



idealkent ©

ISSN: 1307-9905 E-ISSN: 2602-2133

DOI: 10.31198/idealkent.1404984

Derleme Makalesi / Review Article

Sayı Issue 43, Cilt Volume 16, Yıl Year 2024-1, 326-359

Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Dijitalleşmesine İlişkin Güncel Bir Değerlendirme¹

Esra Çelebi Zengin²

ORCID: 0000-0003-2156-3235

Ali Davut Alkan³

ORCID: 0000-0002-9463-8683

Öz

Siyasi, iktisadi, sosyo-kültürel ve teknolojik alanlar başta olmak üzere birçok alanda öngörülemez bir değişime neden olan küreselleşme süreci kamu yönetimini de etkisi altına almıştır. Bu süreçte, ülkelerin kamu yönetimi sistemleri gelenekselden yeniye doğru evrilirken hem yöneticiler hem de yurttaşlar için önemli bir değişim rüzgârı yakalanmıştır. Bu rüzgâr; demokrasi, şeffaflık, hesap verebilirlik, yurttaş memnuniyeti ve teknoloji yönüne doğru kuvvetli bir şekilde esmeye başlamıştır. Kamu hizmetlerinin etkili ve verimli bir şekilde sunulmasını esas alan yeni kamu hizmeti anlayışı; kaliteyi, esnekliği, performansı, yurttaşı öncelik konusu yaparken, bu hizmetlerin sunumunda teknolojik yeniliklerin de takip edilerek zaman, emek ve maliyet tasarrufu sağlanmasını önemsemektedir. Dijital platformlarda hizmet sunumunun, özellikle yurttaşlara en yakın birimler olması nedeniyle öne çıkan yerel yönetimler için çok daha önem arz ettiği bu süreçte, e-belediyeçilik ve mobil belediyeçilik olarak adlandırılan uygulamaların giderek arttığı bilinmektedir. Literatür taraması ve ikincil kaynaklar kullanılması yoluyla toplanan verilere dayanılarak hazırlanan bu çalışmada, Türkiye’nin bilgi toplumundaki mevcut durumu ve yerel yönetimlerin dijitalleşme serüveninde kat etmiş olduğu yol güncel veriler eşliğinde değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Dijitalleşme, yerel yönetimler, e-belediyeçilik, mobil belediyeçilik, Türkiye*

¹ Bu çalışma, 19-20 Ocak 2023 tarihlerinde Bingöl’de düzenlenen II. Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Kongresi’nde yazarlar tarafından sunulan “Yerel Hizmet Sunumunda Dijital Dönüşüm: TR71 Bölgesi Belediyelerinin E-Belediyeçilik Uygulamaları” başlıklı özet bildirinin genişletilmiş ve güncellenmiş halidir.

² Doç. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Yerel Yönetimler Programı, E-posta: esracelebi@ohu.edu.tr

³ Öğr. Gör., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü, Özel Güvenlik ve Koruma Programı, E-posta: alidavutalkan@ohu.edu.tr



idealkent ©

ISSN: 1307-9905 E-ISSN: 2602-2133

DOI: 10.31198/idealkent.1404984

Derleme Makalesi / Review Article

Sayı Issue 43, Cilt Volume 16, Yıl Year 2024-1, 326-359

A Current Evaluation on Digitalization of Local Governments in Türkiye

Esra Çelebi Zengin⁴

ORCID: 0000-0003-2156-3235

Ali Davut Alkan⁵

ORCID: 0000-0002-9463-8683

Abstract

The globalization process which has caused an unpredictable change in many fields especially in the political, economic, socio-cultural and technological fields has also affected the public administration. In this process, while the public administration systems of the countries evolved from traditional to new, a significant wind of change was caught for both administrators and citizens. This wine has started to blow strongly towards democracy, transparency, ccountability, citizen satisfaction and technology. The new public service approach, which is based on the effective and efficient delivery of public services, prioritizes quality, flexibility, performance and citizens while it also attaches importance to saving time, effort and cost by following technological innovations in the provision of these services. It is known that the applications called e-municipality are increasing day by day, in this process where service delivery on digital platforms is much more important for local governments, which stand out especially because they are the closest units to citizens. This study, which was prepared based on the data collected through literature review and secondary sources, evaluates Turkey's current situation in the information society and the path that local governments have taken in the digitalization adventure with current data.

Keywords: Digitalization, local governemnts, e-municipality, mobile municipality, Türkiye

⁴ Assoc. Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir University Niğde Vocational School of Social Sciences, Management and Organization Department, Local Administrations Programme, E-mail: esracelebi@ohu.edu.tr

⁵ Lecturer, Niğde Ömer Halisdemir University Niğde Vocational School of Social Sciences, Department of Property Protection and Security, Private Security and Protection Programme, E-mail: alidavutalkan@ohu.edu.tr

Giriş

Toplumların geçirmiş olduğu tarihsel evreler göz önüne alındığında günümüzde Toffler (1981)'in betimlediği üçüncü dalga toplumunun yaşandığı aşikârdır. Tarım, endüstri ve bilgi toplumu sıralamasının bu son aşamasını ifade eden günümüz toplumu, kitle iletişim araçlarının oldukça geliştiği ve çeşitlendiği, bilgiye erişimin kolaylaştığı ve idari, siyasi, iktisadi pek çok alanda bilgi iletişim teknolojilerinin başat rol oynadığı bir dönemi işaret etmektedir. Bu dönem, küreselleşme ile birlikte gelişen, çeşitlenen ve değişen kamu hizmeti anlayışının da etkisiyle hizmet sunma yöntemlerinde, dolayısıyla kamu yönetimi anlayışında da önemli birtakım reformları beraberinde getirmektedir.

Özellikle 2000'li yılların başından itibaren değişen kamu yönetimi ve kamu hizmeti anlayışının en somut adımını ise e-devlet uygulamaları oluşturmaktadır. Başta Avrupa Birliği (AB) ülkeleri olmak üzere, dünyadaki birçok ülkenin hayata geçirdiği bu uygulamalarla yurttaşlara kamu kurumlarına gitmeden pek çok kamu hizmetine ulaşma imkânı sunulmaktadır. Devleti daha erişilebilir kılan bu uygulamalar ile hem merkezden yönetim hem de yerinden yönetim kuruluşları, yurttaşlar için günün hemen her saatinde bilgi ve belgeye erişim olanağı sağlamaktadır.

Devletin dijitalleşmesi olarak adlandırılan bu gelişmelere ayak uyduran ve gerekli altyapıyı oluşturup kamu kurumlarını bu dönüşüme entegre eden ülkelerden biri olan Türkiye'nin ise, özellikle AB'ne uyum sürecinde devletin sunmuş olduğu kamu hizmetlerini elektronik platforma taşımaya başladığı bilinmektedir. 2008 yılından beri yurttaşların hayatında yer almaya başlayan e-devlet uygulaması başta olmak üzere yaşanan dijitalleşme, özellikle pandemi dönemi ile birlikte artık vazgeçilmez bir hâl almış görünmekte, hem e-devlet uygulamasını kullanan yurttaşların hem de bu platform aracılığıyla hizmet sunan kamu kurum/kuruluşlarının sayısı önemli ölçüde artış göstermektedir.

Kamu hizmetlerinin dijital/elektronik ortamda sunulması söz konusu olduğunda gerek Türkiye'de gerekse de dünyanın pek çok ülkesinde yerel

yönetimlerin de merkezi yönetim kurumları kadar aktif olduğunu belirtmek gerekmektedir. Her ne kadar mali ve teknik kısıtları göz önüne alındığında merkezden yönetim kadar geniş bir alanda hizmet sunma olanakları bulunmasa da “halka en yakın birimler” olarak öne çıkan yerel yönetimlerin de çeşitli hizmetleri bu kanallar aracılığıyla sunmaya başladığı bilinmektedir. Türkiye’de yerel yönetimlerin kendi imkânları çerçevesinde dijital hizmet erişimini mümkün kılan sistemler geliştirdikleri görülmekle birlikte, özellikle yerel yönetimleri standart ve sistematik bir yapıya kavuşturabilmek adına İçişleri Bakanlığı tarafından e-Belediye sisteminin de hayata geçirildiği görülmektedir. Ülkedeki tüm belediyelerin bu sisteme dâhil olmadığı (www.belediye.gov.tr, 2023) gerçeği göz önünde bulundurulsa da yerel yönetimlerin gerek kurumsal web siteleri gerekse de geliştirdikleri mobil uygulamalar aracılığıyla çeşitli hizmetlere ulaşma imkânları sundukları bilinmektedir.

Bilgi Toplumunda Güncel Durum

Tarihsel gelişim süreçleri ele alındığında toplumların avcı-toplayıcı yaşam sürdürdükleri ilkel toplumlardan, yerleşik yaşama geçtikleri tarım toplumuna, sonrasında ise makine yoğun üretimlerin yapıldığı büyük üretim tesislerine ev sahipliği yapan modern kentlerin olduğu sanayi toplumlarına doğru ilerleme kaydettikleri bilinmektedir. Toplumsal gelişimin son evresini ise temelini bilginin ve iletişim teknolojilerinin oluşturduğu, her alanda bilgiyi, öğrenmeyi, gelişmeyi ve yeniliği değerli kılan bilgi toplumuna geçiş oluşturmaktadır.

