

E-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisinin Sosyolojik Bir Analizi (Aydın İli Örneği)

Ali Erdem AKGÜL
aeakgul@adu.edu.tr

Öz

İletişim teknolojileri, özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden sonra hızlı bir gelişme kaydederek günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bilgisayar ağ ve teknolojilerinin gelişmesi, yaygınlaşması neticesinde zaman ve mekan sınırları oldukça zorlanmaya başlanmış, insanların birbiriyle olan iletişimi küresel boyuta taşarak kolaylaşmıştır. Teknolojideki değişim; ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda etkiler yapmaktadır ve yeni değişim süreçleri de ortaya çıkmaktadır. Bundan hem “yurttaşlık” hem de “devlet” nasibini almaktadır. “E-devlet” ise zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. E-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir. E-devlet ve yurttaşlık ilişkisi Aydın İl merkezi örneğinde sosyolojik olarak ele alınarak, incelenmiştir. Bu çalışmada amaca yönelik örneklem tekniği kullanılmıştır. Bu çalışma durum saptamasına yönelik betimsel bir araştırma niteliği göstermektedir ve çalışma çerçevesinde toplam 650 anket uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Devlet, E-Devlet, Yurttaşlık, Bilişim Teknolojileri, İnternet.

A Sociological Analyses on E-Government and Citizenship Relation (In Aydın)

Ali Erdem AKGÜL*
aeakgul@adu.edu.tr

Abstract

Communication technologies have become an inseparable part of daily life advancing expeditious especially after the last quarter of the 20th century. In consequence of development and spreading widely of computer networks and technologies, boundaries of time and place have been highly compelled and communication of people with each other has become easier going beyond the global dimension. Changes in technology are effective in economic, political, social and cultural areas and also cause new processes of change. Both “citizenship” and the “state” are affected by this situation. “E-government” is an expression of the new government concept which has been caused by the increasing requirements in time and will stand by means of information and communication technologies. It is a sociological necessity that e-government projects and practices are also worked and examined in such a process. E-government and citizenship relation have been examined sociologically in Aydın city center. A purposive sampling technique has been used in this study. This study shows the quality of a descriptive research for assessing the situation and a total of 650 questionnaires have been applied within the framework of it.

Keywords: Government, E-Government, Citizenship, Information Technologies, Internet.

*Arş. Gör. Dr. Ali Erdem AKGÜL, Adnan Menderes Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, aeakgul@adu.edu.tr

1.GİRİŞ

Enformatik devriminin ortaya çıkması mevcut kitle iletişim araçlarını dahi gölgede bırakacak bilgisayar teknolojisi ve internet teknolojisinin gelişmesiyle birlikte tarihin hiçbir döneminde olmadığı kadar iletişim imkânı yaygınlaşmış, adeta milyonlarca insan, her düzeyde kurum birbirine ağlarla bağlanmış bulunmaktadır. Böylesi bir sürecin toplumsal örgütlenmeyi de yeniden yapılandırması beklenebilir bir gelişmedir. Bilişim teknolojileri bilginin üretilmesi, paylaşılıp dağıtılmasını demokratikleştirdiği gibi; “devletle yurttaş, yönetenle yönetilen” arasında yüzyıllardır mevcut olan ve aynı zamanda sürekli bir değişime de maruz kalan kurumlaşmış ilişkilerde de köklü değişiklik anlamına gelebilir. Bu ilişkilerin kurgulanma, sürdürülme yol ve yöntemlerinde de yeni arayışların gündeme gelmesi doğaldır. Çünkü giderek daha talepkâr olan yurttaşın demokratik katılımı sisteme bağlanması gerekmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetiminde kullanılmaya başlaması e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarını gündeme getirmiştir. Bu çerçevede yurttaşlık kavramında da önemli değişimler ortaya çıkmaktadır.

İçinde yaşadığımız çağda da teknolojik, ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda hızlı ve çok boyutlu değişim süreci yaşanmaktadır. Böyle bir dönüşüm ile birlikte yurttaşların ihtiyaç ve beklentilerinde de değişiklikler meydana gelmektedir. Örneğin bu değişim kamusal alanda, bilhassa kamu hizmetlerinin sunumunda kendisini hissettirmektedir. Toplumun kamu hizmetine ilişkin ihtiyacı ve beklentilerinin değişmesi ile yönetimde yeni düzenlemeler ve hizmet sunumunda yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Çünkü yönetimin devamlılığı; ihtiyaç ve beklentilere yönelik bir yenilemeye, gelişmeye ve değişimi yakalayabilmesine bağlıdır.

Bilişim teknolojilerinin de etkisiyle dönüşüme uğrayan devlet idaresi bağlamında ortaya çıkan e-devlet uygulamaları ve onun yurttaşlıkla olan ilişkisinin sosyolojik boyutu da bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları yalnızca devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimden öte çok boyutlu, geniş kapsamlı ve pek çok kesimi çok yakından ilgilendiren bir olgudur. Yani bir anlamda

toplumla devlet arasındaki ilişkiyi de etkileme, değiştirme potansiyeline sahip olduğu için sosyolojik olarak analiz edilmelidir. Böyle bir etkilenme veya değişim olmuş mudur, olmuşsa boyutu ve sonuçları nedir? Bu çalışmada buna dönük bulguların elde edilmesi amaçlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Devlet kurumuna tarihsel perspektiften bakılınca, onun tarihsel ve sosyal bir zorunluluğun ürünü olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Devlet karmaşık, iç içe geçmiş ilişkiler ve kurallar yığıdır. Devlet geleneksel ve modern uygulamaların zaman içerisinde arınarak ve üst üste eklenerek gelmiş olduğu bir kurumlar, kurallar birliğidir (Delibaş ve Yiğit, 2005: 180,181). Devlet, belirli bir sınır dahilinde egemen bir hükümet yetkisi tesis eden ve bir dizi daimi kurum aracılığıyla otorite uygulayan bir siyasi birliktir. Devlet, aynı zamanda “meşru şiddet” kullanma araçlarının tekeli elinde bulunduran güçtür (Weber, 2005: 132).

Devlet, günümüzde siyasal kuruluşların en geniş, gelişmiş, örgütlenmiş ve kapsayıcı olanıdır. Küçük ya da büyük ölçekte pek çok kurum ve kuruluş onun içinde yer alır. Bu bakımdan devlet “kurumlar kurumu” olarak nitelendirilir. İktidar ilişkileri, siyasal olaylar çoğunlukla onun içinde cereyan eder. Bu bakımdan da devlet, siyasal faaliyetlerin genel çerçevesini ve kadrosunu oluşturur (Kapani, 1988: 43).

Devlet yüzyıllardan beri var olan bir sosyal ve siyasal olgudur. Ülke, insan topluluğu, iktidar ve hukuki-siyasal düzen devletin ana unsurlarıdır. Aynı zamanda devlet zamanla belli dönüşümlerden geçmektedir. Günümüzde de devletin geçirmekte olduğu belli değişimler gözlenmektedir.

Bilişim teknolojileri günümüzde birey ve toplum yaşamının vazgeçilmez temel unsurlarından biri haline gelmiştir ve yeni yönetsel modellerin doğmasına ve gelişimine de sebep olmuştur. “E-devlet” de bu modellerin en önemlisidir.

“E-devlet” elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı, şeffaf bir şekilde yurttaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir. E-devlet, devlet-yurttaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az problem yaşanmasını hedeflemektedir. Çünkü e-dönüşüm örgütsel öğrenmeye, yeniliğe ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin, 2008: 45,46). E-devlet, zaman içerisinde gittikçe artan gereksinimlerin yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir.

