkelerin ekonomik gelişme ve kalkınması yeni teknolojileri bulma, geliştirme, üretme, uygulama ve sosyo-kültürel boyutları ile bunlara uyum gösterme süreci anlamına gelmektedir (Erkan, 1998: 92). Teknolojik değişimler ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki değişimler kamu yönetiminin bürokratik ve ağır işleyen yapısına dinamizm kazandırmış ve kamu hizmetlerinin etkinliğinin artmasına, vatandaşların katılım olanaklarının genişlemesine ve kamu hizmetlerinin sunumundan memnuniyet düzeylerinin yükselmesine olanak sağlamıştır.

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte bürokratik ve hiyerarşik yönetim anlayışının yerini daha esnek bir yönetim anlayışı almış, karar verme sürecinde farklı aktörlerin yer almasıyla yönetim adı verilen süreç ortaya çıkmıştır. Kamu politikalarının oluşturulmasında teknolojik olanakların daha fazla kullanılmaya başlanması hesap verebilirlik ve şeffaflık açısından da olumlu sonuçları ortaya çıkarmıştır.

İyi bir kamu politikasının formüle edilmesi, ilgili alanla ilgili detaylı bilgiye sahip olma, yerel ihtiyaçların neler olduğunun çok iyi bilinmesi, formüle edilen politika ile ilgili farklı alternatif ve fırsatların neler olduğunu bilme ve her türlü sınırlılıklardan haberdar olup ona göre strateji geliştirme ile olanaklıdır. Ayrıca problemlerin neler olduğu açık ve net bir şekilde ortaya konulmalı ve tanımlanmalıdır. Bu problemlerin çözümüyle ulaşılması gereken hedefler ve bu hedeflere ulaşma yolları iyice analiz edildikten sonra alternatif çözüm yolları belirtilmelidir (Kaptı, 2011: 34). Görüldüğü gibi kamu politikasının her alanında bilgi ve iletişim önemlidir. Bunun sağlanması ise kamu yönetimi alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile ilgilidir.

Teknolojik gelişim kamu hizmetlerinin sunumunda özellikle e-devlet uygulamaları ile ön plana çıkmaktadır. E-devlet uygulamaları gittikçe daha çok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunulması olanağını ortaya çıkarmaktadır. Teknolojik gelişme ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir kamu politikası aracı olarak kullanıldığını ve kamuda kullanımının genişlik ve derinlik kazandığını ifade edebiliriz.

Teknolojik gelişmenin kamu politikaları ve kamu hizmet sunumuna etkileri e-devlet uygulamaları ve kamu politikası aracı olarak bilgi iletişim teknolojileri bağlamında ele alınacaktır.

3.1. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devlet/E-Bürokrasi Uygulamaları

E-devlet, en genel ifadeyle “devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir” (Arifoğlu vd, 2002: 12; TBŞ, 2002: 4). Yine e-devleti kamu hizmetlerinin üretilmesi ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlayabiliriz (Balci-Kırılmaz, 2009: 46). Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasına kavram olarak e-devlet denilmesi eleştirilmekte bunun yerine e-yönetim (Durna&Özel, 2008: 1) ya da e-bürokrasi (Leblebici vd, 2003: 505) kavramının kullanılmasının daha uygun olacağı önerilmektedir. Bu eleştiriye göre, e-devlet kavramı aşırı indirgemeci bir yaklaşımla devleti bürokrasiye indirgeyen ve adeta “devlet eşittir bürokrasi” anlayışına işaret eden popüler bir söylem olarak kullanılıyor gibi görünmektedir. Çünkü elektronik ortamda gerçekleştirilebilecek olan işlemler en azından bugün itibarıyla bürokratik işlemlerdir. Bu nedenle e-devlet kavramının kullanılması siyaset bilimindeki devlet kuramları açısından talihsizliktir. Ayrıca, insanların yaşamadığı ya da herşeyin makinelerin egemenliğine girdiği bir dünyayı çağrıştırmaktadır. Çeviri olarak ta, e-devlet kavramı İngilizce e-government kavramının Türkçeye yanlış bir çevirisidir. Government kelimesi govern (idare etmek) fiilinden türetilmiştir ve anlam olarak siyasi bir yetkiyi kullanmak veya belirleyici bir etkiye sahip olmak anlamına gelmektedir. Ve anlam olarak devlet kelimesine karşılık gelmemektedir (Leblebici vd, 2003: 505).

E-bürokrasi ise, kurumlar/kişiler ile kurumlar/kişiler arasındaki bürokratik süreçlerin/prosedürel işlemlerin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yerine getirilmesidir (Leblebici vd, 2003: 506, 510). E-devlet ile e-bürokrasi tanımı arasındaki temel farklılık kapsam alanı bakımından ortaya çıkmaktadır. E-devlet teriminin tanımında devlet ile ilgili bütün hizmet alanlarını kapsayacak nitelikte geniş bir alanı ifade etmekte ve herhangi bir sınırlandırma belirtilmezken, e-bürokrasi teriminin tanımında prosedürel devlet faaliyetleri olarak bir sınırlandırma yapılmaktadır. Ancak e-devlet tanımlanırken her ne kadar bir kapsam sınırlandırmasına gidilmemiş olsa da, devlet-vatandaş arasındaki görev ve hizmetlerin elektronik ortamda yapılmasının teknolojik olanaklarla sınırlı olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla e-devlet kavramı kullanım olarak hatalı olsa da yaygın bir hata olarak kullanıldığı görülmektedir. Ancak yukarıda ifade edilen teknolojik sınırlılıklar kapsamında e-devlet kavramının anlaşılması yararlı olacaktır.

1990’lardan önce bilgi ve iletişim teknolojileri kamu yönetiminde daha içsel ve yönetsel odaklı bir bakış açısıyla işlemlerde etkinliği geliştirmek ve kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla kullanılırken; internetin icadı ile birlikte dışsal kullanım ön plana çıkmış ve vatandaşlara kamu hizmetlerini sunmak ve sistemdeki diğer aktörler ile iletişime geçmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaya başlanmıştır (Sobacı, 2012: 5).