Bu yeni toplum düzeninde sanayi toplumlarındaki öncelikli üretim faktörü olan fiziksel emek ve sermayenin yerine bilginin temel üretim faktörü haline geldiği görülmekte (Aktaş, 2020, s. 1618), toplumların bu yeni düzene geçişte bilgi ve enformasyon teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerden oldukça etkilendikleri bilinmektedir (Boschele, 2014, s. 7).

En kısa haliyle “gözlem, öğrenme ve araştırma yollarından biriyle emek harcayarak edinilen olguların tamamı” şeklinde karşımıza çıkan bilginin, toplumsal bir düzene dönüşebilmesi için bu bilgiyi merkeze alan bir anlayış benimsemesi kaçınılmaz olmakta, hatta gelişmiş toplum olabilir-

menin en önemli özelliği olarak, ülkelerin hemen her alanda kullanılabilirlik kendi teknolojilerini oluşturabilmeleri, gösterilmektedir (Ezer ve Kıral, 2018, s. 207). Yine bu dönemde çeşitli yönlendirme ve iletişim bağlantılarıyla elde edilen bilginin yönetilmesi de büyük bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmakta (Nath, 2009, s. 26) ve bilgiyi elde etmek kadar bu bilginin kullanım şekli de önem kazanmaktadır (Selvi, 2012, s. 210).

Sanayi toplumunun “homo economicus”unu “homo technologicus”e dönüştüren (Nair, 2018, s. 39) bilgi toplumuna geçiş süreci, yönetsel açıdan samimi ve anlamlı bir değişimi de zorunlu kılan, dolayısıyla zihinsel ve fikirselleşen olarak da değişimin benimsenmesini gerektiren bir süreçtir (Kaymas, 2014, s. 192). İletişim teknolojisi alanında da yaşanan gelişmelerle yüksek bilince sahip bir tüketici/yurttaş kitlesi ortaya çıkaran bu dönemde yurttaşların da başta eğitim olmak üzere bilgi toplumunun alt sistemlerine (eğitim, kültür, teknoloji, ekonomi, siyaset vb.) uygun şekilde yetiştirilmesi gerekmektedir (Bozaslan, 2012, s. 95).

Alışlagelmiş geleneksel iletişim teknikleri yerine bireylerle doğrudan, aracısız ve daha kolay erişim imkânı sunan (Selvi, 2012, s. 211) bilgi toplumunda karşılaşılan engelleri aşabilmek için ise eğitime daha fazla kaynak ayrılması ve yatırım yapılması (Kocacık, 2003, s. 1) büyük önem taşımaktadır. Bilgi toplumunda, bir taraftan ülkelerin belirli bir altyapıya sahip olmasının yanında bir taraftan da bireylerin bilgi iletişim teknolojileri konusunda birtakım becerilere de sahip olması beklenmektedir. Bu kapsamda özellikle uluslararası kuruluşların raporlarında ülkelerin bilgi toplumunun neresinde konumlandığını gösteren birtakım kriterler belirlendiği dikkat çekmektedir. Buna göre internete erişim imkânlarından e-ticaretin kullanılmasına kadar, çevrimiçi (online) platformlar aracılığıyla bilgi edinmeden görüntülü iletişim araçlarının kullanımına kadar pek çok kriterin değerlendirilmeye alındığı görülmektedir (Güner, 2020, s. 121).

Belirledikleri kriterlerle ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirerek dijitalleşme ve bilgi toplumuna dönüşme düzeylerini belirlemeye yönelik uluslararası kuruluşlarca yapılan çalışma ve hazırlanan raporlar hem diğer ülkelerle kıyas yapılabilmesi hem de yeni stratejiler geliştirilebilmesi hususunda oldukça önem taşımaktadır. Bu çalışma ve raporlar

içerisinde Uluslararası Yönetim Geliştirme Enstitüsü/International Institute for Management Development (IMD) tarafından hazırlanan ve ülkelerin dijital rekabetçilik düzeylerini gösteren World Digital Competitiveness Ranking (2023), Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan ve ülkelerin e-devlet uygulamalarının kıyaslanmasına olanak sağlayan e-Government Benchmark (2022) ve benzer şekilde devletlerin dijital dönüşümdeki en önemli araçlarının başında gelen e-devlet uygulamalarında kat ettiği yolların ve gelecekteki yerlerinin belirlenebilmesi amacıyla Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi tarafından hazırlanan E-Government Survey (2022) kapsamları ve güncel veriler içermeleri nedeniyle öne çıkmaktadır. Benzer şekilde yine Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan The Digital Economy and Society Index (DESI) ve Avrupa Birliği İstatistik Ofisi olan Eurostat tarafından paylaşılan Dijital Toplum verileri ülkelerin bugünlerini değerlendirerek geleceklerini şekillendirmede başvurulan önemli kaynaklardan bazıları olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 1. Dünya Dijital Rekabet Edebilirlik Sıralaması (2022-2023)

	Ülke	2022			2023			Ülke	2022		
		Sıralama	Değişikliği		Sıralama	Değişikliği			Sıralama	Değişikliği	
1	ABD	2	+1	↑	33	Malezya	31	-2	↓		
2	Hollanda	6	+4	↑	34	Kazakistan	36	+2	↑		
3	Singapur	4	+1	↑	35	Tayland	40	+5	↑		
4	Danimarka	1	-3	↓	36	Portekiz	38	+2	↑		
5	İsviçre	5	-	-	37	Slovenya	37	-	-		
6	Kore Cumh.	8	+2	↑	38	Bahreyn	32	-6	↓		
7	İsveç	3	-4	↓	39	Polonya	46	+7	↑		
8	Finlandiya	7	-1	↓	40	Letonya	34	-6	↓		
9	Tayvan, Çin	11	+2	↑	41	Kuveyt		-			
10	Hong Kong ÖİB	9	-1	↓	42	Şili	41	-1	↓		
11	Kanada	10	-1	↓	43	İtalya	39	-4	↓		
12	BAE	13	+1	↑	44	Hırvatistan	43	-1	↓		
13	İsrail	15	+2	↑	45	Endonezya	51	+6	↑		
14	Norveç	12	-2	↓	46	Slovak Cumh.	47	+1	↑		

15	Belçika	23	+8	↑	47	Macaristan	42	-5	↓
16	Avustralya	14	-2	↓	48	Romanya	49	+1	↑
17	İzlanda	21	+4	↑	49	Hindistan	44	-5	↓
18	Estonya	20	+2	↑	50	Ürdün	53	+3	↑
19	Çin	17	-2	↓	51	Kıbrıs	45	-6	↓
20	Birleşik Krallık	16	-4	↓	52	Yunanistan	50	-2	↓
21	İrlanda	24	+3	↑	53	Türkiye	54	+1	↑
22	Avusturya	18	-4	↓	54	Meksika	55	+1	↑
23	Almanya	19	-4	↓	55	Bulgaristan	48	-7	↓
24	Çek Cumh.	33	+9	↑	56	Peru	57	+1	↑
25	Yeni Zelanda	27	+2	↑	57	Brezilya	52	-5	↓
26	Lüksemburg	30	+4	↑	58	Güney Afrika	58	-	-
27	Fransa	22	-5	↓	59	Filipinler	56	-3	↓
28	Litvanya	25	-3	↓	60	Botsvana	61	+1	↑
29	Katar	26	-3	↓	61	Arjantin	59	-2	↓
30	S. Arabistan	35	+5	↑	62	Kolombiya	60	-2	↓
31	İspanya	28	-3	↓	63	Moğolistan	62	-1	↓
32	Japonya	29	-3	↓	64	Venezuela	63	-1	↓

Kaynak: IMD, 2024, s. 38-39.

Her sene yayınladığı Dünya Rekabetçilik Yıllığı ile ülkelerin güncel rekabet edebilirlik düzeylerini temel kriterlere göre tespit eden (Çelebi Zengin ve Sağır, 2019, s. 871) IMD, ayrıca ülkelerin dijital rekabet edebilirlik düzeylerini de belirlemektedir.

2023 yılı verileri esas alınarak hazırlanan güncel raporda farklı refah, kaynak, düşünce yapısı ve boyutlara sahip ülkelerin yeni dijital teknolojileri benimseme ve uygulama kapasitelerinin ölçüldüğü vurgusu öne çıkmaktadır. 64 ülkenin incelendiği bu raporda Kuveyt'in ilk kez sahneye çıktığı görülmektedir (IMD, 2024, s. 3). Bu ülkeleri yeni dijital teknolojileri benimseme ve keşfetme yetenekleri açısından değerlendiren kurum, anketler ve elde ettiği diğer somut veriler aracılığıyla belirlenen 54 kriteri ölçümlemiş ve söz konusu kriterler; *bilgi, teknoloji ve geleceğe hazırlık* olmak üzere üç başlık altında kategorize edilmiştir. Ana başlıklar altında yer alan alt kategorilerdeki 54 kriterin ise ülkelerin Programme for International

Student Assessment (PISA)’daki sıralamasından eğitimde robotik teknolojilerin kullanımına, şehirlerin yönetiminden iletişim teknolojilerinin kullanımı ve internet bağlantı hızına, akıllı telefon kullanım oranlarından siber güvenlik ve e-devlet uygulamalarına kadar çeşitli ve önemli bileşenlerden oluştuğu belirtilmektedir (IMD, 2024). World Digital Competitiveness Rankings 2023 adıyla yayınlanan raporda, öncelikle ülkelerin nüfus yoğunluklarına göre yirmi milyonun altında ve üstünde olanlar şeklinde, sonra kişi başı GSYİH’sı 20.000 dolardan yüksek ve düşük olanlar şeklinde sıralandıkları görülmektedir. Ardından, ülkelerin bilgi, teknoloji ve geleceğe hazırlık başlıklarındaki performansları değerlendirilerek bir analiz yapıldığı görülmektedir. İncelenen 64 ülkenin dijitalleşmedeki rekabet güçlerinde yaşanan olumlu ve olumsuz değişiklikleri bir önceki yıllarla kıyaslama imkânı verecek şekilde tablolaştıran raporda tek tek bütün ülkelerin durumları da ayrıca ele alınmaktadır (IMD, 2024).