İçinde yaşadığımız çağda teknolojik, ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda hızlı ve çok boyutlu değişim süreci yaşanmaktadır. Böyle bir dönüşüm ile birlikte bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinde de değişiklikler meydana gelmektedir. Örneğin bu değişim kamusal alanda, bilhassa kamu hizmetlerinin sunumunda kendisini hissettirmektedir. Toplumun kamu hizmetine ilişkin ihtiyacı ve beklentilerinin değişmesi ile yönetimde yeni düzenlemeler ve hizmet sunumunda yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Çünkü yönetimin devamlılığı; ihtiyaç ve beklentilere yönelik bir yenilemeye, gelişmeye ve değişimi yakalayabilmesine bağlıdır.

Manuel Castells, teknoloji ile toplumsal yapı arasındaki ilişkide devletin mutlak rolü olduğunu vurgulamaktadır. Devlet yasaklarla ve teşviklerle, toplum ile teknoloji arasında belirleyici olabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle yaratılan toplum tipine “ağ toplumu” diyen Castells, ağa dahil olan herkesin ağın faydalarından yararlandığını, ağın dışında kalmanın cezasının, olumsuz neticelerinin ise ağır olduğunu belirtmektedir. 20. yüzyılın son otuz yılında internetin ortaya çıkışı ve gelişimi, teknolojik girişimcilik, askeri strateji ve bilimin büyük işbirliği böyle bir sürecin ortaya çıkmasını etkilemiştir. İnternet ise bilgi toplumunun zirvesini oluşturmaktadır (Castells, 2005: 58-90).

Latince (civis) ve Yunanca (polites) kökenleri itibarıyla, “yurttaş” ise en yalın anlamda bir politik topluluğun üyesi demektir.

“Yurttaşlık” ise ilgili literatürde yaygın olarak “bir topluluğa katılma ya da ona üye olma” biçiminde tanımlanmaktadır. Örneğin, yurttaşlık konusu üzerine klasikleşmiş olan T.H. Marshall’ın tanımı da bu doğrultudadır. Marshall’a göre yurttaşlık, bir topluluğun tam üyeliğinin doğurduğu bir statüdür. Aynı zamanda bu statüye sahip olanlar, statüye dönük haklar ve görevler bakımından da eşittir (Sarıbay, 2008: 107-110). Marshall; yurttaşlığı, eşitlik ilkesi üzerine inşa edilmiş ve gelişmekte olan bir olgu olarak tanımlamaktadır. Herkesin teorik anlamda eşitliğiyle başlayan ve daha sonra kullanılan hakların genişlemesiyle güçlenen “yurttaşlık”, bu değişimi sürekli olarak yaşamıştır. Marshall’a (2006: 22) göre yurttaşlığın medeni/sivil, sosyal ve politik olmak üzere üç boyutu vardır. Sivil boyut; konuşma, mülk edinme hakkı, düşünce ve inanç gibi bireysel özgürlükler için gerekli olan haklardan meydana gelmektedir. Mahkemeler bu hakları savunan ve koruyan kurumlardır. Sosyal boyut; ekonomik refah ve güven haklarından toplumda geçerli standartlara göre yaşama hakkına kadar geniş bir haklar yelpazesini kapsamaktadır. Eğitim ve sosyal hizmet kurumları bu hakların sağlanmasına dönük çalışan kurumlardır. Politik boyut ise siyasi iktidarın kullanımına katılma hakkını içermektedir. Parlamento ve yerel yönetim meclisleri, yurttaşlığın politik boyutunu sembolize eden kurumlardır. “Yurttaşlık” bir topluluğa katılarak, üye olarak ve bu üyelik çerçevesinde edinilen hak ve görevlere dayanarak kendilerinin ve gruplarının çıkarlarını içeren özel alanda olduğu kadar kamu alanında da eylemde (act) bulunma hakkıdır. Yurttaşlığın ifa edilmesi de her şeyden önce, katılımı ve aktif olmayı teşvik eden bir demokrasiyi zorunlu kılmaktadır.

Küreselleşmeyle meydana gelen değişimlerin etkisiyle yönetim tarzları da dönüşüme uğramıştır. Kamu kuruluşlarında da tıpkı özel sektördeki kuruluşlarda olduğu gibi kurumsal hedeflere ulaşmak için yeni yöntem ve yaklaşımlar geliştirilmektedir. Bu çerçevede de hizmet, teknoloji, yönetim ve denetim gibi kavramlar yeniden ele alınmaktadır. Küreselleşme sürecinde, devlet ile yurttaş arasındaki ilişkiler sorgulanmakta, yurttaşlık statüsü yeniden oluşturulmaktadır. Bunların yanında, temsili demokrasi sistemi artık yeterli

sayılmamaktadır; yurttaşın karar alma mekanizmasına katılması, merkezde toplanmış yetkilerin yerel yönetim birimlerine dağıtılması, sistemin şeffaflaştırılması, kamu yönetiminin topluma hizmet aracı olduğunun öne çıkarılması düşüncesi gittikçe yaygınlaşmaktadır. Küreselleşme ile devletin egemenlik alanı bir yandan küresel aktörler tarafından paylaşılırken, yurttaş da egemen bir özne olarak devletin egemenlik anlayışını içte sınırlayarak, daraltmaktadır.

Tarih boyunca teknolojiadaki değişimler toplumlardaki ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanları değiştirip dönüştürmüştür. Bu bağlamda da son on yılda yeni değişim süreçlerini ortaya çıkarmış bulunmaktadır. Bu süreçte hem yurttaşlık hem de devlet kavramları köklü değişim geçiriyor gibi görünmektedir. Yurttaşlık, devlet ve yurttaş-devlet ilişkisi dönüşüme uğramaktadır. Klasik anlamdaki devlet-yurttaş ilişkisi değişmekte, yurttaşın devletten olan beklentileri artmaktadır. Yurttaş daha talepkâr, katılımcı ve aktif olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet ise bu dönüşüme ayak uydurarak belli değişimlere girmeye, talepleri karşılamaya ve meşruiyetini korumaya, arttırmaya çalışmaktadır. Bilgi toplumuyla birlikte gelişen e-devlet projeleri ve uygulamalarının da böylesi bir süreç içerisinde ele alınıp incelenmesi sosyolojik bir gerekliliktir.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bir alan araştırmasına dayalı olan bu çalışmada "e-devlet-yurttaşlık ilişkisinin" sosyolojik olarak incelenmesi amaçlanmaktadır ve konu Aydın İl merkeziyle sınırlıdır. Aydın İl merkezindeki tüm mahallelerde "anket" tekniği yüz yüze görüşmeler yoluyla uygulanmıştır. Ankette kapalı uçlu, açık uçlu ve yarı uçlu soru türlerinden yararlanılmıştır. Anket uygulamasının sonunda elde edilen verilerin analizinde ise SPSS 18 programı (Statistical Packages for the Social Sciences) kullanılmıştır. Bu çalışmayla mevcut durumun saptanmasına yönelik betimsel analiz yapılmıştır.

Ayrıca, bu çalışmada amaca yönelik/amaçlı örneklem tekniği kullanılmıştır. Amaca yönelik örneklem tekniğinden

yararlanarak; toplumun farklı kesimlerini kapsayacak şekilde, Aydın kent merkezindeki tüm mahallelerde amaca uygun olarak tüm kesimlere ulaşılarak maksimum çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır. Böylece mevcut durumun saptanması, çözümlenmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Konuya da daha ziyade "kullanıcı odaklı" yaklaşılarak, e-devlet ile yurttaş arasındaki ilişki bağlamında daha fazla veri elde edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma çerçevesinde toplam 650 anket uygulanmıştır.