1990 sonrası özel sektör yönetim alanında başlayan değişim ve uygulamalar, kamu sektöründe de etkili olmuştur. Kamu hizmetlerinin kaliteli ve vatandaş beklentilerine uygun olarak sunulması, bürokrasinin azaltılması için e-devlet olanaklarından yararlanılması çabalarına girişilmiştir. Bilgi teknolojilerinin kullanımı ve gelişimi, devlet uygulamalarıyla doğrudan etkilenmektedir. Devletle yapılan işler sanal ortama kaydığı için vatandaşlar daha fazla internet kullanmaya başlamakta ve geleneksel bürokratik yöntemlerle günlerce sürebilecek işlemler, e-devlet uygulamalarıyla birkaç dakikada bitirilebilmektedir. İnternet üzerinden yapılan işlemler hem zaman tasarrufu sağlamakta hem de kamusal faaliyetlerdeki etkinliği artırmaktadır. Günümüzde internet ve web

teknolojileri; etkileşim, katılım ve paylaşım ortamı yaratarak saydam ve hesap verebilir (La Porte vd., 2002: 412) iyi yönetimlerin ortaya çıkmasına katkıda bulunmakta (Saygılıoğlu&Arı, 2002: 156) ve sivil toplumun güçlenmesinde (La Porte vd., 2002: 412) etkili olmaktadır. E-devlet, devletin iş görme yöntemi üzerine yeniden düşünmeyi gerekli kılmayı, yöneten-yönetilen ilişkisini sorgulaması (Enticott, 2003: 52) ve örgütsel yapıda değişikliklere neden olduğundan kamu yönetimi mekanizmasında çok önemli değişim ve dönüşümlere işaret etmektedir (Sobacı, 2012: 5). E-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram değil, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir yansımasıdır (İnce, 2001: 12).

Bilgi toplumuna giden yolda elektronik iletişim sistemlerinin kamu hizmetleri açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması büyük önem arz etmektedir. Kamu hizmetinin sunumu, vatandaşlar tarafından bunun algılanması ve karşılıklı etkileşim süreçleri üzerinde dikkatle durulması ve yeni fırsatların keşfedilmesi klasik anlamda süregelmekte olan devlet-vatandaş ilişkilerini de yeni boyutlara taşıyacak niteliktedir. Bu bağlamda e-devlet sadece teknolojik olanakların kullanımı değildir. E-devlet uygulamaları, aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve vatandaşların potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de kapsayan bir felsefe değişimini içermektedir (Balcı, 2005: 31-32). Bu felsefe değişimi tek taraflı yönetim anlayışı yerine karşılıklı etkileşimli bir yönetimin ortaya çıkmasına katkı sağlamaktadır. E-devlet kendisi de bir kamu politikası aracı olarak, kamu yönetiminin modernleşmesi ve yeniden yapılandırılması konusunda yeni vizyonlar ortaya koymaktadır (Enticott, 2003: 52; Şahin, 2007: 516). Kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları hizmetlere erişimi kolaylaştırmakta, yönetim-vatandaş ilişkisinin boyutlarını değiştirmektedir. Vatandaşların internete ulaşabildiği sürece bilgiye ve hizmete ulaşması, işlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilme olanağının olması e-devlet uygulamalarının kazanımları arasında yer almaktadır. E-devlet uygulamaları vatandaş ile devlet arasındaki etkileşimi artırdığından bireyler hem karar verme mekanizmasının bir aktörü haline gelmekte hem de yürütülen kamu politikalarının bir parçası haline gelmektedir.

3.2. Bir Kamu Politikası Aracı Olarak Bilgi ve İletişim Teknolojileri

Teknolojinin yönetim açısından ele alındığı günümüzde "bilgi teknolojisi" kavramı, bilginin yaratılması, depolanması ve dağıtılması için kullanılan çeşitli araç ve yöntemleri ifade etmektedir (Eser, 2010: 113). Günümüzde e-yönetim olarak ifade edilen kamu yönetimi ve siyasal karar verme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin koordine edilmesi ve stratejik olarak geliştirilmesi birçok gelişmekte olan ülkeler ve OECD ülkelerinde ulusal e-yönetim stratejisi olarak formüle edilmektedir (Von Haldenwang, 2004: 418). Bilgi ve iletişim teknolojileri bireylere görüşlerini ifade edebilme, fikirlerini başkalarına aktarabilme, siyasi ve demokratik süreçlerin içerisinde yer alabilme, vatandaşların demokratik süreçlere katılımını artırabilecek stratejik araçları bünyesinde barındırmaktadır (Gökçe ve Örselli, 2012: 40). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetim anlayışında, kamu kuruluşlarının organizasyon yapılarında ve kamu hizmet sunumundaki etkileri ve yarattığı dönüşüm nedeniyle bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik kamu politikalarının oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişimin kamu hizmetlerinin de bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak şekillenmesi ve sürecin sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi için önceki dönemlerdeki yaklaşımın değişmesi gerekmektedir (TBD, 2013: 2). Türkiye'de her kamu kurumunun bilgi teknolojileri stratejik planının olması önerilmekte, böylece kamu hizmet sunumunda geleceğe dönük olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha da geliştirilmesinin bir kamu politikası olarak düşünüldüğü görülmektedir. Kurumların stratejik planları incelendiğinde bilgi ve iletişim altyapısını geliştirmenin hemen hemen tüm kamu kurumlarında stratejik amaç ve hedef olarak belirlendiği görülmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir kamu politikası olarak kamu kurumlarının ve bakanlıkların stratejik planlarında yer aldığı görülmektedir. Örneğın, Kùltür ve Turizm Bakanlığının 2010-2014 stratejik planında, stratejik amaç olarak, “bakanlık kurumsal kapasitesinin ve alt yapısının güçlenmesini sağlamak ve Bakanlık hizmetlerinde hız ve etkinliği artırmak”; Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının 2013-2017 stratejik planında hedefler arasında “merkez ve taşra teşkilatında, kaliteli ve hızlı hizmet sunulmasına yönelik olarak, bilişim sistemleri ve e-hizmet sunma olanakları geliştirilecek, sistemlerin güvenliği ve sürekliliği sağlanacak, paydaşlarla ve e-devlet yapısı ile entegrasyon güçlendirilecektir. Eylem olarak ise, bakanlık bilgi işlem strateji belgesinin hazırlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesinden söz edilmektedir. Vakıflar Genel Müdürlüęü’nün stratejik planında ise, bilgi teknolojilerinin kurumu olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecek teknolojik değişkenler olarak özgün yapı ve yapı teknolojisinin malzemelerinin gelişimi, uydu sistemlerinin insanların ve kurumların kullanımına sunulması, uluslararası veri tabanlarının oluşturulmasından söz edilmektedir.

Vatandaş denetimine ve katılımına yeterince açık olmayan Türk kamu yönetiminin daha şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde işleyebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesinin gerekliliği Türkiye’de başlı başına bir kamu politikası olarak düşünölmektedir. E-devlet modelinin en önemli hedeflerinden biri olarak bilginin en üst düzeyde kullanımını olanaklı kılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha demokratik denetim ve katılım mekanizmalarını vatandaşlara sunması beklenmektedir (Uçkan, 2003:19).

4. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Faydaları

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri, ortaya çıkardığı yeni teknolojik alanlar, araçlar, yol ve yaklaşımlarla bilgi toplumuna dönüşümün sıkıntılarını çeken ölkelerde sürdürülebilir kalkınmayı sağlamada yeni imkânlar ortaya çıkarmaktadır. Bu teknolojileri üreten gelişmiş ölkeler ekonomilerini hızlı bir şekilde bilgi ekonomisine dönüştürürken gelişmekte olan ölkeler bilgi ekonomisinde yer alabilmenin arayışı içerisinde çabalarını sürdürmektedirler (Bensghir, 2009: 891-892).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, vatandaşların bilgiye olan taleplerini artırmakta ve bu durum kamu kuruluşlarını yeni arayışlara ve yöntemlere sevk etmektedir. Yönetimin vereceği kararlar konusunda bilgi sahibi olmak isteyen bireyler aynı zamanda verilecek kararların bir aktörü olmak istemektedirler. Böylece, karar verme ve politika oluşturma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı gerekmektedir. Bu bağlamda gerçekteştirilebilecek e-politika oluşturma süreci yönetimin kuralları, politikaları ve sürecin işleyişini daha verimli yönetmesini sağlayacak ve halkın sürece kamusal ilgisini çekecektir.

Kamu politikası oluşturma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının faydaları aşağıdaki şekilde belirtilebilir:

- **Demokratik meşruluğun artması:** Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanıldığında politika oluşturma sürecinin vatandaş açısından anlaşılabilirliği kolaylaşacak, süreç daha müzakereci ve etkileşimli hale gelecek ve meclisin, hükümetin ve kurumların demokratik sorumluluğunu kolaylaştıracaktır (Caglianese, 2004: 19).

- **Düzenleyici politika kararlarını geliştirmesi:** E-politika oluşturma süreci, düzenleyici kurumların farklı kaynaklardan analizler yapmalarını sağlayacak bu ise politika kararlarının daha kolay bir şekilde verilmesini sağlayacaktır (Caglianese, 2004: 20).
- **Kararların kalitesinin yükselmesi:** Kamu politikaları oluşturulurken bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı verilerden yararlanmak, verilen kararların kalitesinin yükselmesine katkı sağlayacaktır (Emhan, 2007: 223). Doğru ve zamanında verilen kaliteli kararlar, bir kararlar seti (Anderson, 1990: 3'ten akt. Çevik, 1998: 104) olan kamu politikalarının etkinliğini artıracaktır.
- **Karar verme sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması (Bensghir, 1996: 252-255; Balcı-Kırılmaz, 2009: 50; Leblebici vd, 2003: 504; Parlak-Sobacı, 2010: 75):** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, işlemlerin kâğıt dolaştırılması esasına dayalı bürokratik kurallardan kurtarılarak karar verme sürecinin kısaltılmasına ve işlemlerin daha hızlı yapılmasına neden olacaktır (Leblebici vd, 2003: 504). Karar verme sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılmasında, ayrı olan karar merkezlerinin birleşmesi (Bensghir, 1996: 252) ve karar verme sorumluluğunun üst kademelere kayarak, karar vermede merkezileşme (Bensghir, 1996: 253) önemli rol oynamaktadır.
- **Verilen kararların sayısının artması:** Bilgi ve iletişim teknolojileri büyük miktarda bilgiye ulaşma ve değerlendirme olanağı sağlayarak, alternatif sayısını artırarak, her bir alternatifin karar veren tarafından hızlı bir şekilde değerlendirilmesine olanak tanıyarak verilen karar sayısının artmasına imkân tanımaktadır (Bensghir, 1996: 255).
- **Yönetmelik maliyetleri azaltma:** Bilgi ve iletişim teknolojileri kurum yöneticilerinin kamu politikası oluşturan kadroları koordine etmesini sağlayacak ve kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlayacaktır. (Caglianese, 2004: 21).
- **Karar vermeyi kişisellikten çıkarma (Bensghir, 1996: 255) ve rasyonel hale getirme (Bensghir, 1996: 255; Leblebici vd, 2003: 504):** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin karar verme sürecinde, yönetici kişi ya da kurul ile olan ilişkilerine göre aynı konum ve pozisyondaki farklı kişilere yönelik farklı kararların verilmesini ortadan kaldırmaktadır. Karar verme sürecinde kişi etkisi oldukça azalmakta, işin yürütülme gerekleri ön plana çıkmaktadır.
- **Nitelikli bilgilere dayalı karar verme:** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, yönetsel işler için gerekli bilgilerin toplanması ve analiz edilmesinde etkililik sağladığından daha nitelikli bilgilere ulaşılması olanağı elde edilmektedir (Bensghir, 1996: 256).
- **Kamu Yönetiminde Verimliliğin Artırılması:** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında beklenen yararlardan biriside kamu yönetiminde verimliliği artıracağı düşüncesidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri iş üretiminde kullanıldığında nitelik ve nicelik olarak artış sağlanmaktadır. Ancak yapılan araştırmalar kamu görevlilerinin artan boş zamanlarını verimli kullanmadığını göstermektedir. Araştırma sonuçları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının kendiliğinden verimliliğe yol açmayacağı iddiasını destekler niteliktedir (Leblebici vd, 2003: 508).
- **Kamu politikalarının benimsenmesinin sağlanması ve uyumun artması:** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile birlikte kamu politikalarının karmaşık yapısı daha anlaşılır hale gelecek, karmaşık süreç basite indirgenecek ve uygulanması da kolaylaşacaktır. Bilgi ve

iletişim teknolojileri kullanılarak vatandaşların yasal düzenlemeler, meclis kayıtları, siyasi programlar, karar verme sürecinde hazırlanan belgeler hakkında bilgi sahibi olması mümkün olabilmekte, süreç politikacılarla ve yöneticilerle e-posta iletişimi şeklinde devam etmekte ve elektronik ortamda anket, seçim ve referandum gibi yöntemlerle kamu politikasının içeriğinin oluşmasına katkıda bulunan vatandaşın bu politikaları benimsemesi ve uyum süreci de kolaylaşacaktır (Caglianese, 2004: 21, 22).

- **E-demokrasi ve yönetime katılım (Parlak-Sobacı, 2010: 75):** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir kamu politikası olarak benimsenmesi durumunda e-demokrasi yolunda önemli adımlar atılacaktır. Demokratik tercihlerin ortaya konulmasında ve karar verme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması e-demokrasiyi gündeme getirmektedir. Günümüzde uygulanan temsili demokrasi halkın temsilcileri aracılığıyla kararlara katılımını olanaklı kılmakta bu ise gerçek anlamda ideal demokrasiyi yansıtmamaktadır. Halk, belli aralıklarla yapılan ulusal veya yerel seçimlerde kendi görüş ve isteklerine uygun bir siyasal anlayışa sahip olduğuna inandığı adayları temsilci olarak seçmektedir. Bu süreçte siyasi mekanizmalar ve halk arasında ise bir kopukluk oluşmaktadır. Bu kopukluğın giderilmesinde e-demokrasi etkin olmakta ve kamu politikası ve karar verme sürecini etkileme konusunda vatandaşlara yeni bir katılım mekanizması sunmaktadır.