Tablo 1’de yer alan veriler incelendiğinde dijital rekabet edebilirlik düzeyi en yüksek ülkenin 2023 yılında Amerika Birleşik Devletleri olduğu görülmektedir. 2022 yılında 2. sırada yer alan ABD’nin bu sene bir önceki yıla göre bir sıra ilerlediği anlaşılmaktadır. Bu noktada 2022 yılında 1. sırada yer alan Danimarka’nın bir yıl içinde üç sıra birden gerileyip 4. sıraya yerleşmesi dikkat çekmektedir (IMD, 2024).

Savaş ve çatışma durumunda yer aldıkları için verilerin güvenilir olmayacağı gerçeği göz önünde bulundurularak Rusya ve Ukrayna’nın bu seneki sıralamaya da dâhil edilmediği, Kuveyt’in ise ilk defa yer aldığı (IMD, 2024) listede, Hollanda’nın geçen seneye göre dört sıra ilerleyip 2. sıraya, Singapur’un bir sıra ilerleyip 3. sıraya yerleştiği, İsviçre’nin ise beşincilikteki yerini koruduğu görülmektedir. İlk 10 ülke arasında en çok dikkat çeken ise bir önceki yıla göre dört sıra birden gerileyip 3. sıradan 7. sıraya düşen İsveç’tir.

Tabloya bakıldığında dijital rekabet edebilirlik düzeyi en düşük ülkenin ise son sırada yer alan Venezuela olduğu, bu ülkenin geçen sene 63 ülkenin değerlendirildiği raporda yine son sırada yer aldığı belirtilmektedir. İkinci en düşük sıradaki ülkenin ise geçen sene 62. sırada bu sene ise 63. sırada bulunan Moğolistan olduğu görülmektedir. Tablonun geneline

bakıldığında ise 2022 yılına kıyasla dokuz sıra birden yükselen Çek Cumhuriyeti, sekiz sıra birden yükselen Belçika, yedi sıra birden yükselen Polonya bir yılda kazandıkları ivme ile dikkat çekerken, Bulgaristan'ın yedi, Kıbrıs, Letonya ve Bahreyn'in altı sıra birden geriye düştüğü belirlenmektedir. Ayrıca 2022 yılında dijitalleşmede rekabet edebilirlik gücü en düşük 10 ülkeden biri iken 2023 yılında kendisini bir sıra yukarıya çekerek, 53. olan Türkiye'nin de nispi bir ilerleme kaydettiği görülmektedir.

Tablo 2. Türkiye'nin Dijital Rekabetçilik Düzeyi (2019-2023)

	2019	2020	2021	2022	2023
Genel	52	44	48	54	53
Bilgi	60	56	57	59	61
Teknoloji	48	42	52	54	55
Geleceğe hazırlık	41	34	41	44	44

Kaynak: IMD, 2024, s. 172.

Raporda Türkiye'nin son beş yıllık dijital rekabetçilik karnesi incelendiğinde Tablo 2'deki verilere göre 2020 yılında yakalanan yükselişin 2021 yılı itibariyle gerilemeye, 2023'te ise nispi bir ilerlemeye dönüştüğü görülmektedir. 2020 yılında bir önceki yıla göre üç kategoride de önemli ilerlemeler kaydeden Türkiye'nin bilgi kategorisinde dört, teknoloji kategorisinde altı, geleceğe hazırlıkta ise yedi sıra birden ilerleyerek genel toplamda sekiz sıra yükseldiği görülmektedir. Ancak 2021 yılında bilgi kategorisinde bir, teknoloji kategorisinde on, geleceğe hazırlık kategorisinde ise yedi sıra gerileyerek genel sıralamada dört basamak geriye düştüğü ve 2022 yılında da durumun düşme yönünde devam ettiği anlaşılmaktadır. 2023 yılına gelindiğinde ise bilgi kategorisinde iki ve teknoloji kategorisinde bir sıra geriye giderken, geleceğe hazırlık kategorisinde yerini koruduğu belirlenmektedir. Sonuçta ise 2023 yılı verilerinin Türkiye'yi 64 ülke içinde 53. sıraya yerleştirdiği görülmektedir.

Bu noktada belirtmek gerekir ki, söz konusu rapora göre her ne kadar Türkiye'nin dijital rekabet edebilirlik alanında çok iddialı ve güçlü bir ülke konumunda olmadığı yorumlansa da ülkenin gerek internet kullanım oranları gerekse de e-devlet uygulamaları gibi birçok noktada önemli

ilerlemeler kaydettiği görülmekte ve çalışmanın ilerleyen bölümlerinde ilgili verilere yer verilmektedir.

Devletin Dijitalleşmesi: E-Devlet Uygulaması

Günümüzde hem bilgi toplumunun bir gereği olarak hem de küreselleşmeyle beraber kamu yönetimi ve kamu hizmeti anlayışında yaşanan değişimin bir sonucu olarak devletin yurttaşlara sunduğu hizmetlerin dijital platformlara taşınması söz konusu olmaktadır. Devletin en üst düzeyden yerel birimlerine kadar bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeleri takip ederek, uygun donanım, teknoloji ve personel ile kendini sürekli güncellemesini gerekli kılan bu gelişmeler ile hayatımızda oldukça büyük yer tutan yeni bir kavram karşımıza çıkmaktadır; Elektronik Devlet.

E-devlet veya E-government olarak kısaltılan bu uygulama, basit bir idari yenilikten ziyade kamu yönetimi uygulamalarında köklü değişimlere yol açan bir değişim olarak görülmektedir (Akçakaya, 2017, s. 29). Her ne kadar Saylam (2022, s. 2140) e-devlet kavramını, henüz üzerinde tam bir mutabakat sağlanamamış, fikir birliğine varılamamış, özellikleri henüz tam ve tutarlı olarak belirlenmemiş, tartışmalı bir kavram olarak tanımlasa da genel olarak; “kamusal hizmetlerin internet aracılığıyla yurttaşların kullanımına sunulması, yani bilgi teknolojileri araçlarını kullanarak yurttaşlara, kurumlara ve ticari faaliyetlere hizmet ulaştırılması” e-devlet olarak adlandırılmaktadır (Naralan, 2008, s. 457). Literatürde çeşitli e-devlet tanımlarının yer aldığı bilinmekle birlikte Birleşmiş Milletler (BM)’in kavramı, “devletin bilgi ve hizmetlerini vatandaşlara ulaştırmak için interneti ve dünya çapındaki WEB’i kullanmak” şeklinde; Avrupa Birliği (AB)’nin, “kamu hizmetlerini ve demokratik süreçleri iyileştirmek için BİT’in kamu idarelerinde örgütsel değişim ve yeni becerilerle birlikte kullanılması” şeklinde tanımladığı bilinmektedir. OECD’nin ise e-devleti, “daha iyi bir yönetim elde etmek için bir araç olarak Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT) ve özellikle internetin kullanılması” olarak değerlendirdiği görülmektedir (aktaran Saylam, 2022, s. 2132-2133).

E-devlet ve dijital devlet kavramlarının birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmekle birlikte, Saylam (2022) literatürde bu kavramların farklı anlamlar taşıdıklarına ilişkin karşıt görüşler olduğunu da belirterek kavramların içeriklerini Tablo 3'teki gibi sınıflandırmaktadır.

Tablo 3. E-devlet, Dijital Devlet ve Dijital/E-Yönetişim Kavramlarının Sınırları ve Kapsamları.

	E-devlet	Dijital Devlet	Dijital/E-yönetişim
Kolaylaştırıcı/İtici Güç	Yeni kamu işletmeciliği Yaklaşımı ve WEB 1.0 teknolojisi	Kamu değeri yaklaşımı ve WEB 2.0 teknolojileri	Kamu değeri yaklaşımı; WEB 2.0 teknolojisi
Temel vurgu	Kamu hizmetlerinin ve politikalarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi	Kamu hizmetlerinin ve politikalarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi; kamu değeri üretmek	Kamu değeri üretmek
Odak	Çıktı	Süreç, çıktı, ilişkiler	Süreç, sonuç ve ilişkiler
Yaygın/vurgulanan İletişim Yönü	Yukarıdan Aşağı (D2V)	Yukarıdan Aşağı (D2V) ve Aşağıdan Yukarı (V2D)	Aşağıdan Yukarı (V2D)
Kullanılan Teknoloji	Tüm WEB teknolojileri ve diğer BİT	Tüm WEB teknolojileri ve diğer BİT	Tüm WEB teknolojileri ve diğer BİT
Vurguladıkları kavramlar/değerler	Elektronik/dijital yönetim, akıllı devlet, e-katılım, e-demokrasi	Akıllı devlet, akıllı yönetim, e-demokrasi, e-katılım, dijital/e- yönetim	e-demokrasi, e- katılım,akıllı yönetim

Kaynak: Saylam, 2022, s. 2141.