"Anket" tekniği, gerek durum saptama, gerekse bir ilişkiyi inceleme araştırmalarında sık başvurulan bir tekniktir. "Anket", hazırlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarında azami özen gösterilirse; sonuçları en güvenilir olan, hata payı en az olan bir araştırma tekniğidir. Anket, araştırma yapılacak konu ile ilgili soruların yer aldığı bir soru kağıdıdır. Ankette yer alacak soruların içeriği, biçimi ve sayısı araştırma konusuna bağlıdır (Aziz, 2008: 82,93). Bu araştırma bağlamında en güvenli, geçerli bilgilere ulaşabilmek içinse soru grupları oluşturularak anketteki soruların sırası ayarlanmış; anketteki sorularında dili de sade, anlaşılır tutularak yanlış anlamaların önüne geçilmeye çalışılmıştır. Ankete son şekli vermeden öncede ilk önce 100 kişiye bir pilot çalışma uygulanmış; onun neticesinde belli düzeltmelere gidilerek ankete son şekil verilmiştir.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI ve TARTIŞMA

Araştırma bağlamında gerçekleştirilen anket uygulamasının bulguları tablolar biçiminde sunulmakta ve değerlendirilmektedir. Bununla birlikte belirli bulgular da ilişki ölçmek ve "karşılaştırma" yapmak amacıyla çapraz tablolar halinde verilmekte ve yorumlanmaktadır.

4.1. Anket uygulamasına katılanların genel özelliklerine ilişkin veriler:

(Tablo 1: Örneklemin Cinsiyet Dağılımı)

Cinsiyet	Frekans	(%) Oran
Erkek	322	49.5
Kadın	328	50.5
TOPLAM	650	100

Araştırmanın örneklem kümesi 650 kişiden oluşmaktadır. Örneklem kümesinin cinsiyet dağılımı incelendiğinde ise erkek nüfus oranı % 49.5, kadın nüfus oranı da % 50.5'tir.

(Tablo 2: Örneklemin Yaş Dağılımı)

Yaş	Frekans	(%) Oran
18-24	176	27.1
25-32	205	31.5
33-40	114	17.5
41-48	68	10.5
49-56	56	8.6
57-64	26	4.0
65 ve Üzeri	5	0.8
TOPLAM	650	100

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin yaş dağılımına ilişkin veriler şu şekildedir: 18-24 yaş arası kesim % 27.1, 25-32 yaş arası % 31.5, 33-40 yaş arası % 17.5, 41-48 yaş arası % 10.5, 49-56 yaş arası % 8.6, 57-64 arası % 4.0 ve 65 yaş ve üzeri kesim ise % 0.8 oranındadır.

(Tablo 3: Örnekleme Katılanların Medeni Durumu)

Medeni Durum	Frekans	(%) Oran
Bekar	311	47.8
Evli	306	47.1
Dul	15	2.3
Boşanmış	18	2.8
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların medeni durumuna ilişkin veriler de şu şekildedir: % 47.8 bekar, % 47.1 evli, % 2.3 dul ve % 2.8 boşanmış.

(Tablo 4: Örnekleme Katılanların Eğitim Durumu)

Eğitim Durumu	Frekans	(%) Oran
Okuryazar Değil	4	0.6
Okuryazar	21	3.2
İlköğretim Mezunu	100	15.4
Lise ve Dengi Okul Mezunu	180	27.7
Üniversite Öğrencisi	68	10.5
Üniversite veya Yüksekokul Mezunu	230	35.4
Lisansüstü Mezunu	47	7.2
Diğer	-	-
TOPLAM	650	100

Araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin eğitim durumuna yönelik veriler ise şöyledir: % 0.6 okuryazar değil, % 3.2 okuryazar, % 15.4 ilköğretim mezunu, % 27.7 lise ve dengi okul mezunu, % 10.5 üniversite öğrencisi, % 35.4 üniversite veya yüksekokul mezunu ve % 7.2 lisansüstü mezunu.

Ayrıca şu hususunda belirtilmesinde fayda vardır; üniversite öğrencileri anket uygulamasında özellikle ayrı bir kategori haline getirilmiştir; çünkü lise mezunu ile üniversite mezunu arasında olan temsil gücü yüksek bir kesimdir.

(Tablo 5: Örnekleme Katılanların Meslek Dağılımı)

Meslek/(Yaptığınız İş)	Frekans	(%) Oran
Memur	131	20.2
İşçi	40	6.2
Esnaf	59	9.1
Serbest Meslek	40	6.2
Özel Sektör Çalışanı	142	21.8
Sanayici-Tüccar	7	1.1
Öğrenci	86	13.2
Emekli	37	5.7
İşsiz	108	16.6
Diğer	-	-
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların mesleğine/yaptığı işe dönük veriler de şu şekildedir: % 20.2 memur, % 6.2 işçi, % 9.1 esnaf, % 6.2 serbest meslek, % 21.8 özel sektör çalışanı, % 1.1 sanayici-tüccar, % 13.2 öğrenci, % 5.7 emekli, % 16.6 işsiz.

(Tablo 6: Örnekleme Katılanların Sosyo-ekonomik Gelir Algısı)

Sosyo-Ekonomik Gelir Grubu	Frekans	(%) Oran
Alt	41	6.3
Orta-alt	134	20.6
Orta	379	58.3
Orta-üst	91	14
Üst	5	0.8
TOPLAM	650	100

Örneklemede yer alanların kendilerini hangi sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın gördüklerine ilişkin bulgular da şu şekildedir: % 6.3 alt, % 20.6 orta-alt, % 58.3 orta, % 14 orta-üst ve % 0.8 üst. Görüldüğü üzere kendini "orta" sosyo-ekonomik gelir grubuna yakın görenlerin oranı önemli bir ağırlık teşkil etmektedir. Bu soruda dikkati çeken bir diğer nokta ise benzer mesleki statü ve gelire sahip olduğu ileri sürülebilen bireylerin "kendini hangi sosyo-ekonomik gruba yakın gördüğünün" değiştiğidir. Bir kişi kendini "ortanın altındayım" diye nitelendirmekteyken; diğer benzer konumdaki ise "ortanın üstünde görüyorum kendimi" diyebilmektedir.

(Tablo 7: Örnekleme Katılanların Aylık Ortalama Toplam Gelir Durumu)

Aylık Ortalama Gelir (TL)	Frekans	(%) Oran
Hiç Gelirim Yok	128	19.7
1-500	60	9.2
501-1000	106	16.3
1001-1500	96	14.8
1501-2000	100	15.4
2001-2500	83	12.8
2501-3000	36	5.5
3001-3500	14	2.2
3501-4000	12	1.8
4001 ve Üzeri	15	2.3
TOPLAM	650	100

Örnekleme katılanların aylık ortalama toplam gelir durumlarına dönük veriler şu şekildedir: "Hiç gelirim yok" % 19.7, "1-500 TL" % 9.2, "501-1000 TL" % 16.3, "1001-1500 TL" % 14.8, "1501-2000 TL" % 15.4, "2001-2500 TL" % 12.8, "2501-3000 TL" % 5.5, "3001-3500 TL" % 2.2, "3501-4000 TL" % 1.8 ve "4001 TL ve üzeri" % 2.3.