E-demokrasinin işlerliğini sağlamada “sanal topluluklar” ın ortaya çıkması ve bunların ortak ilgiler ve çıkarlar etrafında sanal ortamda bir araya gelmeleri, kapsamlı bilgi dolaşımını sağlamakta, hak ve özgürlükler, kalkınma projeleri, yönetişim platformları, yolsuzluk denetimi gibi birçok konuda etkili ve ses getirici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Uçkan, 2003:4). Bu sanal toplulukların sadece çevrimiçi değıl, çevrimdışı toplumsal hareketlilik oluşturma kapasitesi taşıdığı G.Kore örneğinde görölmektedir (Woo&Young, 2003: 46). 18 Aralık 2010 tarihinde Tunus'ta başlayan ve Arap ülkeleri ile Kuzey Afrika'da yönetime karşı toplu isyan niteliğı taşıyan olaylarda, sanal toplulukların çevrimiçi düzeyden çevrimdışı düzeye geçmesi oldukça etkili olmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla vatandaşlara e-katılım olanağının tanınmasına OECD tarafından farklı anlamlar yüklenmektedir. OECD tarafından yayınlanan “Promise and Problems of e-Democracy: Challenges of On-line Citizen Engagement” başlıklı metinde e-participation (e-katılım) yerine e-enabling (yapabilme), e-engaging (müdahil olma), e-empowering (belirleyebilme) gibi kavramları kullanmıştır. Bu kavramların yüklendiğı anlam vatandaşların karar verme ve uygulama süreçlerine doğrudan müdahil olması anlamını taşımaktadır (Karkin&Çalhan, 2011: 64). Bu kavramlar arasında hiyerarşik bir derecelenme bulunduğ u ileri sürölmektedir. Buna göre e-enabling, internete erişemeyen ve böylelikle büyük bir bilgi ağından yararlanamayan kişileri desteklemek hakkındadır. E-engaging, politikaların oluşturulma sürecinde müzakereci tartışmaları desteklemek ve geniş bir kitlenin katkılarını daha derin bir şekilde almakla ilgilidir. Bu yol, yukarıdan aşağı yönlü olacak şekilde, vatandaşların görüş ve önerilerinin alınmasını içermektedir. E-empowering ise, vatandaşların kamu politikalarının oluşumuna, aşağıdan yukarıya doğru katkı vermesinin kolaylaştırılması ve aktif katılımın desteklenmesiyle ilgilidir (Macintosh, 2004: 2-3). Bu kavramlarla, katılım ile fikir ve görüşlerin belirtilmesinden, karar verme sürecinde etkili olmaktan ziyade bizzat karar verme ve uygulama mekanizmasının içerisinde bir aktör olarak yer alma öngörülmektedir.

- **Hesap verebilirlik, Saydamlık ve şeffaflığı Sağlaması:** Kamu politikası oluşturma ve karar verme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması hesap verebilirlik (Snellen, 2002:

192), saydamlık ve şeffaflığı artırmakta (Griffin&Halpin, 2005: 13), yolsuzluğu azaltmaktadır. Devletin kamusal politikalarına olan güven artmaktadır. Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün (Transparency International-TI) hazırlamış olduğu raporda bilgi ve iletişim teknolojilerinin ulusal ve uluslararası yozlaşma ile mücadelede nasıl etkin olarak kullanılacağına değinmektedir. Aynı raporda "bilgiye erişme hakkı", "bireylerin, devletin geçmiş, şimdiki ve gelecekteki faaliyetleri hakkındaki bilgilere erişme hakları olarak tanımlanmaktadır (İnce, 2001: 21).

5. Türkiye'de Kamu Politikası Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Ortaya Çıkan Sorunlar

Türkiye güçlü devlet geleneği, patrimonyal ilişkiler ve merkeziyetçiliğin etkilerinin belli ölçüde sürdüğü bir süreci yaşamaktadır. Her ne kadar bilgi ve iletişim teknolojilerinde önemli gelişmeler kaydedilse ve e-devlete geçiş yolunda önemli mesafeler kat edilse de karar verme ve kamu politikası oluşturma sürecinde vatandaşların etkinliğinin olduğu ve e-demokrasi olanaklarının tam olarak kullanıldığı söylenemez.

Türkiye'de e-demokrasi yöntemlerinin gerek merkezi yönetim düzeyinde gerekse yerel yönetim düzeyinde kamu politikası oluşturma ve karar verme sürecinde kullanılması devlet ve vatandaş ilişkilerinde de köklü değişimlere yol açacaktır. Özellikle yerel yönetimler alanında belediye meclisinin yerel kamu politikası üretme sürecinde (imar, çevre, konut, sağlık gibi alanlarda) bilgi ve iletişim teknolojisi kanalları ile halkın görüş ve önerilerinin alınması, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının karar verme sürecindeki etkinliği kamu politikası sürecinin açıklığını ve şeffaflığını sağlayacaktır.

Günümüzde yerel yönetimlerin birçoğu e-devlet çerçevesinde kamu iş süreçlerinin dönüşümünün sağlanması ve vatandaşlarla etkileşimli çalışma gibi uzun dönemli amaçları da planları arasına almışlardır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanılmasına yönelik bu tür adımlar, yerel yönetimlerin vatandaşlarla iş yapma biçimlerini değiştirmekte ve aynı zamanda kamu yöneticilerinin yönetim anlayışlarında değişikliğe neden olmaktadır (Durna&Özel, 2008: 15).

Kamu politikasına katılım veya etkin olma sürecinde üniversite, profesyonel örgütler, gönüllü kuruluşlar, özel ticari-sanayi birlikleri gibi bütün sivil toplum kuruluşlarının itibarının, prestijinin, yetki ve kaynaklarının sağlanması, demokratik çoğulcu katılımın gerçekleştirilmesinde kritik öneme sahiptir (Nohutçu, 2003). E-devlet konusunda ülkemizde alınacak daha çok mesafe vardır. Yetişmiş eleman, teknik altyapı, maddi kaynak, ağ yapısına dayanan e-devlet kavramının olmazsa olmaz koşulu olan bilgi paylaşımını özendirilen örgütsel kültürlerin eksikliği gibi sorunların çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Bir diğer eksiklik ise kuruluşlar arası işbirliğidir. Eğer kamu politikası sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin olarak kullanılması gerekiyor ise kurumlar arasındaki işbirliğini artırılması gerekmektedir.