Tablo 3'te belirtildiği üzere literatürde sıklıkla birbirinin yerine kullanılan e-devlet, dijital devlet ve dijital/e-yönetişim kavramlarının birbirleriyle iç içe geçmiş benzer özelliklere sahip oldukları anlaşılacakla birlikte, dijital devlet kavramının hepsini kapsayacak genişlikte şemsiye bir kavram olduğu görülmektedir. Dolayısıyla e-devlet uygulamalarının devletin dijital dönüşümünün pratikteki yansıması olarak görmek mümkün olabilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet tarafından kamu hizmeti sunumunda temel araçlar haline dönüşmesi ile alışlagelmiş demokrasi süreçlerinin yerine e-demokrasi uygulamalarının da gelişimine katkı sağlayacağı (Maraş, 2011, s. 139) değerlendirilmektedir. Ayrıca kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıyla bürokratik faaliyetlerin asgari düzeye indiği görülmektedir (Kutlu, Sevinç & Kahraman, 2018, s. 129). Yeni kamu yönetimi anlayışının temel kavramlarından olan hızlı, etkin ve verimli hizmet sunumunu esas alan bu uygulamalar ile yurttaşla devlet arasında şeffaflığın sağlandığı (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2022, s. 12), dolayısıyla devletin hesap verebilirliğinin arttığı, zaman ve kaynak israfını önleyerek kaliteli kamu hizmetine zaman mefhumu olmaksızın ulaşma imkânı verildiği anlaşılmaktadır (Şataf, Çiçek & Dikmen, 2014, s. 1).

Bunlara ilaveten Malodia, Dhir, Mishra & Bhatti (2021, s. 1)’nin, e-devleti yurttaşların entegrasyonu, kullanılan iletişim araçlarına uyum ve teknolojiye adapte olma gibi unsurlardan oluşan çok boyutlu bir yapı olarak tasvir ettiği, dolayısıyla dijital bölünme, ekonomik büyüme ve politik istikrarın da e-devletin düzenleyici unsurları arasında yer aldığına dikkat çektiğini belirtmek gerekmektedir. Bu haliyle bakıldığında, e-devlet kavramının yurttaş memnuniyeti, teknik/teknolojik performans ve iç süreçler olmak üzere üç önemli sacayağının bulunduğu ifade edilmektedir (Qureshi, Salman, İrfan & Jabeen, 2017, s. 355). Bu haliyle e-devlet uygulamalarının siyasi, idari, teknik ve hatta sosyo-ekonomik boyutları olan bir süreç olduğunu söylemek mümkün olabilecektir. Çünkü bu süreç önemli bir altyapı, donanım ve bilinçlenme gerektiren bir süreci ifade etmektedir.

Modern devletin önemli özelliklerinden biri olarak (Kutlu vd., 2018, s. 129) karşımıza çıkan e-devlet uygulamalarında da ülkelerin mevcut durum, sorun ve potansiyellerinin tespit edilip kıyaslama ve değerlendirmelerin yapılmasını sağlamak amacıyla çeşitli kurum/kuruluşlar tarafından birtakım çalışmalar yürütülmekte, raporlar yayınlanmaktadır. Çalışmanın kapsamı gereğince hepsine burada yer vermenin mümkün olmadığı bu raporlardan önemli birkaçına değinmek gerekmektedir. Bu noktada

Birleşmiş Milletler ve Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan raporlardaki güncel verileri aktarmanın yararlı olacağı düşünülmektedir.

Devletler ile birlikte kamu yönetimi sistemlerinin de dijitalleşme sürecindeki konumlarını değerlendirmeyi sağlayan bu raporlar içinde Avrupa Komisyonu tarafından biri yalnızca üye devletlerin biri de üye ve aday devletlerin birlikte ele alındığı iki farklı rapor hazırlanmış olması dikkat çekmektedir.

Avrupa Komisyonu tarafından 2014'ten beri üye devletlerin dijital ilerlemesinin takip ve tespit edildiği *The Digital Economy and Society Index (DESI)* raporları yayınlanmaktadır. Bu rapor ile üye devletlerin Avrupa'nın Dijital On Yılı'nın inşasındaki katkıları değerlendirilmektedir. 2022 yılında beşerî sermaye, KOBİ'lerin dijital teknolojiye entegrasyonu ile geniş bant bağlantısı olmak üzere temel kategoriler ve bunlara bağlı alt kategoriler çerçevesinde değerlendirmelerin yapıldığı raporda üye devletlerin kamu yönetimi süreçlerini daha kullanıcı dostu, vatandaş odaklı ve birlikte çalışabilir hale getirmek için modernize etmeye ve iyileştirmeye çalıştıkları vurgusu yapılmaktadır. E-devlet kullanımı açısından bir değerlendirme yapıldığında, rapora göre üye devletler arasında 16-74 yaş arasındaki internet kullanıcılarının %90'ından fazlasının e-devlet uygulamalarını kullanmaları konusunda İsveç, Danimarka, Finlandiya, İrlanda ve Hollanda'nın öne çıktığı görülmektedir. Kullanıcıların %50'sinin altında bu uygulamaları kullanması nedeniyle daha az performans gösteren ülkelerin ise Romanya, Bulgaristan ve İtalya olduğu belirtilmektedir (EC, 2022a, s. 65).

Kamu hizmetlerinin e-devlet üzerinden sunulma oranı ile en yüksek performansa sahip ülkelerin 90'ın üzerindeki puanlarıyla Malta, Lüksemburg, Estonya olduğu ve bu ülkeleri 80 ve üzeri puana sahip olan Finlandiya, Letonya, İspanya, İsveç, Hollanda, Danimarka, Litvanya ve İrlanda'nın izlediği belirtilmektedir. Romanya, Yunanistan, Kıbrıs, Polonya ve Bulgaristan ise 60'ın altındaki puanlarıyla düşük performans sergileyen ülkeler olarak sıralanmaktadır (EC, 2022a, s. 67-68).

Avrupa Komisyonu tarafından yayınlanan bir diğer rapor ise bu sene *eGovernment Benchmark (2022)* adıyla yayınlanan ve AB üyesi 27 ülkenin

yanı sıra Avrupa Serbest Ticaret Birliği (EFTA) üyesi İzlanda, Norveç ve İsviçre ile AB’ne aday Arnavutluk, Kuzey Makedonya, Karadağ, Sırbistan ve Türkiye’nin de içinde yer aldığı 35 ülkenin değerlendirilmesine olanak sağlayan bir rapordur (EC, 2022b, s. 12; Babaoğlu, 2022). Raporda, devletlerin dijitalleşmesini hızlandırmanın Avrupa Birliği için en önemli hedef olmaya devam ettiği vurgusu yapılmakta ve tüm dünyayı etkilen Covid19 süreciyle dijitalleşmenin öneminin anlaşıldığı ve ülkelerin bu konuda adeta sınava tabi tutuldukları bir süreç olduğu ifade edilmektedir (EC, 2022b, s. 7).

Rapora konu olan çalışma kapsamında kamu hizmetlerine yönelik kullanıcı odaklılık, şeffaflık, temel erişimler ve sınır ötesi hizmet olmak üzere dört farklı boyutta gruplandırılan 14 temel gösterge ile 48 anket sorusuna yanıt arandığı ve 1.188’i merkezi, 426’sı bölgesel ve 1.238’i yerel yönetim organı olmak üzere toplam 2.852 kamu idaresinin incelendiği belirtilmektedir. Ayrıca araştırmacıların gizli müşteri mantığıyla 14.252 web sitesi üzerinden elde ettiği verilere göre bir değerlendirme yapıldığı ifade edilmektedir (EC, 2022b, s. 13). Raporda kullanıcı odaklılık, şeffaflık, temel erişimler ve sınır ötesi hizmet boyutlarında gruplandırılan verilerin ortalamasının e-devlet genel olgunluk puanı olarak değerlendirildiği ve %96’lık puanı ile Malta’nın e-devlet olgunluğunda lider ülke konumunda olduğu, Estonya’nın %90 ile Malta’yı takip ettiği belirtilmekte, Lüksemburg (%87), İzlanda (%86), Hollanda (%85), Finlandiya (%85), Danimarka (%84) ve Litvanya (%83)’nin en yüksek olgunluk düzeyindeki diğer ülkeler olduğu ifade edilmektedir. Ülkelerin e-devlet performansını da gösteren olgunluk düzeyi en düşük ülkeler ise Karadağ (%38), Kuzey Makedonya (%35), Romanya (%42) ve Arnavutluk (%46)’tan oluşmaktadır. Türkiye ise %72 ile 35 ülke arasında 16. sırada yer almaktadır (EC, 2022b, s. 7).