4.2. Anket Uygulamasına Katılanların "e-devlet ve Yurttaşlık İlişkisi Bağlamındaki Yaklaşımlarına, Algılarına" Dönük Veriler:

(Tablo 8: E-devletten Haberdar Olma Dağılımı)

E-devlet Hakkında Herhangi Bir Bilginiz Var mı?	Frekans	(%) Oran
Evet	464	71.4
Hayır	186	28.6
TOPLAM	650	100

Örnekleme kümesinde e-devlet (elektronik devlet) hakkında herhangi bir bilgisi ya da ondan haberdar olanların oranı % 71.4'tür. Bundan haberdar olmayanların oranı ise % 28.6'dır. Yani araştırma kapsamında örnekleme dahil edilenlerin, % 71.4'lük kesimi e-devleti kullanmaktadır ya da kullanmamış olsa bile onun hakkında bilgi sahibidir. % 28.6'lık kesim ise e-devlet hakkında herhangi bir bilgi sahibi veya haberdar değildir.

(Tablo 9: Herhangi Bir Kamu İşlemini İnternet Üzerinden Yapma Dağılımı)

Herhangi Bir Kamu İşlemini İnternet Üzerinden Yapmak	Frekans	(%) Oran
Evet	319	49.1
Hayır	331	50.9
TOPLAM	650	100

Örnekleme kümesinde yer alan yurttaşların herhangi bir resmi işini/kamu işlemini, devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapanların oranı % 49.1'dir; internet üzerinden yapmayanların oranı ise % 50.9'dur. Aynı zamanda bu bulgular; e-devlet hakkında bilgi sahibi olanların oranının % 71.4 iken; bu uygu-

lamaları kullananların oranının ise % 49.1 olduğunu göstermektedir. Yani belirli bir kesim e-devletin varlığından haberdarken; yine de bu uygulamaları henüz kullanmamıştır.

Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının önemliliği bağlamındaki soruya dönük elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

(Tablo 10: “Devlet İşlemlerinin İnternet Üzerinden Yapılmasının Önemliliği”)

Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılması sizce önemli mi?	Frekans	(%) Oran
Önemsiz	47	7.2
Az önemli	87	13.4
Kararsızım	84	13.0
Önemli	305	46.9
Çok önemli	61	9.4
Fikrim yok	60	9.2
Cevap Yok	6	0.9
TOPLAM	650	100

“Devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının önemi” sorgulandığında alınan yanıtlar ise şu şekilde dağılmaktadır: “Önemsiz” % 7.2, “Az Önemli” % 13.4, “Kararsızım” % 13.0, “Önemli” % 46.9, “Çok Önemli” % 9.4, “Fikrim Yok” % 9.2 ve “Cevap Yok” % 0.9. Araştırma bulguları, devlet işlemlerinin internet üzerinden yapılmasının çoğunlukla (% 56.3) önemli olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Kamu işlemlerini e-devlet üzerinden yapmak yaygınlaştıkça, bu işlemlere karşı güven duyup duymama durumu da önemli bir tartışma konusu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu doğrultudaki, “devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven” sorusuna dönük elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

(Tablo 11: “Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven”)

Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güveniyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Hiç Güvenmiyorum	42	6.5
Güvenmiyorum	122	18.8
Kararsızım	250	38.5
Güveniyorum	209	32.1
Çok güveniyorum	23	3.5
Cevap Yok	4	0.6
TOPLAM	650	100

Devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere güven duymama konusundaki tutumlar şöyledir: “Hiç Güvenmiyorum” % 6.5, “Güvenmiyorum” % 18.8, “Kararsızım” % 38.5, “Güveniyorum” % 32.1, “Çok Güveniyorum” % 3.5 ve “Cevap Yok” % 0.6. Araştırma bulgularına göre, devlet hizmetlerine dönük internet üzerinden yapılan işlemlere yani e-devlet işlemlerine duyulan güven toplamda % 35.6 oranındadır. Bu bağlamdaki güven duymama eğilimine sahip kesimin oranı ise toplamda % 25.3’tür. Burada dikkati çeken bir diğer nokta ise “kararsız”ların %38.5’lik yüksek oranıdır.

(Tablo 12: “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamuoyuna Duyurulmasının Yeterliliği”)

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamuoyuna duyurulmasını yeterli buluyor musunuz?	Frekans	(%) Oran
Çok yetersiz	126	19.4
Yetersiz	329	50.6
Kararsızım	73	11.2
Yeterli	62	9.5
Çok yeterli	7	1.1
Fikrim yok	48	7.4
Cevap Yok	5	0.8
TOPLAM	650	100

“Türkiye’de e-devlet uygulamalarının yeteri kadar kamuoyuna duyuruluyor mu” sorusuna yönelik bulgular da şu şekildedir: “Çok Yetersiz” % 19.4, “Yetersiz” % 50.6, “Kararsızım” % 11.2, “Yeterli” % 9.5, “Çok Yeterli” % 1.1, “Fikrim Yok” % 7.4 ve “Cevap Yok” % 0.8. Bulgular, Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamuoyuna duyurulmasının yetersiz düzeyde olduğunu açıkça göstermektedir. Araştırmanın diğer birçok noktasında da e-devletin daha çok tanıtılması, yaygınlaştırılması ve kullanımının teşviki bağlamında vurgulamalarla karşılaşmıştır. Bu durum bu soruda kendini açıkça ortaya koymuştur. E-devlet uygulamalarının tanıtımının artırılıp, kullanım yelpazesinin de genişletilmesi, e-devletin ülkemizde istenen düzeye gelmesine önemli ölçüde yardımcı olabilecek hususlardır.

“Son beş yıl göz önüne alındığında, devlet işlemlerini gerçekleştirme şekli” bağlamındaki soruya dönük elde edilen bulgular ise aşağıda sunulmuştur. E-devlet uygulamalarının devlet işlemlerini gerçekleştirmede ne oranda kullanıldığının tespiti önemli bir noktadır.

(Tablo 13: “Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Devlet İşlemlerini Gerçekleştirme Şekli”)

Son beş yılı göz önüne aldığımızda, devlet işlemlerini gerçekleştirmede hangi seçenek size uygun?	Frekans	(%) Oran
E-devlet uygulamaları	101	15.5
Devlet dairesine gidip işlemleri yüz yüze yapmak	361	55.5
Her ikisi	181	27.8
Diğer	7	1.2
TOPLAM	650	100

Buna göre, son beş yıl süresince devlet işlemlerinin hangi yolla yapıldığı yönündeki bulgular da şu şekilde açığa çıkmıştır: “E-devlet Uygulamaları” % 15.5, “Devlet Dairesine Gidip İşlemleri Yüz Yüze Yapmak” % 55.5, “Her İkisi” % 27.8 ve “Diğer” % 1.2. Araştırma bulgularına göre yurttaşların son beş yıl dikkate alındığında devlet işlemlerini gerçekleştirmede ağırlıklı olarak devlet dairesine gidip işlemleri yüz yüze yapmayı tercih ettiği görülmektedir. Lakin önemli bir oranda e-devlet

kullanımının da olduğu göz ardı edilmemelidir. Yani e-devleti ve her ikisini de kullanıyorum diyenlerin oranı % 43.3’tür. Bir bakıma yurttaşın yarıya yakını devlet işlemlerini gerçekleştirmede e-devletten yararlanmaktadır. “Diğer” kategorisindekiler ise hiç kamu işlemi yapmayanlardır. Bu bireylerin kamu işlemlerini ebeveynlerine ya da yakınlarına yaptırmakta olduğu yüz yüze yapılan anketler neticesinde ortaya çıkmış, kayda alınmıştır.

“Son beş yıl göz önüne alındığında, bir yurttaş olarak kendini devlet karşısında nasıl hissettiği” sorusuna dönük elde edilen bulgular da aşağıda sunulmuştur.