Türkiye'de kamu politikası oluşturma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin getireceği yararlar bir gerçeklik olarak kabul edilse de, günümüzde birçok kamu kurumunun e-devlet alanındaki çalışmalarının, kamusal bilgi ve hizmetlerinin, bilişim altyapısının, katılım, şeffaflık ve erişilebilirliğinin yeterli düzeyde olduğu söylenemez (Yıldız, 2003: 311). Bunun yanı sıra Türkiye'de e-devlet olanaklarından vatandaşların yararlanmasını sağlayacak düzenlemelerin ve tanıtıcı uygulamaların yapılması gerekmektedir. Vatandaşlar, e-devlet vizyonunun tam ortasında yer

almalıdır. Günümüzde vatandaşlar devletle olan ilişkilerinde tercih, rahatlık ve kontrol hakkı istemektedirler. Bazı devletler bunun farkına varmış ve yurttaş odaklı rehber prensiplerle yeni tasarımlara gitmektedirler. Örneğin Kanada online kamu hizmetlerinden yurttaşların beklentisini anlama ve geri bildirim yapabilmek için sanal bir odak grubu olarak nitelendirilebilecek online yurttaş panelini devreye sokmuştur (Eren&Durna, 2005: 146).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına, kamu yönetiminin sorunlarını anında çözecek bir mucize çözüm yöntemi olarak bakılmamalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı kamu yönetiminde pek çok problemin çözümüne önemli katkılar sağlamakla birlikte uygulama alanında yeni sorunların da ortaya çıkmasına neden olacağı öngörülmelidir (Leblebici vd, 2003: 503).

Kamu politikası sürecinde bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımının kamu yönetimine etkileri konusunda olumlu etkilerinin yanı sıra, engelliler için erişim güçlüğünün bulunması, aşırı enformasyon sorunu, kamu yönetimi bilgilerinde gizlilik olması ve internete erişimin sınırlı olması gibi sorunların bulunduğu da görülmektedir. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında sürekli bir yenilik yaşanmaktadır. Bu yeniliklere uygun yasal düzenlemelerin oluşması zaman almaktadır. Bu durum yasal problemlerin oluşmasına yol açmakta ve teknolojinin ortaya çıkardığı sorunlara çözümler üretmekte geç kalınmaktadır. Ayrıca, bilgi ve iletişim teknolojilerine olan talebin düşük kalma riski ve erişimin yetersiz olması, bilgi iletişim teknolojilerine erişimdeki farklılıkların oluşturduğu sayısal uçurum (digital divide) (Balci, 2003: 276; Altınok, 2005: 147), bürokratik direncin olması (Altınok, 2005: 155; Benschghir&Leblebici, 2001: 26), toplumsal ve kurumsal uyarlanma maliyeti (Leblebici vd, 2003: 504), insan haklarını tehdit edici boyutu (Leblebici vd, 2003: 504), devlet-vatandaş ilişkisinde yaşanan güven sorunu, kişisel bilgilerin gizliliğinin (Balci&Kırılmaz, 2009: 53) ve ulusal bilgi güvenliğinin sağlanması (Balci&Kırılmaz, 2009: 53) gibi konularda yaşanan sorunlar, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikası sürecinde kullanımı konusunda temel sorun alanları olarak karşımızda durmaktadır (Balci&Kırılmaz, 2009: 53).

Bilgi ve iletişim teknolojileri, ticari kaygıların belirleyici olduğu bir çerçevede uygulanırsa bürokratik iktidar ilişkilerinin daha örtük hale geldiği, kendiliğinden işleyen ve hesap sorulamayan bir yöneten-yönetilen ilişkisi ortaya çıkarmaktadır. Bu durum bir bakıma Weber'in "çelik kafesi"ndeki çeliklerin yerini sayısal duvarların almasıdır. Bu sorunun ortaya çıkmasını engelleyici bir yaklaşım izlenmelidir. Bu yaklaşım, batıda başarılı örnekleri uygulamaya geçiren bir e-devlet modeli yerine bilgi ve iletişim teknolojilerini toplumun tüm kesimlerini kapsayacak nitelikte ve toplumsal ve ekonomik dışlanmışlığı yaşayan kesimlerin bu koşullarını değiştirme yönünde harekete geçiren bir kamu yararına hizmet anlayışını benimsemek ve e-devlet bu anlayışın bir parçası haline getirmek olmalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini insani ve 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 toplumun gelişimini gözetken ve bu amaçla kamu politikaları oluşturan ve uygulamaya koyan bir sistemdir (Törenli, 2005: 219).

Kamu politikası sürecinde temel argüman "katılım" olgusudur. Kamu politikası oluşturma sürecinde e-katılım sürecinin tabandan tavana doğru işlemesi gerekmektedir. E-devlet süreci Devletten - Devlete ya da Kamu Birimlerine (Government to Government), Devletten - Vatandaşa (Government to Citizen), Devletten - İş Dünyasına (Government to Business) (Erdal, 2004: 4) ve Devletten - Çalışanlarına (Government to Employee) (Emini&Kocaoğlu, 2011 :185; Erdal, 2004:

4) şeklinde yönetimden iç ve dış çevresine doğru gerçekleşen süreci anlatırken, e-katılım süreci bireylerden ve örgütlerden yönetime doğru olan süreci ifade etmektedir. E-katılım kavramının e-demokrasi çerçevesinde, vatandaşları kamu politikası yapım süreçlerinde yapabilir kılma (e-enabling), müdahil kılma (e-engaging) ve belirleyebilir kılma (e-empowering) olmak üzere bazı hiyerarşik düzeyleri içermektedir. Bu bağlamda vatandaşların özellikle gündelik yaşamlarını doğrudan ilgilendiren yerel düzeydeki çoğu politika yapım sürecine (örneğin toplu taşıma ücretlerinin belirlenmesi, ekme birim fiyatının tespiti gibi) müdahil edilmesi kuramsal olarak olanaklı ve gerekli olduğu düşünülmektedir (Karkın, 2012: 51-55).