Raporda Türkiye’nin incelendiği kısımlarda yaklaşık 84,7 milyon olan Türkiye nüfusunun %69’unun e-Devlet Kapısı kullanıcısı olduğu, ülkedeki en iyi e-devlet uygulamaların İkametgâhım, Araçlarım ve E-Nabız uygulaması olduğu belirtilmekte, bu uygulamalar sayesinde ciddi boyutlarda mali kaynak ve zaman tasarrufu sağlandığı, E-Nabız uygulaması ile

kâğıda çıktı alma sayılarındaki azalma sayesinde yaklaşık 2.690 ağacın kurtarıldığı vurgusu yapılmaktadır (EC, 2022b, s. 178-180).

E-devlet uygulamaları üzerinden ülkelerin dijitalleşme performanslarını değerlendirmek üzere hazırlanan raporlardan bir diğeri ise BM tarafından yayınlanan *E-Government Survey 2022* isimli çalışmadır. 2001 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı (UN DESA) tarafından iki yılda bir yayınlanan rapor, ülkelerin birbirlerinden öğrenmeleri, e-devletteki güçlü ve zorlu alanları belirlemeleri, politikaları ve stratejilerini şekillendirmeleri için bir kıyaslama ve geliştirme aracı olarak hizmet vermektedir. Rapora esas teşkil eden anket, ülkelerin e-devlet uygulamalarını geliştirmede kat ettikleri yolların belirlenmesinde Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişim Endeksi (EGDI)'ni kullanmaktadır. Bu endeks ise, çok sayıda alt kategoriden oluşan Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi (TII), İnsan Sermayesi Endeksi (HCI) ile Çevrimiçi Hizmet Endeksi (OSI) verilerinin ağırlıklı ortalamasına dayanan bileşik bir endeks olarak tanımlanmaktadır (UN, 2022, s. xix). Birleşmiş Milletler üyesi 193 ülkenin değerlendirildiği bu çalışmada 2020 yılında 148 sorunun, 2022 döneminde 180 sorunun yer aldığı anketin verilerine göre analiz yapıldığı görülmektedir (UN, 2022, s. 2).

Analiz sonuçlarına göre 2020 ile 2022 arasında, küresel ortalama EGDI değerinin 0,5988'den 0,6102'ye yükseldiği ifade edilirken, bölgesel olarak, Avrupa'nın 0,8305 ile en yüksek ortalama EGDI değerine sahip olduğu, ardından 0,6493 ile Asya'nın geldiği, bu bölgeyi ise 0,6438 ile Amerika, 0,5081 ile Okyanusya'nın takip ettiği 0,4054'lük puanı ile Afrika'nın ise son sırada yer aldığı görülmektedir (UN, 2022, s. xxiv-xxv).

Ayrıca raporda EDGI değerine göre ülkelerin çok yüksek grupta olanlar için sırasıyla VH, V3, V2 ve V1; yüksek grup için HV, H3, H2 ve H1; orta grup için MH, M3, M2 ve M1 ve düşük grup için LM, L3, L2 ve L1 olmak üzere kodlandıkları da dikkat çekmektedir (UN, 2022: 5). Buna göre çok yüksek EGDI grubu içinde en yüksek (VH) derecelendirme sınıfında yer alan 15 ülke (sırasıyla Danimarka, Finlandiya, Kore Cumhuriyeti, Yeni Zelanda, İsveç, İzlanda, Avustralya, Estonya, Hollanda, ABD, Birleşik

Krallık, Singapur, BAE, Japonya ve Malta) 0,9717 ile 0,8943 arasında değişen değerlerle 2022 yılının lider ülkeleri konumunda yer almaktadır. Bu ülkelerin sekizinin Avrupa, dördünün Asya, ikisinin Okyanusya, birinin ise Amerika bölgesinde yer aldığı belirlenmektedir. Ayrıca bu grupta yer alan ülkelerin, e-hizmetler, e-katılım, açık devlet verileri ve kamu alımları için özel portallar sağlama konusunda lider oldukları vurgulanmaktadır (UN, 2022, s. 8-9).

2020 yılında sekiz olan düşük (0,25'in altında) EGDI değerlerine sahip ülke sayısının 2022'de yediye düştüğü ve bu ülkelerin altısının Afrika'da yer alan Orta Afrika Cumhuriyeti, Çad, Eritre, Nijer, Somali ve Güney Sudan ile birinin Amerika'da yer alan Haiti olduğu belirtilmektedir (UN, 2022, s. 6-7).

Raporda Türkiye'nin ise V1 sınıfında, 0,7983'lük puanı ile 193 ülke arasında 48. sırada ve Batı Asya bölgesinde yer alan bir ülke olduğu tespit edilmekte, ülke puanının 2020 yılında ise 0,7718 olduğu ve geçen iki yılda yaklaşık 0,03 civarında artış gösterdiği anlaşılmaktadır (UN, 2022, s. 69).

Ülkelerin dijitalleşme kapasitelerinin değerlendirilmesi, güçlü ve zayıf yanlarının belirlenerek e-devlet stratejilerinin oluşturulmasında kılavuzluk eden küresel raporların bir kısmının ele alındığı bu bölümde, dünyanın birçok ülkesi tarafından dijitalleşmeye büyük önem verildiği anlaşılmaktadır. Özellikle gerek çalışanların gerekse de yurttaşların evlerinden çalışmasını ve birçok kamu hizmetini elektronik ortamda almasını zorunlu kılan Covid19 süreci ile dijitalleşmenin önemi ve kaçınılmazlığının anlaşıldığını söylemek mümkün olabilmektedir. Yaşanılan bu süreç ile ülkelerin teknoloji yatırımlarını arttırdığı ve altyapılarını geliştirdiği bilinmekte, bunun en önemli yansıması olarak ise e-devlet uygulamaları aracılığıyla sunulan kamu hizmetlerinin arttırılması ve bununla birlikte e-devlet performanslarının yükseltilmesi için adımlar atıldığı, politikalar benimsendiği anlaşılmaktadır. Ülkelerin bir taraftan öğrenme kültürlerinin gelişmesine bir taraftan da rekabet edebilirliklerine katkı sağlaması bakımından hazırlanan ve güncellikleri sürdürülen bu küresel raporların, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanması muhtemel gelişmeler ile gelecek dünyanın şekillenmesinde önemli yer tutacağı düşünülmektedir.

Türkiye’de Devletin Bilgi Toplumuna ve Dijitalleşme Sürecine Entegrasyonu

Türkiye’nin Avrupa ve Asya başta olmak üzere teknolojiye öncü olan, dünyanın diğer ülkeleriyle karşılaştırıldığında ileri teknolojiye sahip bir ülke olarak değerlendirilmesi mümkün olamamakla birlikte, ülkede bilgi iletişim teknolojileri ve AR-GE faaliyetleri gibi pek çok alanda önemli hamleler yapıldığı bilinmektedir. Özellikle devletin dijital platformlarda sunduğu hizmetlerin nicelik ve nitelik itibarıyla gelişme gösterdiği, TÜİK başta olmak üzere çeşitli kurumlar tarafından paylaşılan istatistikler ve hazırlanan raporlarda yer almaktadır.

Teknolojik, ekonomik ve yönetsel alanda yaşanan gelişmelere bağlı olarak son yıllarda ivme kazandığı görülen dijitalleşme çabalarının, kamu yönetimindeki yansımalarının aslında çok daha eskilere dayandığı görülmektedir. İnternet ile tanışması 1995’te gerçekleşen ülkede e-sistemlerin gelişmeye başladığı yıllar olarak 1960’ların gösterilmesi, dünyadaki oniki sistemden birisi olarak ilk bilgisayarın 1960’ta Karayolları Genel Müdürlüğü’nde bulunması; Devlet Su İşleri ve İş Bankası’nın 1963’te bilgisayar sahibi olması, 1964 ve 1965’te İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) tarafından bilgisayar kullanımına yönelik ilk kursların düzenlenmesi ve 1980’lerin ortasından itibaren özellikle kamu kurumlarında bilgisayar kullanımının yaygınlaşmaya başlaması oldukça önemli adımlar olarak değerlendirilmekte, 1983 yılında 16/08/1983 tarihli ve 77 numaralı KHK ile Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun oluşturulduğu görülmektedir (Küçük, 2005; Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 67). Ardından her ne kadar planlandığı gibi nihayete erdirilemese de Türkiye ile Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanan ve 1993 yılında yayınlanan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu, devletin bilgi toplumuna dönüşme sürecindeki ilk hamlesi olarak değerlendirilebilmektedir. Raporun 6 yıl sonra Türkiye’nin bu alandaki politikalarının belirlenip gerekli düzenlemelerin temelini oluşturmak amacıyla Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK tarafından Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (TU-ENA)’nın hazırlandığı belirlenmektedir. Yine bu yıllarda ticaretin de diji-