(Tablo 14: “Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Bir Yurttaş Olarak Kendini Devlet Karşısında Hissetme Şekli”)

Son beş yılı göz önüne aldığımızda, bir ‘yurttaş’ olarak kendinizi ‘devlet’ karşısında nasıl hissediyorsunuz?	Frekans	(%) Oran
Bir değişiklik olmadı	269	41.4
Daha güçlü hissediyorum	127	19.5
Daha güçsüz hissediyorum	183	28.2
Fikrim yok	64	9.8
Diğer	7	1.1
TOPLAM	650	100

Araştırmada yer alan katılımcıların “son beş yıl göz önüne alındığında, bir ‘yurttaş’ olarak kendisini ‘devlet’ karşısında nasıl hissettiğine” yönelik verdiği cevaplar şu şekildedir: “Bir Değişiklik Olmadı” % 41.4, “Daha Güçlü Hissediyorum” % 19.5, “Daha Güçsüz Hissediyorum” % 28.2, “Fikrim Yok” % 9.8 ve “Diğer” % 1.1. Araştırma bulgularına göre yurttaşların son beş yıl göze alındığında kendilerini devlet karşısında daha güçlü hissetme oranı düşük seviyededir; kendini daha güçsüz hissetme oranı ise daha yüksektir. Ayrıca bu bağlamda herhangi bir değişiklik olmadığını düşünenlerin oranı en yüksek seviyede bulunmaktadır. “Diğer” kategorisindekiler ise devletin baskısını hâlâ hissettiklerini ve yurttaşların kontrol altında, pasif konumda olduklarını belirtmişlerdir.

Tüm bu sosyolojik bulgular neticesinde yurttaşların devlet karşısında hâlâ kendilerini güçsüz hissettikleri ileri sürülebilir. Yani

yurttaşın devlet için var olduğu anlayışından, klasik yurttaş-devlet ilişkisinden önemli bir sapma olmadığı eğilimi ortaya çıkmaktadır. Bu nokta, yurttaş-devlet ilişkisi çerçevesinde çok önemlidir. Bu bağlam üzerine literatürde birçok tartışma ve araştırma süregelmektedir. Yukarıdaki soruların (13. ve 14. Tablolardaki) "son beş yıl" aralığında sorulmasının nedeni de yakın geçmişte böyle bir dönüşümün olup olmadığının ortaya konma çabasıdır.

Örneğin, son yıllarda izlenen politikalar ya da teknolojik araçlar nedeniyle artan gözetim ve denetim hissiyatı veya tartışmaları bu durumu ne boyutta etkilemektedir; bu bağlamda bir durum tespiti yapılmaya çalışılmıştır.

E-devlet uygulamalarının yurttaş-devlet ilişkisini nasıl etkilediği sorusuna dönük elde edilen bulgular da şu şekildedir:

(Tablo 15: "E-devlet Uygulamalarının Yurttaş-Devlet İlişkisine Etkisi")

E-devlet uygulamaları "yurttaş ile devlet" arasındaki ilişkiyi nasıl etkiledi?	Frekans	(%) Oran
"E-devlet", ülkemizde henüz istenen seviyede değil. Yalnızca belli işlemlerde kolaylık sağlayan bir uygulama. Ciddi, dönüştürücü bir etkisi bulunmamaktadır	63	9.7
Fikrim yok, "e-devlet"i ilk defa duydum	82	12.6
"Devlet yine aynı devlet"; fark eden bir şey olmadı. Devlet = devlet, yurttaş = yurttaş	93	14.3
Devlet dairesine gidip bizzat işlem yapmayı engellediğinden ötürü devlete karşı uzaklaşmayı artırdı	56	8.6
E-devletle birlikte devlet yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırdı ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusundaki endişe de daha arttı. O yüzden yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz etkiledi	43	6.6
Kamu işlemlerinin hızlı biçimde gerçekleştirilmesine katkı sağlayan, iş yükünü hafifleten, zamandan, emekten ve paradan tasarruf sağlayan, yurttaşları kamu çalışanı ile muhatap olmadan kuyruktan, sıradan kurtaran bu uygulamalar; "yurttaş-devlet" ilişkisini pozitif yönde etkiledi	46	7.1
E-devlet uygulamalarının kullanımı yurttaşlar arasında önemli oranda "yaygınlaştıkça", teknik sıkıntılar çözüme kavuşturulup işlem yapma hacmi genişletilince ve gelişmiş ülkeler düzeyine ulaşınca ancak olumlu yönde etkilenme olacaktır	52	8.0
Bilgisayar okuryazarlığı yüksek olan nesil alttan geldikçe, e-devletin kullanım oranı ve yaygınlığı artacaktır. Böylece yurttaşın da devlete karşı eskiye nazaran daha aktif bir konum almasına katkı sağlanacaktır	58	9.0
E-devlet, devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan uygulamalardır; devletin "hantal" imajını dönüştürmeye ve adam kayırmacılığı engellemeye yardımcı olmaktadır	17	2.6
Bilişim teknolojisindeki gelişmeler devlet idaresini de etkilemektedir ve çağa uygun sistemlerin kullanılması güveni, şeffaflığı, yurttaş memnuniyetini artırmaktadır	24	3.7
E-devlet uygulamaları artık hayatın bir parçası, vazgeçilmezi oldu. E-devlet sayesinde devlet daha "ulaşılabilir" oldu; yurttaşın sesini duyurma şansı, olanağı arttı	17	2.6
Yurttaş-devlet ilişkisinde yine devlet belirleyici olan taraf, e-devletle de aslında devlet belli sorumluluk ve yükü yurttaşta bıraktı. Netice itibarıyla e-devlet, yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz olarak etkiledi	25	3.8
E-devlet uygulamaları yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığını giderek azaltacağından ötürü yurttaşları devletten uzaklaştırabilir fakat aynı zamanda önemli kolaylıklarda sağlayan bir uygulamadır; bu çerçevede hem olumlu hem de olumsuz etkileri vardır	63	9.7
Cevap Yok	11	1.7
TOPLAM	650	100

Bu soru açık uçlu biçimde sorulmuştur ve “e-devlet uygulamaları ile yurttaş-devlet ilişkisinin nasıl etkilendiği” bağlamında on üç grup ortaya çıkmıştır. Bunlardan birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet”, ülkemizde henüz istenen seviyede değil. Yalnızca belli işlemlerde kolaylık sağlayan bir uygulama. Ciddi, dönüştürücü bir etkisi bulunmamaktadır”. Bu eğilimde olanlara göre e-devlet henüz emekleme aşamasında olan bir uygulamadır. “Yurttaş-devlet” ilişkisi gibi çok yönlü bir ilişki üzerinde bir etkisinin olabilmesi için sistemin daha çok gelişmesi ve toplum çapında da yaygınlaşması gerekmektedir.

İkinci grupta yer alanların vurgulaması ise şöyledir: “Fikrim yok, “e-devlet” i ilk defa duydum”. Burada ise e-devleti ilk defa bu araştırma vasıtasıyla duyan bir kesimin varlığı söz konusudur. Bu yüzden konu hakkında da görüş belirtmemişlerdir.

Üçüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlet yine aynı devlet”; fark eden bir şey olmadı. Devlet = devlet, yurttaş = yurttaş”. Bu eğilimde olanların ağırlıklı olarak devlete dönük olumsuz yaklaşımları bulunduğu ileri sürülebilir. Yurttaşın pasif konumda olmasından yakınan bu gruba göre e-devletin de yurttaş-devlet ilişkisini dönüştürecek bir etkisi yoktur.

Dördüncü grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Devlet dairesine gidip bizzat işlem yapmayı engellediğinden ötürü devlete karşı uzaklaşmayı artırdı”. Bu eğilimde olanlara göre e-devlet yurttaşın devletten uzaklaşmasına neden olduğu için “yurttaş-devlet” ilişkisine katkı sağlayamamaktadır. Bilakis yurttaşın devletten uzaklaşmasına yol açtığı için “yurttaş-devlet” ilişkisine zararı olmaktadır.

Beşinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devletle birlikte devlet yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırdı ve kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği konusundaki endişe de daha arttı. O yüzden yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz etkiledi”. Burada “yurttaş-devlet” ilişkisinin olumsuz yönde etkilendiği ortaya çıkmaktadır. E-devlet, devletin yurttaşlar üzerindeki kontrolünü, gözetimini daha da artırmasına yardımcı olan bir uygulama olarak görülmektedir.

Altıncı grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Kamu işlemlerinin hızlı biçimde gerçekleştirilmesine katkı sağlayan, iş yükünü hafifleten, zamandan, emekten ve paradan tasarruf sağlayan, yurttaşları kamu çalışanı ile muhatap olmadan kuyruktan, sıradan kurtaran bu uygulamalar; “yurttaş-devlet” ilişkisini pozitif yönde etkiledi”. Burada ise e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumlu yönde etki yaptığı açığa çıkmaktadır. Yurttaş memnuniyetinin hız ve tasarruf nedeniyle artmasından dolayı bu ilişki pozitif yönde etkilenmiştir.

Yedinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet uygulamalarının kullanımı yurttaşlar arasında önemli oranda “yaygınlaştıkça”, teknik sıkıntılar çözüme kavuşturulup işlem yapma hacmi genişletilince ve gelişmiş ülkeler düzeyine ulaşınca ancak olumlu yönde etkilenme olacaktır”. Bu eğilime sahip olanlara göre e-devlet belli bir mesafe almıştır; fakat bu yeterli düzeyde değildir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde bir etkisinin olabilmesi için; teknik sıkıntıların çözülmesi ve toplum çapında yaygınlaşması gereklidir.

Sekizinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Bilgisayar okuryazarlığı yüksek olan nesil alttan geldikçe, e-devletin kullanım oranı ve yaygınlığı artacaktır. Böylece yurttaşın da devlete karşı eskiye nazaran daha aktif bir konum almasına katkı sağlanacaktır”. Burada e-devletin etkilerinin ileriki yıllarda daha çok görüleceği öngörülmektedir. Bilgisayar okuryazarlık düzeyinin yüksek olması, bilişim teknolojilerinden yararlanmayı doğrudan etkileyen bir faktördür. Bu sebepten ötürü bilgisayar okuryazarlık oranı yüksek olduğunda e-devletin kullanılma oranı da buna paralel olarak artacaktır. Böylece e-devlet uygulamaları “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde daha etkili olabilecektir. Ayrıca bunun yurttaşları daha aktif bir konuma getirebileceği de ileri sürülmektedir.

Dokuzuncu grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet, devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan uygulamalardır; devletin “hantal” imajını dönüştürmeye ve adam kayırmacılığı engellemeye yardımcı olmaktadır”. Bu eğilim içinde

olanlara göre e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üstünde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Devletin “hantal” imajının azalması, itibarının artması ve adam kayırmacılığın azalması; yurttaş nezdinde devlete dönük bakışı olumlu olarak etkilemektedir.

Onuncu grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “Bilişim teknolojisindeki gelişmeler devlet idaresini de etkilemektedir ve çağa uygun sistemlerin kullanılması güveni, şeffaflığı, yurttaş memnuniyetini artırmaktadır”. Burada çağın yakalanması gerekliliği vurgulanmaktadır. Çağın gereği olarak bilişim teknolojilerden devlet idaresinde de yararlanmak memnuniyeti etkileyen bir unsurdur.

On birinci grupta yer alanların vurgulaması şöyledir: “E-devlet uygulamaları artık hayatın bir parçası, vazgeçilmezi oldu. E-devlet sayesinde devlet daha “ulaşılabilir” oldu; yurttaşın sesini duyurma şansı, olanağı arttı”. Burada e-devletin yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye pozitif yönde katkılar yaptığı ortaya çıkmaktadır. E-devletin artık hayatın bir vazgeçilmezi olduğunu düşünenlerin bulunması; e-devlet uygulamalarının artık belli bir kesim tarafından tamamen benimsendiğinin bir işaretidir. E-devlet sayesinde yurttaşın devlete ulaşabilmesinin kolaylaştığının ifade edilmesi de önemli bir sosyolojik bulgudur. Yurttaşların devletin daha ulaşılabilir olduğunu düşünmesi ve düşüncelerini iletme olanaklarının arttığını belirtmesi; oldukça dikkate değer geri bildirimlerdir.

On ikinci grupta yer alanlara göre; “yurttaş-devlet ilişkisinde yine devlet belirleyici taraftır; e-devletle de aslında devlet belli sorumluluk ve yükü yurttaşa bırakmıştır”. Netice itibarıyla e-devlet, yurttaş-devlet ilişkisini olumsuz olarak etkiledi”. Burada ise e-devletin yurttaş ile devlet arasındaki ilişkiye negatif yönde etki yaptığı ortaya konmaktadır. Devletin yine belirleyici taraf olarak belirtilmesi, eskiden bugüne değişen bir durumun olmadığını göstermektedir ve e-devletle de bunda bir değişim olamadığı gibi; devletin belli sorumlulukları da bu uygulamalar aracılığıyla yurttaşlara yüklemiş olduğu iddia edilmektedir.

On üçüncü grupta yer alanlara göre ise; “e-devlet uygulamaları yurttaşların devlet dairelerine gelme sıklığını giderek

azaltacağından ötürü yurttaşları devletten uzaklaştırabilir fakat aynı zamanda önemli kolaylıklarda sağlayan bir uygulamadır; bu çerçevede hem olumlu hem de olumsuz etkileri vardır”. Burada e-devlet uygulamalarının “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde hem olumlu hem de olumsuz yönde etkilerinin olduğu ortaya konmaktadır. Yalnızca olumlu ya da yalnızca olumsuz etkileri vardır demek isabetli olmayacaktır. E-devlet uygulamaları yurttaşın devlet dairelerine gelme sıklığını giderek azaltacağından ötürü devletten uzaklaşmasına yol açabilir ve bu doğrultuda da “yurttaş-devlet” ilişkisi bundan olumsuz olarak etkilenebilir. Fakat buna karşın e-devlet pek çok hususta kolaylıklar sağlayan bir uygulamadır ve bu durum yurttaş memnuniyetini artırmaktadır. Böylece “yurttaş-devlet” ilişkisi de bundan pozitif yönde etkilenmektedir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi bağlamındaki etkileri çok yönlüdür.

Ayrıca örnekleme dahil edilenlerin % 1.7’lik bir kesimi ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Tüm bu değerlendirmelerin sonucunda e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine hemen hemen aynı düzeyde olmak üzere olumlu ve olumsuz yönlerde etkide bulunduğu görülmektedir. Olumlu yönlerde; devletin daha ulaşılabilir hale gelmesi ve pek çok kolaylık sağlayan e-devlet uygulamalarının artık hayatın bir vazgeçilmezi olması vurgulamaları dikkat çekmektedir. Böylece yurttaşlıkta eskiye nazaran belli bir dönüşüm olduğu ve devlete karşı artık pasif olmadığı görüşleri ileri sürülmektedir. E-devlet, yurttaşın memnuniyetini devletin de itibarını artıran bir uygulamadır. Olumsuz yönlerde ise bunların aksine devletin hâlâ yurttaş üzerindeki kontrolünün devam ettiği vurgulanmaktadır. Hatta e-devlet uygulamaları gibi bilişim teknolojileri enstrümanları ile bu kontrol daha artmış ve kolaylaşmıştır. Kişisel bilgilerin/verilerin güvenliği ve gizliliği, mahremiyet gibi hususlar hiç olmadığı kadar tehlike altına girmiştir. Ayrıca e-devlet uygulamaları toplum çapında yaygın değildir ve bu sistemleri kullanabilmek için bilgisayar okuryazarlığına sahip olmak gereklidir. Bu uygulamalar “dijital eşitsizlik” olgusunu gözler önüne sermektedir.