Bilgi ve iletişim teknolojileri kamu politikalarını iki yönlü etkilemektedir. Birinci etkileme yönü, kamu politikası sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. Kamu politikaları oluşturma sürecinde ve kamu politikalarının uygulanma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile kamu politikalarının doğru oluşturulmasında ve uygulanmasında önemli yararlar sağlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikalarını ikinci etkileme yönü ise, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile ortaya çıkan sorunlara karşı geliştirilen kamu politikalarıdır. Devlet ülkesinin ve vatandaşlarının çıkarlarını korumak üzere çeşitli faaliyetler yapmakta olan bir örgütlenmedir. Bu faaliyetlerini yaparken pek çok farklı devlet, uluslararası kuruluş, ticari şirket, ulusal ya da uluslararası baskı grupları gibi farklı unsurlarla rekabet halinde olabilir. Devletin uygulamak istediği bir politika, başka bir devletin, şirketin ya da baskı grubunun çıkarlarına aykırı olabilir. Mesela; dış ticaret açığını azaltmak isteyen bir devlet, ithal ettiği malları kendi ülkesinde yerli olanaklarla üretme politikası oluşturabilir. Bu politika, o malları üreten ticari şirketlerin, o şirketlerin üretim yaparak vergi ödediği devletlerin ve o malları ithal ederek gelir eden ülke içindeki şirketlerin çıkarlarına ters düşecektir. Bu durumda devletin uygulamak istediği politika karşısında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu örgütlerine ya da bu politikayı benimseyen ya da uygulamakla sorumlu olan kamu görevlilerine yönelik yıpratma amaçlı çalışmalar yapılabilir. İşte bunun gibi doğrudan kamu örgütlerine/kamu görevlilerine ya da topluma/toplumsal gruplara/tüzel kişilere/bireylere yönelik yıpratma amaçlı çalışmaların bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yapılması durumu söz konusu olabilir. Bu durum kamu politikaları oluşturulurken hesaba katılması gereken bir sorundur. Kamu politikalarının oluşturulma sürecinde, bu politikaların çıkarlarını etkileyeceği kesimlerin göstereceği direnç öngörülerek kamu politikaları buna göre oluşturulmalıdır. Kamu politikalarına karşı gösterilecek direnç çeşitli şekillerde olabilir. Ancak günümüzde en etkili direnç yollarından biri, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak gösterilendir. Hızı, etkili olması, etki alanının genişliği gibi ölçekler açısından değerlendirildiğinde bilgi ve iletişim teknolojileri kamu politikalarının oluşum ve uygulama aşamasında mutlaka dikkate alınması gereken bir nitelik taşımaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak oluşturulan son dönemlerdeki problemler ve çözüm yöntemleri de konunun anlaşılması bakımından önem taşımaktadır. İnternet aracılığıyla uluslararası siteler üzerinden devletin gizli bilgilerinin yayınlanması, üst düzey devlet görevlilerine ait olduğu iddia edilen ses kayıtlarının yayınlanması, bazı kamu görevlileri ile ilgili video görüntülerinin paylaşılması ve adli soruşturma evraklarının yayınlanması gibi problemler ortaya çıkmıştır. Bu problemler karşısında izlenen kamu politikası, Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı'na gecikmesinde sakınca bulunan hallerde yargı kararı olmaksızın millî güvenlik, kamu düzeninin korunması, suç işlenmesinin önlenmesi ve genel sağlığın korunması sebeplerine dayanılarak internet sitelerindeki içeriğin çıkarılması ve/veya sitenin erişime kapatılması yetkisinin verilmesidir. Bu konuda verilen karar 24 saat içerisinde sulh ceza mahkemesi hakiminin onayına sunulacaktır. Sulh ceza hakimi 48 saat içerisinde kararını verecektir. Bu düzenlemeler, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla ortaya çıkan problemlere yönelik çözüm getirmeyi amaçlayan bir kamu politikasıdır.

Kamu politikalarının oluşmasında proje merkezli ya da problem merkezli yaklaşımlar yaygın şekilde kullanılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki kamu politikalarında bu iki yaklaşıma göre de kamu politikaları üretildiği görülmektedir.

Sonuç

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile birlikte e-devlet aşamasına geçilmekte ve bu aşamada katılımcı yönetim ve doğrudan demokrasi gelecekte önemli hale gelmektedir. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımında fırsat eşitliğini sağlayıcı mekanizmaların oluşturulması, toplumu bilinçlendirmeye ve bilişim kültürünü yaygınlaştırmaya yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bireylerin kamu politikası oluşturma sürecine katılımlarının sağlanabilmesi için toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumunun sağladığı olanaklardan yararlandırılması, kamu hizmet sunumunun vatandaş talepleriyle şekillendiği bir anlayışın oluşturulması gerekir. Böylece kamu politikası oluşturulmasında katılımcı bir yönetim yapısı oluşturulacaktır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bürokratik, merkeziyetçi devlet yerine vatandaş katılımını esas alan devlet anlayışını gündeme getirmiştir. Kamu politikası oluşturma ve karar verme sürecinde etkili olan aktörler siyasetçiler ve bürokratlar olsa da e- devlet ve yönetişim anlayışı ile birlikte özel sektör, sivil toplum örgütleri ve vatandaşlar da sürecin bir parçası haline gelmeye başlamıştır. Günümüz bilgi ve iletişim imknları değerlendirildiğinde vatandaşları ilgilendiren kararların merkezi bir şekilde vatandaşın bilgisi dışında verilmesi bu tür kararların ve politikaların sağlıklı bir şekilde benimsenmesini ve uygulanmasını zorlaştıracaktır.

Günümüzde kamu hizmetlerinin sayısı artmakta ve giderek çeşitlenmekte, vatandaşların daha kaliteli kamusal hizmet beklentileri ve kamu politikalarına katılma konusundaki talepleri artmaktadır. Dolayısı ile devletin ve kamu kurumlarının kamu politikası oluştururken vatandaşların talep ve beklentilerini dikkate alarak, e-devlet ve e-demokrasi araçlarını kullanarak karar vermesi gerekmektedir. Kamu politikası sürecinde ve kamu hizmetlerine ilişkin kararlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak vatandaş katılımının ve beklentilerinin dikkate alınması, kamu politikalarının etkinliğini artıracak, yönetimlerin şeffaflık ve hesap verebilirliğine de katkıda bulunacaktır.