talleşmesi yolunda adımlar atıldığı, 1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararı ve Dış Ticaret Müsteşarlığı başkanlığında E-Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulduğu görülmektedir. Ayrıca 8-10 Haziran 1998’de Ulaştırma Bakanlığı’na bağlı Dokuzuncu Ulaştırma Şurası Habereleşme Komisyonu tarafından bu kapsamda yürütülen çalışmalar da bulunmaktadır. Devletin bilgi toplumuna dönüşme sürecini benimsemesi ve topyekûn hayata geçirilebilmesi ve kalkınma planlarında yer alan konuyla ilgili politika ve stratejilerin somutlaştırılabilmesi için 2000 yılı Nisan ayında VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı kapsamında Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu’nun kurulduğu görülmektedir. 2001 yılında ise ilerleyen süreçlerde siyasi ve ekonomik nedenlerden dolayı uygulanma imkânı ortadan kalkan e-Türkiye Girişimi’nin hayata geçirildiği bilinmektedir. *e-Avrupa+ Eylem Planı*’nda benimsenen ilkeleri hayata geçirebilmek amacıyla tasarlanan bu girişim yerini 2002 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi’ne bırakmıştır. Yine bu döneme ilişkin 10-12 Mayıs 2002 Başbakanlık Müsteşarlığı öncülüğünde düzenlenen Türkiye Bilişim Şurası da önemli bir çalışma olarak nitelendirilmektedir. 2004 yılında ise TÜBİTAK tarafından Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi’nin yayınlandığı görülmektedir. 2000’li yılların başından itibaren gerek kamu kurumları gerekse de özel kuruluşlar veya STK’lar tarafından Türkiye’yi bilgi toplumuna dönüştürebilmek adına çeşitli çalışma ve raporların arttığı bilinmekte, devlet tarafından önemli strateji belgelerinin hazırlandığı anlaşılmaktadır. Bunlardan en güncel olanı, mülga Kalkınma Bakanlığı’na bağlı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından 8 ekseninde 73 eyleme yer verilen ve 2015 yılında hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) olarak karşımıza çıkmaktadır (BİTD, 2023a; Güner, 2020, s. 129; Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 67-68; Aktel, 2003, s. 239; TÜBİTAK, 2002; Erkan, 1993, s. 235).

Günümüzde ise başta e-Dönüşüm Türkiye Projesi olmak üzere Türkiye’nin bilgi toplumuna entegrasyonunda ilke, politika, stratejilerin belirlenmesi ve yürütülmesinde dikkat çeken kurumlar bulunmaktadır. Bu kurumlar Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Baş-

kanlığı bünyesinde yer alan (eskiden DPT, sonra ise Kalkınma Bakanlığı'na bağlı idi) Bilgi Toplumu Dairesi (BİTD, 2023b) ve yine Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı bünyesinde bulunan ve yapay zekâ, büyük veri, siber güvenlik konularında da çalışmalar yürüten ve 2021-2025 yıllarını kapsayacak şekilde ülkenin Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi'ni belirleyen Dijital Dönüşüm Ofisi'dir (DDO, 2023). Ayrıca Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bünyesinde kurulan 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nı hazırlayan, akıllı ulaşım sistemleri, ulusal genişbant stratejisi, siber güvenlik ve e-devlet gibi alanlarda faaliyetler yürüten Haberleşme Genel Müdürlüğü de bulunmaktadır (HGM, 2023).

Bilgi iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi ve devletin dijital dönüşümünün en önemli göstergesi olan e-devlet uygulamalarına yönelik olarak, 2019-2023 yıllarını kapsayacak şekilde ve Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından hazırlanan XI. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda yapılan vurgunun da dikkat çektiğini belirtmek gerekmektedir.

Bu doğrultuda ilgili planda Kamu Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları adıyla ayrı bir başlık olduğu ve "uluslararası teknolojik eğilim ve gelişmelerin takip edilerek kamu kurumlarının dijital dönüşüm sürecini yönetme kapasitelerinin geliştirileceği", "bilgi işlem birimlerindeki insan kaynağının güçlendirileceği", "kamu kurumlarında yönetsel ihtiyaçlar ile teknolojik altyapıyı uyumlaştırmak, teknoloji tedarik ve yönetimi süreçlerini yürütmek üzere kariyer bilişim uzmanlığı ihdas edileceği" belirtilerek Kamuda İnsan Kaynakları başlığı altında ise "kamu personelinin dijital becerileri geliştirilerek dijital dönüşüm ve teknolojik gelişmelere uyumları sağlanacaktır" (SBB, 2019, s. 182-183) denilmektedir.

Türkiye'nin kurduğu kurumlar ve geliştirdiği projelerle devletin kurumsal ve toplumsal yaşamda bilgi iletişim teknolojilerini yaygınlaştırma çabalarının resmi rakamlara yansıdığı görülmektedir. Özellikle internet erişimi olan hane sayısı, geniş bant internet ağlarının sayısı, e-devlet ve e-belediyeçilik uygulamaları ve kullanıcı sayıları önemli göstergeler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 4. İBBS Düzey 1’deki Hanelerde İnternet Erişim Oranı, 2011-2023

İBBS 1. Düzey		Yıl												
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TR	Türkiye	42,9	47,2	49,1	60,2	69,5	76,3	80,7	83,8	88,3	90,7	92,0	94,1	95,5
TR1	İstanbul	56,9	60,5	63,3	75,5	81,3	89,1	90,8	90,1	95,6	96,4	97,1	98,7	98,5
	Batı													
TR2	Mar- mara	43,4	49,7	58,8	63,6	67,4	69,9	70,8	75,4	79,7	86,0	86,3	90,5	93,1
TR3	Ege	39,4	45,5	46,7	57,4	64,5	69,4	78,3	80,9	85,6	90,7	89,9	94,4	96,5
	Doğu													
TR4	Mar- mara	56,7	60,6	56,8	62,3	71,7	76,5	79,7	84,0	88,9	92,5	93,7	94,0	94,0
TR5	Batı Anadolu	48,0	57,5	52,4	58,7	73,7	79,7	84,4	84,1	91,8	92,8	94,2	98,3	97,0
TR6	Akdeniz	36,4	39,6	44,4	57,8	70,4	77,9	81,8	86,9	89,3	90,7	91,3	92,1	93,8
TR7	Orta Anadolu	49,2	41,0	46,8	55,3	63,5	72,1	77,0	82,8	88,7	87,5	89,6	91,6	93,1
TR8	Batı Ka- radeniz	32,9	39,5	39,9	44,4	55,5	69,1	77,2	78,4	80,2	81,3	84,5	89,1	92,3
	Doğu													
TR9	Karade- niz	39,6	32,6	34,8	62,7	60,7	69,4	76,9	80,7	83,8	86,9	88,3	90,9	91,2
	Kuzey- doğu													
TRA	Anadolu	21,9	41,5	44,7	48,4	51,6	72,3	72,6	77,6	87,6	87,2	86,6	88,2	94,7
TRB	Orta- doğu Anadolu	25,3	35,6	37,7	43,6	65,6	71,5	76,8	83,4	89,1	89,8	90,4	90,4	97,9
TRC	Güney- doğu Anadolu	21,2	21,5	27,5	53,0	66,1	69,5	71,5	80,7	81,1	87,5	93,8	93,9	96,4

Kaynak: TÜİK, 2023.

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yapılan Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması verilerinin yıllara göre aktarıldığı Tablo 4 incelendiğinde, verilerin İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırmasına göre Düzey 1 olarak adlandırılan on iki bölge için ve Türkiye genel değeri olarak toplandığı görülmektedir. 2011-2023 yılları arasını kapsayan veriler incelendiğinde, hanelerdeki internet erişiminin her yıl düzenli olarak artış gösterdiği görülmektedir. 2011 yılında %42,9 olan internet erişim oranının geçen on üç yılda iki katından fazla arttığı ve 2023 yılında %95,5’e ulaştığı belirlenmektedir. Bu artışın ülkede bilgi iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler neticesinde gerçekleştiği düşünülmekle birlikte, son üç-

dört yılda yaşanan pandemi sürecinin eğitim ve iş hayatında interneti vazgeçilmez bir konuma oturtmasından kaynaklandığı da yadsınamaz bir gerçektir.

Yine tablo üzerinden ülke geneline yönelik bir değerlendirme yapılacak olduğunda, yıllar arasında en anlamlı farkın 2013-2014 yılları arasındaki yaklaşık %11'lik artışta olduğu görülmektedir. Günümüze bakıldığında ise pandeminin başladığı 2019 yılında %88,3 olan erişim oranının 2023 itibariyle %95,5'e çıktığı, toplamda yaklaşık %7'lik bir artış ile sonuçlandığı değerlendirilmektedir. Bölge bazında bakıldığında, internet kullanım oranı en yüksek olan bölgenin %98,5 oranıyla TR1 İstanbul Bölgesi (İstanbul) olduğu, bu bölgeyi %97,9 ile bir önceki yıla göre büyük bir ivme kazanan TRB Ortadoğu Anadolu Bölgesi'nin (Malatya, Elâzığ, Bingöl, Tunceli, Van, Muş, Bitlis, Hakkari) izlediği görülmektedir. %97 ile üçüncü sırada yer alan TR5 Batı Anadolu Bölgesi (Ankara, Konya, Karaman) ve %96,5 ile dördüncü sıradaki TR3 Ege Bölgesi'nin (İzmir, Aydın, Denizli, Muğla, Manisa, Afyonkarahisar, Kütahya, Uşak) en yüksek erişim oranına sahip bölgeler arasında yer aldığı anlaşılmaktadır. Hanelerde internet erişiminin nispeten düşük olduğu bölgelerin ise %93,1 ile TR2 Batı Marmara (Tekirdağ, Edirne, Kırklareli, Balıkesir, Çanakkale) ve TR7 Orta Anadolu (Kırıkkale, Aksaray, Niğde, Nevşehir, Kırşehir, Kayseri, Sivas, Yozgat) Bölgelerinin olduğu belirlenmektedir. Bu bölgeleri %92,3 ile TR8 Batı Karadeniz Bölgesi'nin (Zonguldak, Karabük, Bartın, Kastamonu, Çankırı, Sinop, Samsun, Tokat, Çorum, Amasya) izlediği, en düşük orana sahip bölgenin ise %91,2 ile TR 9 Doğu Karadeniz Bölgesini (Trabzon, Ordu, Giresun, Rize, Artvin, Gümüşhane) işaret ettiği belirlenmektedir.