4.3. Araştırma Çerçevesinde “Karşılaştırma” İmkanını Artırmak Amacıyla Belli Sorular Arasında Oluşturulan “Çapraz Tablolar”:

(Tablo 16: “Eğitim Durumu - Herhangi Bir Resmi İşini Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yapma” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı)

		Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden (e-devleti kullanarak) Yaptınız mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
EĞİTİM DURUMU	Okur-Yazar değil Frekans (%) Oran	0 % 0	4 % 100	4 % 100
	Okur-Yazar Frekans (%) Oran	1 % 4.8	20 % 95.2	21 % 100
	İlköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	19 % 19	81 % 81	100 % 100
	Lise ve Dengi Okulu Mezunu Frekans (%) Oran	84 % 46.7	96 % 53.3	180 % 100
	Üniversite Öğrencisi Frekans (%) Oran	30 % 44.1	38 % 55.9	68 % 100
	Üniversite veya Yükseköğretim Mezunu Frekans (%) Oran	148 % 64.3	82 % 35.7	230 % 100
	Lisansüstü Mezunu Frekans (%) Oran	37 % 78.7	10 % 21.3	47 % 100
Toplam	Frekans (%) Oran	319 % 49.1	331 % 50.9	650 % 100

Araştırma bulgularına göre, eğitim durumu/seviyesi arttıkça herhangi bir resmi işini/kamu işlemini devlet dairesine gitmeden internet üzerinden yapma oranın, yani e-devleti kullanmanın önemli ölçüde arttığı görülmektedir. Yalnız üniversite öğrencilerin de bu durumda biraz azalma olduğu dikkati çekmektedir. Bunun sebebinin yaş ve eğitimi gereği yapmaları gereken işlemlerin, işlerin sınırlı olması olduğu söylenebilir. Örneğin lise mezunu birinin bir işte çalışması veya ev geçindirmesi vs. durumlarından ötürü kamu işlemleri ile muhatap olma düzeyi yükseliyor. Üniversite öğrencilerinin de e-devlet ile ilgili işlem yapabileceği alanlar oluşturulursa; bu noktada artış olacağı öngörülebilmektedir. Çünkü bilgisayar okuryazarlığının yüksek olduğunu varsayabileceğimiz bu kesim; bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yeniliklere daha hızlı şekilde uyum göstererek, bu tip uygulamaları kullanabilmektedir.

(Tablo 17: “Herhangi Bir Resmi İşini Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yapma – Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güven” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı)

		Devlet Hizmetlerine Dönük İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlere Güveniyor musunuz?						Toplam
		Cevap Yok	Hiç Güvenmi - yorum	Güvenmi - yorum	Karar - sızım	Güveniyo - rum	Çok Güveniyo - rum	
Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yaptınız mı?	“Evet” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	8 % 2.5	46 % 14.4	87 % 27.3	153 % 48	23 % 7.2	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	2 % 0.6	34 % 10.3	76 % 23	163 % 49.2	56 % 16.9	0 % 0	331 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	4 % 0.6	42 % 6.5	122 % 18.8	250 % 38.5	209 % 32.2	23 % 3.5	650 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir kamu işlemini e-devlet üzerinden yapmış olanların yapmamış olanlara göre devlet hizmetlerinin internet üzerinden verilmesine daha çok güvendiğini açığa çıkartmaktadır. Güven duyma ile e-devlet üzerinden işlem yapma arasında bir ilişkinin varlığı çok açık biçimde gözükmektedir. Dolayısıyla, bu e-devlet uygulamaları açısından olumlu sayılabilecek bir göstergedir. Çünkü bu uygulamaları kullananların bu uygulamalara dönük güven düzeyi ortanın üstündedir.

Ayrıca araştırma bulgularında dikkat çeken bir diğer durum ise herhangi bir devlet işini, işlemini internet üzerinden yapmayanlardaki “kararsızım” oranının yüksekliğidir. Çünkü e-devleti hiç kullanmamış olduklarından ötürü çekimser kaldıkları ileri sürülebilir. Bunun dışında da bu olguya dönük önyargı, direnç veya kendileri kullanmasa bile etrafında kullanan diğer insanlardan duydukları; yani haberdarlığı çerçevesinde yanıt verme eğilimine girmiş oldukları söylenebilir.

(Tablo 18: “Herhangi Bir Resmi İşini Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yapma – Son Beş Yıl Göz Önüne Alındığında, Bir Yurttaş Olarak Kendini Devlet Karşısında Nasıl Hissettiği” Karşılaştırmasına Dönük Verilerin Dağılımı)

		Son Beş Yılı Göz Önüne Aldığımızda, Bir “Yurttaş” Olarak Kendinizi “Devlet” Karşısında Nasıl Hissediyorsunuz?					Toplam
		Bir Değişiklik Olmadı	Daha Güçlü Hissediyorum	Daha Güçsüz Hissediyorum	Fikrim Yok	Diğer	
Herhangi Bir Resmi İşinizi Devlet Dairesine Gitmeden İnternet Üzerinden Yaptınız mı?	“Evet” Frekans (%) Oran	138 % 43.3	84 % 26.3	72 % 22.6	21 % 6.6	4 % 1.3	319 % 100
	“Hayır” Frekans (%) Oran	131 % 39.6	43 % 13	111 % 33.5	43 % 13	3 % 0.9	331 % 100
	Toplam Frekans (%) Oran	269 % 41.4	127 % 19.5	183 % 28.2	64 % 9.8	7 % 1.1	650 % 100

Araştırma bulguları, herhangi bir işlemini e-devlet üzerinden yapanların yapmayanlara göre kendilerini devlet karşısında daha güçlü hissetme oranında belli değişime neden olduğunu ortaya koymaktadır. E-devlet uygulamalarını kullananların son beş yıl göz önüne alındığında kendilerini devlet karşısında güçlü hissetme oranlarındaki artış dikkat çekmektedir. Bu durum, e-devlet uygulamalarının bu bağlamda belli bir oranda etkisi olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarını kullanmayanlardaki kendini devlet karşısında güçlü hissetme durumunun oldukça düşük olması da dikkate değerdir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Küreselleşme, modernleşme, demokratikleşme, kentleşme, bireyselleşme, teknoloji ve bilişim gibi toplumsal değişme dinamikleri, pek çok alanda ciddi dönüşümler meydana getirmiştir. “Devlet”, “yurttaşlık” ve “devlet-yurttaşlık ilişkisi” de bundan nasibini almıştır.

Günümüzde devlet denince göze çarpan ilk olgu kamu hizmetleridir. Yani devlet esas olarak toplumda pek çok hizmeti (güvenlik, sağlık, eğitim, ulaşım, haberleşme vs.) yerine getiren bir kurum olarak düşünülmektedir. Bununla beraber, devletin bir diğer özelliği, egemenliği kullanan bir kurum olmasıdır (Çuhadar, 2007: 112,113). Toplumların en üst düzeyde örgütlenmesini karşılayan “devlet”, özellikle günümüzde “yurttaş” ile doğrudan karşılıklı bir ilişki içindedir (Hanagah, 1997: 399). Devlet ile birey arasındaki bugüne kadar süregelen klasik ilişkiler; internet başta olmak üzere diğer bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla beraber farklı görünümlere kavuşmuştur.