Türkiye'de kamu kurumların e-devlet süreci ile birlikte web sayfalarını oluşturması, uygulamaları politikalara ve sorunlara yönelik olarak vatandaşların şikyetlerinin alınması, bilgi edinme hakkı kapsamında verilen cevaplar, elektronik ortamda devlet-vatandaş ilişkileri açısından önemli dönüşümlere yol açmaktadır. Bütün bu gelişmeler, kurumların bilgi ve iletişim alt yapılarını daha fazla geliştirmelerine ve vatandaş talepleri doğrultusunda politikalar geliştirmelerine zemin hazırlamaktadır. Kamu hizmetlerinin kalitesinin artması da bilgi ve iletişim teknolojileri ile yönetimi denetleyen, eleştiren, sorgulayan, öneri sunan vatandaşlar sayesinde mümkün olmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaşların yerel politika oluşum aşamalarına katılımına daha çok imkân vermekte ve demokratikleşmeye katkıda bulunmaktadır (Yıldırım ve ner, 2004: 8-9). Bunun yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojileri karşılıklı etkileşimli yapıları sayesinde vatandaş ile yönetim arasındaki ilişkiyi güçlendirmektedir. İnternet üzerinden, haber grupları, forumlar, elektronik oylama, video konferans, chat odaları, e-posta, mobil ve interaktif iletişim imknı sunulmaktadır. Bu etkileşim vatandaşların geneline yayıldığında gerçek bir erişim ve katılım platformu oluşturulabilecektir (Yüksel, 2005: 255) Bu ise, daha etkin kamu politikalarının ve karar süreçlerinin oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Türkiye’de kamu politikası sürecinde bir aktör olarak vatandaşın yer alabilmesi içi e-katılım olanaklarının artırılması gerekmektedir. Bu konuda gerekli teknolojik altyapının, hukuki düzenlemelerin ve sosyo-kültürel bilincin oluşturulması son derece önemlidir. E-katılım araçlarından elde edilen verilerin düzenlenmesi, ayrıştırılması ve politika ve karar oluşum sürecine yansımaları için gerekli çabaların gösterilmesi gerekmektedir. Dijital uçurum olarak adlandırılan bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde eşitsiz dağılım, e-devlet mekanizmalarının ve e-demokrasinin gerçekleşmesinin önünde de bir engel olarak yer almaktadır. Türkiye’de e-demokrasi açısından özellikle yerel yönetimler analiz edildiğinde bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısının zayıf olduğu göze çarpmaktadır. Bu durumda yerelden ulusala doğru giden katılım ve demokrasi anlayışının kamu politikası sürecinde de yerelden başlaması kolay görünmemektedir. Ancak yine de bilgi ve iletişim teknolojilerinin demokrasiye ve vatandaşların karar verme süreçlerine katılımına yapabileceği katkıların potansiyel olarak farkındalığının artırılması ile e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları vatandaş nezdinde gelişebilecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde uygulanması ile birlikte kamu örgütlerinde dönüşümün sağlanacağı konusunda yaygın ve henüz aşılamamış bir beklenti bulunmaktadır. Kamu örgütlerinde değişimin gerçekleşebilmesi için hem örgüt kültüründe hem de örgütün yapı ve işleyişinde dönüşüm gerçekleşmelidir (Bensghir-Leblebici, 2001: 21). Kamu örgütlerinin yapı ve işleyişinde değişiklikler yapmak, bilgi ve iletişim teknolojileri olanaklarını sağlamak, web siteleri oluşturmak kamu örgütlerinde dönüşümün sağlanması ve arzu edilen yararların ortaya çıkması için yeterli olmayacaktır (Gatautis, 2008: 25). Bu bağlamda, “Bilgi ve İletişim Teknolojileri=Reform ya da Dönüşüm” şeklinde özetlenebilecek denklemin doğru olmadığı görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile örgütsel dönüşümün sağlanması konusunda en önemli eksiklik örgütsel kültürün değişimini amaçlayan çabaların yetersiz kalmasıdır. Örgütsel kültürün değişimi için gerekli çalışmaların yapılması sonucunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden beklenen örgütsel dönüşüm ve ulaşılmak istenen faydalar gerçekleştirilebilir niteliğe kavuşacağı değerlendirilmektedir (Leblebici vd, 2003: 510).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu örgütlerine önemli fırsatlar sunduğu görülmektedir. Ancak bu fırsatlarla birlikte internet üzerinde yer alan bilgilerin çalınması, virüs saldırısına uğraması gibi tehditlerin de bulunduğu değerlendirilmektedir. Fırsatların etkin kullanımı ve başarıya ulaşmasında, tehditlerin ortadan kaldırılması da büyük önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Akdoğan, A. A. (2011). “Türkiye’de kamu politikası disiplinin tarihsel izleri”, İçinde Filiz Kartal (ed.) *Türkiye’de kamu yönetimi ve kamu politikaları*, Ankara: TODAİE.
- Akdoğan, A. Argun. (2012). “Aydınlanmadan neoliberalizme kamu politikasının sarsıl(a)mayan egemenliği”, *Amme İdaresi Dergisi*, 45 (4), Aralık, 1-24.
- Altınok, A. R. (2005). “E-Dönüşüm yolunda Türkiye: e-devlet stratejisi hazırlama süreci ve yaşanan sorunlar”, İçinde Ahmet Nohutçu ve A. Balcı (Der.) *Bilgi çağında Türk kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması-I*, İstanbul: Beta Yayınları, 133-167.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, M.K. Akgül&Ayvalı, A. (2002). *E-devlet yolunda Türkiye*, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- Balcı, A. (2003). E-devlet: kamu yönetiminde yeni perspektifler, fırsatlar ve zorluklar, İçinde Asım Balcı, A. Nohutçu, B. Coşkun ve N.K. Öztürk (Der.), *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 265-280.

- Balci, A. (2005). "Kamu yönetiminde ağdaş yaklaşımlar ve kamu hizmet sunuma etkileri", İçinde C. Can Aktan-U. Saran (Ed.) *Kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinde kalite*, Ankara: Hizmet-İş Sendikası Yayınları.
- Balci, A. & Kırılmaz, H. (2009). "Kamu yönetiminde yeniden yapılanma kapsamında e-devlet uygulamaları" *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 463, 45-70.
- Bensghir, T. K. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Bensghir, T. K. & Leblebici, D. N. (2001). "Teknolojik gelişmenin örgütler ve örgütsel değişim üzerindeki yansımaları", *Amme İdaresi Dergisi*, 34 (2), 19-37.
- Bensghir, T. K. (2009). "lkemizde yerel yönetimlerin e-devlet projeleri ve bilişim potansiyelleri ile kırsal kalkınmadaki rolleri", Ulusal Kalkınma ve Yerel Yönetimler, 4. Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri, Ankara: TODAİE.
- Bryner, G. C. (2005). "Public organizations and public policies", In G. Peters-J. Pierre (Eds.), *Handbook of public administration*, London: Sage Publication, 300-309.
- Biçer, M. & Yılmaz, H. H. (2009). "Parlamentonun kamu politikası oluşturma ve planlama sürecindeki konumunun yeni kamu mali yönetim sistemi çerçevesinde değerlendirilmesi", *Yasama Dergisi*, Sayı:13, 45-84.
- Coglianese, C. (2004). "E-rulemaking: information technology and regulatory policy: new directions in digital government research", Report for Regulatory Policy Program Center for Business and Government, John F. Kennedy School of Government Harvard University, http://www.hks.harvard.edu/mrcbg/rpp/erulemaking/papers_reports/E_Rulemaking_Report2004.pdf, 14.09.2013.
- Çevik, H. H. (1998). "Kamu politikaları analizi zerine Türkiye açısından bir değerlendirme", *Amme İdaresi Dergisi*, 31 (2), 103-112.
- Durna, U. & zel, M. (2008). "Bilgi ağında bir yönetsel dönüşüm yaklaşımı: E-(yerel) yönetim", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (10), 1-31.
- Dye, T. (1984). *Understanding Public Policy*, Printice Hall: Englewood Cliffs, NJ.
- Emhan, A. (2007). "Karar verme süreci ve bu süreçte bilişim sistemlerinin kullanılması" *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (21), 212-224.
- Emini, F. T. & Kocaoğlu, M. (2011). "Bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkileri: Konya İl zel İdaresi rneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 179-200.
- Enticott, G. (2003). "Researching local government using electronic surveys", *Local Government Studies*, 29(2), 52-67.
- Erdal, M. (2004). *Elektronik devlet: e-Türkiye ve kurumsal dönüşüm*, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Eren, V. & Durna, U. (2005). "Kamu hizmetlerinin daha iyi görülebilmesi için alternatif bir yönetim yaklaşımı: Elektronik devlet", *İ.. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 32, Mart, 139-166.
- Erkan, H. (1998). *Bilgi toplumu ve ekonomik gelişme*, 4. Baskı, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Eser, N. (2010). "Bilgi sistemlerinin kamu yönetimine katkısı ve Türkiye'deki CBS tabanlı e-yönetim projeleri", Kamu Yönetimi ve Teknoloji, KAYFOR, Ankara: TODAİE.
- Gatautis, R. (2008). "The impact of ICT on public and private sector in Lithuania", *Engineering Economics*, 4(59), 18-28.
- Griffin, D. & Halpin, E. (2005). "An exploratory evaluation of UK local e-government from an accountability perspective", *The Electronic Journal of e-Government*, 3 (1), 13-28.
- Gökçe, O. & rselli, E. (2012). "E-demokrasi vatandaşların siyasete ilgilerinin ve katılımlarının arttırılmasının bir aracı mı?", İçinde M. Zahid Sobacı& Mete Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu yönetimi ve teknoloji ilişkinde güncel gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayınları.
- İnce, M. (2001). *Elektronik devlet: Kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkânlar*, Ankara: DPT Yayınları.
- Kaptı, A. (2011). "Kamu politika sürecinde klasik yaklaşım modeli", İçinde A. Kaptı (Ed.), *Kamu Politika Süreci*, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.