Bilgi toplumunun önemli göstergelerinden biri olan ve kamu yönetiminin dijitalleşme kapasitesi ile bu ortamda sunulan kamu hizmetlerinin değerlendirilmesi açısından e-devlet kullanımının yaygınlığına da bakmak gerekmektedir. Buna göre 31.12.2023'teki kayıtlı son kullanıcı da dâhil hesap edilmiş şekliyle Türkiye'de toplam e-devlet kullanıcısı sayısının 64.122.503 olduğu ve sayınının 30.503.486'sının kadın, 33.619.017'sinin ise erkeklerden oluştuğu ifade edilmektedir (E-Devlet Portalı, 2023a).

İnternet ve e-devlet kullanıcıları sayılarındaki artışa bağlı olarak Türkiye’de son on iki ay içinde internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan ve resmi makamların web siteleri ve uygulamalarını kullanan bireylerin oranının %73,9 olduğu belirtilmektedir. Bireylerin bu hizmetlerden yararlanmasındaki en yaygın gerekçeler ise %69,6 ile kişisel bilgilere erişme, %51,3 ile kamu kurumlarından veya kamu hizmetlerinden bir randevu alma veya rezervasyon yaptırma ve %48,2 ile kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme şeklinde sıralanmaktadır (TÜİK, 2023).

Türkiye’de e-devlet uygulaması üzerinden hizmet sunan kurumların 30.11.2023 tarihli dağılımına bakıldığında ise merkezi kamu kurumu sayısının 196, üniversite sayısının 204, belediye sayısının 460, su ve kanalizasyon idaresi sayısının 30, özel kurum sayısının ise 126 olduğunu belirtmekte yarar vardır (E-Devlet Portalı, 2023b). Kurumların dağılımı göz önüne alındığında uygulama üzerinden en çok hizmet sunan kurumların yerel yönetim kuruluşları içindeki belediyeler olduğu görülmektedir. Ayrıca yerel yönetimlerin sadece e-devlet üzerinden değil kendi web siteleri üzerinden de çeşitli kamu hizmetleri sundukları bilinmektedir. Bu noktada çalışmanın da konusu itibarıyla yerel yönetimlerde dijitalleşme konusunu irdelemek gerekmektedir.

E-Belediyecilik ve Türkiye

Dünyada ve Türkiye’de küreselleşme başta olmak üzere siyasi ve idari alanda yaşanan gelişmelere bağlı olarak kamu yönetimi ve kamu hizmeti kavramlarının da içerik ve işleyiş olarak revize edildiği bilinmektedir. İlgili kavramları geleneksel formdan “yeni” forma dönüştüren bu sürecin temelinde ise demokrasi bilincinin gelişmesinin yattığını söylemek mümkündür. Çünkü yurttaşların bir taraftan değişen talep ve ihtiyaçları çerçevesinde daha fazla ya da farklı hizmetlere ulaşma, bunu yaparken de bir taraftan kendilerini yönetme yetkisi verdikleri birimleri denetleme isteği duydukları, yönetim ve karar süreçlerinde daha aktif olmayı istedikleri görülmektedir. Dolayısıyla günümüzdeki gelişmeler karşısında daha erişilebilir, denetlenebilir, hesap verebilir bir yönetim yapısı inşa edilirken

yurttaşlar, daha kaliteli ve doğru hizmetlere en hızlı biçimde ulaşmak istemekte, bunu yaparken de yönetim birimleriyle sürekli etkileşim halinde olmayı beklemektedirler.

Devletle yurttaşı birbirine yaklaştıran bu gelişmeler ile birlikte bilgi toplumuna geçişin sağladığı teknolojik imkânlar da geliştikçe yurttaşlara birçok kamu hizmetine kamu kurumlarına gitme zorunluluğu olmadan ulaşma imkânı verilmektedir. Ancak bu süreçte sadece merkezden yönetim kuruluşlarının değil, yerel yönetimlerin de etkin olmaya başladığı görülmektedir. Artan demokrasi bilinci ve devleti minimize etme anlayışına bağlı olarak yükselen yerelleşme eğilimleri de göz önünde bulundurulduğunda yerel yönetimlerin gittikçe önem kazandığı anlaşılmaktadır.

Özellikle kentleşme eğilimleri ve buna bağlı olarak kentsel alanlardaki nüfus artışının doğurduğu sorunlarla mücadele eden yerel yönetimlerde teknoloji alanında yaşanan gelişmeler adeta kurtarıcı rol oynamaktadır. Bu noktada yerel yönetim birimleri için teknolojiyi takip etmek ve uygulama becerisi kazanmak bir zorunluluk haline gelmektedir. Hem bu zorunluluktan dolayı hem de bilgi toplumuna uyum sağlayabilmek adına yerel yönetimlerde de dijital dönüşüm sürecinin başladığı (Ergun, 2004, s. 140; Erkek, 2022, s. 54) ve e-devlet uygulamalarına benzer şekilde yerel yönetimlerin de online platformlar aracılığıyla yerel mahiyetli birtakım kamu hizmetlerini sundukları görülmektedir.

Bu noktada yerel yönetimler içinde özellikle belediyelerin öne çıktığını belirtmek gerekmektedir. Belediyelerin, tıpkı e-devlet uygulaması gibi birtakım hizmetleri dijital platformlarda sunmasının önemli birkaç yararı dikkat çekmektedir. Bu çerçevede ilgili prosedürü yönetmenin verdiği avantajla daha iyi kamu hizmeti sunulabilmesi, hizmetlere tek noktadan erişimin mümkün olması, kurumlardaki iş yükünün ve fazla personelin önüne geçilebilmesi, çalışanların azalan iş yükü nedeniyle daha verimli olması, zaman ve maliyet tasarrufunun sağlanması, kentsel sorunların daha kolay tespit edilip çözüme kavuşturulması, yönetim ile yurttaş arasındaki iletişimin ve etkileşimin güçlendirilmesi gibi unsurlar sayılmaktadır (aktaran Karataş ve Tarhan, 2021, s. 321).

Türkiye’de yerel hizmetlerde inovasyonun ve etkinliğin yakalanabilmesi için yerel yönetimlerde dijitalleşme çalışmalarını başlatan ve süreci iyileştirme yolunda adımlar atan ülkelerden biridir. Ülkede yerel yönetimlerin dijital dönüşümünün temellerinin de bilgi toplumu hamlelerinin geliştirilmeye başladığı 1990’ların başından itibaren atılmaya başladığı görülmektedir.

Bu bağlamda hayata geçirilen ilk kapsamlı proje, yerel yönetim ağı kurmak ve bununla ilgili gerekli eğitimleri vermek amacıyla 1999 yılında Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ve YYAEM (Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi) işbirliğiyle hazırlanan YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi) olmuş, bu kapsamda yerel yönetimlere ihaleler, yerel gündem ve yerel seçim sonuçları gibi kentlerle ilgili gelişmeleri ve bilgileri paylaşma imkânı sunan YerelNET portalı kurulmuştur (Erkek, 2022, s. 56; Karataş ve Tarhan, 2021, s. 319; Yıldırım ve Öner, 2004, s. 55; Akay, 2007, s. 75). Ancak TODAİE’nin 2018 Yılında 703 Sayılı KHK ile kapatılmasının ardından YerelNET’in işlevini yitirdiği görülmektedir (YerelNET, 2023).

Bu projenin haricinde kapsamı ve güncelliği açısından önemli olan bir diğer proje de 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı doğrultusunda hazırlanan ve ülkedeki belediyeleri ortak bir platformda toplamayı ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki eksikliklerinin giderilmesine katkı sağlamayı amaçlayan E-belediye uygulamasıdır (ÇŞB, 2021; www.belediye.gov.tr, 2023; Karataş ve Tarhan, 2021, s. 319). Belediyelerin standart yazılımlar aracılığıyla tüm iş ve işlemlerini dijital ortamda yapabilmesini tesis edebilmek ve yerel hizmetlere yurttaşların erişimini kolaylaştırabilmek amacıyla gerçekleştirilen bu proje “Türkiye’nin dijital dönüşümünün yerel ayağı” olarak değerlendirilmektedir. Proje kapsamında İçişleri Bakanlığı (45) ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (18)’nin ortak modüller geliştirdikleri belirlenmektedir. Ancak belirtmek gerekir ki, 2018 yılından beri aktif olarak uygulamaya geçirilen ve tüm belediyeleri ortak bir platformda toplamayı amaçlayan projeye dâhil olmayan belediyeler olduğu görülmektedir. Bu kapsamda