“E-devlet” de sadece kamu hizmetlerinin sunulma tarzında değil, aynı zamanda devlet ve yurttaş arasındaki ilişkide bir değişimi de ifade etmektedir. Yurttaşın hak, talep ve yükümlüklerinde belli bir dönüşüm bulunmaktadır (Sanders, 2004: 212). Çalışma bulguları ise e-devlet uygulamalarının ülkemizde yurttaş-devlet ilişkisini ancak yavaş yavaş etkileyebileceğini göstermektedir. İlerleyen yıllardaki gelişmelere ve yurttaşlar arasındaki yaygınlığına paralel olarak bu değişimin boyutu da artacaktır.

Yıldırım’a (2010: 8) göre de elektronik hizmetlere geçiş, teknik veya örgütsel boyuttan, değişimden çok daha fazlasıdır. Bu geçişin sosyolojik boyutu göz ardı edilmemelidir. E-devlet girişimlerine bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşılmalı ve toplumsal alanda gerçekçi karşılıklar bulması doğrultusunda hamleler yapılmalıdır.

Yeni teknolojilerin etkisiyle toplum bir dönüşüm geçirmiştir. Bu süreçte, artan bireyselleşme eğiliminin etkilediği çeşitlilik gösteren pek çok sorunun çözümü içinde bireylerin devletten beklentileri artmıştır. Eğitim ve bilinç seviyesindeki artış, devletten daha iyi hizmet istemeleri noktasında yurttaşları güçlendirmiştir (Yıldırım, 2010: 54). Bu çalışmanın bulgularına göre de yurttaşın devletten beklentilerinin artmış olduğu ileri sürülebilir.

Araştırma bulgularına göre yurttaşın beklentileri şu şekilde ortaya çıkmıştır: Yurttaşların hizmet süreçleri hakkında daha fazla bilgilendirilmesi, hizmete erişimin daha kolay hale getirilmesi, hizmetlerin güvenli olarak sunulması, gereksiz bürokrasi ve kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması ile şeffaflığın artırılıp adam kayırmacılığın azaltılmasıdır.

Bununla beraber, e-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumlu yönde etki yaptığını düşünenlerin; e-devletin devlete olan itibar ve saygının artmasına yardımcı olan bir uygulama olduğunu ve devletin “hantal” imajının dönüşmesine, yurttaş memnuniyetinin de artmasına katkı sağladığını söylemesi dikkate değerdir. Bunun yanında devlet “e-devlet uygulamaları” ile birlikte daha ulaşılabilir olmuş ve bu da yurttaşın sesini duyurma olanağını artırmıştır. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi bağlamında olumsuz yönde etki yaptığını ya da bu ilişki üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını söyleyenlerin de varlığı kendini önemli ölçüde göstermektedir. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisi üzerinde herhangi bir rolü olmadığını düşünenlere göre; bu ilişkide değişen hiçbir şey yoktur, “devlet yine aynı devlet, yurttaş yine aynı yurttaş”. E-devletin “yurttaş-devlet” ilişkisine olumsuz yönde etki yaptığını düşünenlere göre de; e-devlet uygulamaları devlet dairesine gidip bizzat işlem yapmayı engellediğinden ötürü devlete dönük uzaklaşmayı artırabilir, devletin yurttaş üzerindeki kontrolünü daha da artırabilir ve kişisel bilgi-

lerin güvenliğini ve gizliliği konusundaki endişeleri de artırabilir.

E-devlet gibi bilgi teknolojileri uygulamalarının kişisel verilerin güvenliğine ve gizliliğine zarar verebileceği iddiaları, bu uygulamalarının yaygınlaşmasının önündeki en önemli engellerden biridir (Aydın, 2012: 529). Buna ilaveten, dijital eşitsizlik ve yeni olan uygulamaya dönük adaptasyon sorunları da e-devletin yaygınlaşmasının önündeki en büyük engellerdir. Bu engellerin ortadan kaldırılması için gerekli olan çalışmalar yapılmalıdır.

Sonuç itibarıyla, e-devletin “devlet”, “yurttaşlık” ve “devlet-yurttaşlık ilişkisi” üzerine gün geçtikçe hissedilen bir etkisinin olduğu ileri sürülebilir. Fakat bu etki henüz arzu edilen, beklenen seviyede değildir. Bu doğrultuda e-devlet yurttaşlık ilişkisinde keskin bir dönüşüm olduğunu iddia etmek olanaksızdır. Ayrıca bu etkileri ve dönüşümü hem olumlu hem olumsuz şekilde değerlendirenlerin varlığı da saptanan ayrı bir tespittir.

Ayrıca, e-devlet uygulamaları ele alınırken veya uygulanırken ülkemizin siyasi, ekonomik ve toplumsal yapısı kesinlikle göz ardı edilmemelidir. Bilişimi doğru kullanarak büyümeyi yakalayan ülkelerin tecrübelerinden, stratejilerinden yararlanılabilir. Ancak bu uygulamalara kendi yapımıza en doğru gelecek şekilde yaklaşılmalıdır. Aynı zamanda e-devlet uygulamaları da toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı nitelikte olmalıdır. E-devlet uygulamalarına yönelik projelere önem ve hız verilmelidir. Bu doğrultuda da ulusal politikalar oluşturulup, ulusal bilgi altyapısı oluşturulmalıdır.

Günümüzdeki gelişmelerle beraber, devletin yurttaşların gereksinim ve isteklerine karşı daha duyarlı olması beklenmektedir. Devlet-yurttaş ilişkisinin olumlu yönde geliştirilmesi için gerekli tedbirler alınmalıdır. Değişen toplumsal beklenti ve ihtiyaçlara da hızlı yanıt verilebilmelidir. Ancak, böylece devlet, bu dönüşüme ayak uydurarak meşruiyetini artırabilmektedir. Son kertede, devletin günümüzde meşruiyetini artırabilmesi için yurttaş beklentilerini gözetmesi elzemdir.

Kaynakça

- AYDIN**, Mehmet Devrim; 2012, Veri Güvenliği, Mahremiyet, Gözetim Uygulamaları ve E-Devlet (E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler), Edt. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız, Nobel Yayıncılık, 1. Basım, Ankara.
- AZİZ**, Aysel; 2008, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri, Nobel Yayın, 4. Basım, Ankara.
- CASTELLS**, Manuel; 2005, Ağ Toplumunun Yükselişi (Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür-Cilt 1), Çev. E. Kılıç, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- ÇUHADAR**, Cengiz; 2007, Bazı Filozofların Düşüncesinde Devlet Kavramı, Fırat Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Sayı: 12:2.
- DELİBAŞ**, Kayhan ve YİĞİT, Emin; 2005, Siyaset Kurumu (Kurumlara Sosyolojik Bakış), Edt: S. Güçlü, Birey Yayıncılık, İstanbul.
- HANAGAH**, Michael; 1997, Recasting Citizenship: Introduction, Theory and Society (26).
- KAPANİ**, Münci; 1988, Politika Bilimine Giriş, Bilgi Yayınları, 4. Baskı, Ankara.
- MARSHALL**, Thomas Humphrey; 2006, Yurttaşlık ve Toplumsal Sınıflar, Çev. A. Kaya, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- SANDERS**, Larry; 2004, Building a Research Agenda for the Transformation of Governance (E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age), Edt. E. L. Oliver and L. Sanders, Canadian Plains Research Center, Regina.
- SARIBAY**, Ali Yaşar; 2008, Global Bir Bakışla Politik Sosyoloji, Everest Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- ŞAHİN**, Ali; 2008, Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- WEBER**, Max; 2005, Sosyoloji Yazıları, Çev. T. Parla, İletişim Yayınları, 7. Baskı, İstanbul.
- YILDIRIM**, Murat; 2010, E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Ankara.