- Karkın, N. (2012). "E-Katılım kavramı ve süreci: Kamu siyasa oluşum sürecine vatandaş katkısının olabirliği", *Sosyoekonomi*, Ocak-Haziran, 2012/1, 42-62.
- Karkın, N. & Çalhan, H. S. (2011). "Vilayet ve il özel idare web sitelerinde e-katılım olgusu", *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (13), 55-80.
- Kotter, J. P. (2008). "It all starts with a sense of urgency", *Info*, 50(2), 1-11.
- Köseoğlu, Ö. (2012). "Avrupa Birliği ve Türkiye'de eğitim politikaları bağlamında e-öğrenme", içinde M. Zahid Sobacı& Mete Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayınları.
- La Porte, T. M., Demchak, C. C. & Jong, M. (2002). "Democracy and bureaucracy in the age of the web", *Administration & Society*, 34(4), 411-446.
- Lasswell, H. (1979). *The politics and economics of public policy*, Homewood, IL: Dorsey Press.
- Leblebici, D. N. & Öktem, M. K. & Aydın, M. D. (2003). "Türkiye'de kamu kesiminde bilgi teknolojileri uygulamaları ve e-bürokrasi: Örgütsel dönüşüm üzerindeki etkiler", Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, 4-5 Aralık 2003, Ankara: TODAİE.
- Masuda, Y. (1990). *Managing in the information society*, USA: Mass., Basil Blackwall.
- Macintosh, A. (2004). "Characterizing e-participation in policy-making", Paper in Proceedings of the 37th, Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, 1-10.
- Nagel, S. S. (1984). *Contemporary public policy analysis*, The University of Alabama Press.
- Nohutçu, A. (2003). "Tekno-ekonomik paradigma dönüşümünden yeni demokratik yönetim mekanizmalarına: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet ve kamu yönetimine etkileri", II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi, 17-18 Mayıs 2003, Derbent-İZMİT, 1-12.
- Parlak, B. & Sobacı, M. Z. (2010). "A comparative analysis of local agenda 21 websites in Turkey in terms of e-participation", In Christopher G. Reddick (Eds.) *Politics, democracy and e-government: Participation and service delivery*, Information Science Reference, IGI Global, Hershey PA-New York, 75-93.
- Pektaş, E. K. (2011). "Belediye hizmetlerinde bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (1), Haziran, 65-88.
- Saygılıoğlu, N. & Arı, S. (2002). *Etkin Devlet*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını.
- Snellen, I. (2002). "Electronic governance: Implications for citizens, politicians, and public servants", *International Review of Administrative Sciences*, 68, 183-198.
- Sobacı, M. Z. (2012). "E-devlet: Kuramsal bir bakış", içinde M. Zahid Sobacı & Mete Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayınları.
- Stewart, J., David, M. H. & James D. L. (2008). *Public policy: An evolutionary approach*, Boston: Thomson Wadsworth.
- Şahin, A., (2007). "Kamu çalışanlarının e-devleti algılayış biçimleri: Beklentiler ve sorunlar", içinde B. Eryılmaz-M. Eken-M. L. Şen (Ed.), *Kamu Yönetimi Yazıları*, Ankara: Nobel Yayınları.
- TBD (Türkiye Bilişim Derneği) (2013). *Kamu Kurumları ile BT Stratejik Plan Oluşturmak*, Ankara: Çalışma Grubu Raporu.
- Törenli, N. (2005). "E-devletin ekonomi-politiğine giriş: Kullanıcı dostu ortamlarda sanallaşan kamu hizmetleri", *AÜSBF Dergisi*, 60 (1), 191-224.
- Türkiye Bilişim Şurası (2002). *E-devlet Çalışma Grubu Raporu*, Ankara.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, e-demokrasi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uçkan, Ö. (2003). "E-devlet, e-demokrasi ve e-yönetişim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü", *Stradigma.com*, Sayı:5, Haziran, 1-19.
- Ünal, M. C. (2011). "Kamu politikasında tipolojik yaklaşımlar", içinde A. Kaptı (Ed.), *Kamu Politikası Süreci*, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.

- Von Haldenwang, C. (2004). "Electronic government (E-government) and development", *The European Journal of Development Research*, 16 (2), Summer, 417-432.
- Woll, P. (1974). *Public Policy*, Boston: University Press of America.
- Woo-Y. C. (2003). "Political participation in the internet and empowerment of citizens", *Civil Society and NGO*, 1(2), 32-46.
- Yalçın, İ., Seçkin, Z. & Demirel, Y. (2009). "Bilgideki değişimin örgütsel değişime etkisi üzerine bir inceleme", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2 (1), 48-69.
- Yıldırım, U. & Öner, Ş. (2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye'de e-belediye uygulamaları", *The Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, Vol. 3, Issue 1.
- Yıldız, M. (2002). "Bir kamu politikası aracı olarak internet kafeler", *Amme İdaresi Dergisi*, 35 (2), 77-92.
- Yıldız, M. (2003). "Elektronik E-devlet kuram ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme", içinde M. Acar & H. Özgür (Ed.), *Çağdaş Kamu Yönetimi- I*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 305-327.
- Yüksel, F. (2005). "Bilgi teknolojileri ve yerel yönetimler", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı:10, 247-259.