e-belediye sistemine 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi ile 219 belde belediyesi ve 19 Su Kanalizasyon İdaresi Müdürlüğü ile 24 adet mahalli idare birliği bulunduğu belirtilmektedir (www.belediye.gov.tr, 2023). Sistemde yer alan belediyelerin toplamının 938 olduğu tespit edildiği ve Türkiye genelinde toplam belediye sayısının 1.401 (İçişleri Bakanlığı, 2024) olduğu göz önüne alındığında farklı düzeylerdeki 463 belediyenin henüz sistemi uygulamaya başlamadığı görülmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Toplumsal gelişim sürecinin son aşamasını oluşturan bilgi toplumu ve temel dinamiği olan bilgi-iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler sadece bireylerin ya da işletmelerin yaşamını/faaliyetini değil, devletin de kurumsal ve fonksiyonel yapısını derinden etkilemektedir. Bilgiyi, teknolojiyi, inovasyonu, erişebilirliği hareket noktası yapan bu süreçte, güçlü devlet ve ekonomi olmanın altında da bu unsurların yattığı görülmektedir. Bu çerçevede devletlerin ulusal ve uluslararası alanlarda yürütülen çalışmalarla kapasitelerini geliştirmeye çalıştıkları bilinmektedir. Bu noktada ülkelerin performanslarını, diğer ülkeler ile kıyaslamalarına imkân veren küresel raporların önemi ortaya çıkmaktadır. Bu raporlar arasında ise IMD, BM ve Avrupa Komisyonu tarafından hem ülkelerin dijitalleşme güçlerini hem de e-devlet faaliyetlerini değerlendiren güncel raporlar dikkat çekmekte, Avrupa ülkelerinin bilgi toplumuna entegrasyon sürecinde dünyanın diğer bölgelerindeki ülkelere göre daha ileri düzeyde performans sergiledikleri anlaşılmaktadır (IMD, 2024; UN, 2022; EC, 2022a-2022b). Bu çerçevede en güncel verilere sahip olan ve 64 ülkeye ilişkin verilerden yola çıkarak değerlendirme yapan IMD World Competitiveness Ranking 2023 isimli raporda 2023 yılının en yüksek dijitalleşme kapasitesine sahip üç ülkesinin sırasıyla ABD, Hollanda ve Singapur olduğu, en düşük üç ülkesinin ise Venezuela, Moğolistan ve Kolombiya olduğu belirtilmektedir. İlgili raporda Türkiye'nin ise bir önceki yıla göre bir sıra ilerleyerek 53. sırada konumlandığı tespit edilmektedir.

Türkiye de Avrupa Birliği’ne uyum ve küreselleşme gibi gelişmeler karşısında bilgi iletişim teknolojisi alanındaki gelişmeleri yakalama yolunda önemli çabalar sergileyen bir ülke olarak görülmektedir. Bilgi toplumunun, yeni kamu yönetimi ve yeni kamu hizmeti anlayışının bir yansıması olan e-devlet uygulamalarının dünyadaki gelişmelerle uyumlu olarak hayata geçirildiği ve güncellendiği anlaşılmakta, bu çabanın küresel raporlara da yansıdığı belirlenmektedir. Ayrıca ülkede yerel yönetimlerin de tıpkı merkezden yönetimin tüm kamu hizmetlerini tek çatı altında toplamak amacıyla uygulamaya koyduğu e-devlet benzeri bir yapının belediyeler için oluşturulduğu ancak 2018 yılında hayata geçirilen sisteme 1.401 belediyenin 463’ünün halen entegre olmadığı tespit edilmektedir. Buna ilaveten yapılan incelemelerde gerek belediyelerin resmi kurumsal web sayfaları gerekse de sınırlı belediyeye ait mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan hizmetlerin genellikle vergi/fatura gibi unsurlar başta olmak üzere borç ödeme, abonelik işlemleri yürütme gibi alanlarda yoğunlaştığı görülmektedir.

Belediyelerin dijital hizmet platformlarının tahsilat merkezi konumundan çıkarılmasının, halkın talep ve ihtiyaçlarının ivedilikle çözümünü sağlayacak ve hizmet çeşitliliğini arttıracak uygulamaların geliştirilmesinin yerel yönetimlerin dijitalleşmesi yolunda önemli katkıları sunacağı düşünülmektedir. Bu noktada bazı belediyelerin sosyal medya mecralarını oldukça aktif biçimde kullanarak yerel halka doğrudan ulaşmayı başarabildiklerini, böylelikle de sorunlara hızlı ve yerinde çözümler getirebildiklerini belirtmek gerekmektedir.

Extended Abstract

A Current Evaluation on Digitalization of Local Governments in Türkiye

Esra Çelebi Zengin⁶

ORCID: 0000-0003-2156-3235

Ali Davut Alkan⁷

ORCID: 0000-0002-9463-8683

Considering the historical development processes, it is known that societies have progressed from primitive societies where they lived hunter-gatherer lives, to agricultural societies where they settled down, and then to industrial societies where modern cities, which host large production facilities where machine-intensive production is carried out, are formed. The last stage of social development is the transition to the information society, which is based on information and communication technologies and which values knowledge, learning, development and innovation in every field.

It is seen that the reflections of the digitalization efforts, which have gained momentum in the recent years due to the developments in the technological, economic and managerial fields in public administration actually date back to much earlier times in the World. It has been important to evaluate the digitalization capacities of countries to determine their strengths and weaknesses and to create e-government strategies, especially in cases where remote access has become important, even compulsory, such as the Covid-19 epidemic period. It is considered that with the transformation of information and communication technologies into basic tools in public service delivery by the state, it will contribute to the development of e-democracy practices instead of conventional democracy processes.

When it comes to the provision of public services in digital/electronic environment, it should be noted that local governments are as active as central government institutions both in Türkiye and in many countries around

⁶ Assoc. Prof. Dr., Nide mer Halisdemir University Nide Vocational School of Social Sciences, Management and Organization Department, Local Administrations Programme, E-mail: esracelebi@ohu.edu.tr

⁷ Lecturer, Nide mer Halisdemir University Nide Vocational School of Social Sciences, Department of Property Protection and Security, Private Security and Protection Programme, E-mail: alidavutalkan@ohu.edu.tr

the world. Although they do not have the means to provide services in as wide an area as the central government given their financial and technical constraints, it is known that local governments, which stand out as "the units closest to the people", have also started to provide various services through these channels. In Türkiye, local governments have developed systems that enable digital service access within the framework of their own means, and the e-Municipality system has been implemented by the Ministry of Interior in order to standardize and systematize local governments. Although not all municipalities in the country are included in this, it is known that local governments offer access to various services through both corporate websites and mobile applications they have developed.

In e-government applications, which appear as one of the important features of the modern state, various studies are carried out by various institutions/organizations in order to determine the current situation, problems and potentials of the countries and to make comparisons and evaluations. Within the scope of the study, up-to-date data in the reports prepared by the United Nations, International Institute for Management Development and the European Commission were used.

It is known that Türkiye, one of the countries keeping pace with these developments called digitalization of the state and integrating public institutions into this transformation by creating the necessary infrastructure, has started to move the public services provided by the state to the electronic platform, especially during the EU harmonization process. Since 2008, digitalization, especially the e-government application, which has started to take place in the lives of citizens, seems to have become indispensable, especially with the pandemic period, and the number of both citizens using the e-government application and public institutions/organizations providing services through this platform has increased significantly.

Especially since the beginning of the 2000s, the most concrete step in the changing understanding of public administration and public service is e-government applications. With these applications implemented by many countries around the world, especially the European Union (EU) countries, citizens are given the opportunity to access many public services without going to public institutions. With these applications that make the state more accessible, both central and decentralized government institutions

provide citizens with access to information and documents at almost any time of the day.

There is an acceleration in the projects carried out by local governments since the 1980s in Türkiye. Starting from this process, especially with the 2000s, the projects that both established the connection of the central government with the local governments and developed by the municipalities have seriously diversified and increased in number. It has been seen that municipalities are the units that provide the most service, with a number corresponding to approximately half of all applications, through the e-government application, which is used as a single portal by the central government in Türkiye to provide ease of access. As of the end of 2023, the ratio of the number of e-government portal users to the total population in Türkiye has been announced as approximately 74%. Considering that almost all citizenship services and some local government services are provided through the e-government portal, it is seen that this figure needs to be improved. Of course, this situation is shaped by technological opportunities such as citizens' access to the internet.

In the examinations conducted, it is seen that the services offered through both the official corporate web pages of the municipalities and the mobile applications of limited municipalities are generally concentrated in areas such as paying debts, conducting subscription transactions, and especially elements such as tax / invoice. It is thought that removing the digital service platforms of municipalities from the position of collection centers, developing applications that will provide urgent solutions to the demands and needs of the public and increase the variety of services will make significant contributions to the digitalization of local governments. At this point, it should be noted that some municipalities have been able to reach the local people directly by using social media channels very actively, thus providing fast and appropriate solutions to problems.

Kaynakça/References

- Akay A. (2007). Kuruluşundan günümüze YerelNET: TODAİE yerel yönetimler web portalı. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 16(1), 75 - 99.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet anlayışı ve Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları. *Yüzyüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2017 Kış(3), 8-31.

- Aktaş, M. (2020). Toplumsal dönüşüm ve bilgi toplumu. *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(35), 1605-1621.
- Aktel, M. (2003), *Küreselleşme ve Türk kamu yönetimi*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Babaoğlu, C. (2022), Avrupa Komisyonu 2022 e-devlet kıyaslama raporu ve Türkiye, *Sabah Gazetesi* (13 Ağustos 2022), <https://www.sabah.com.tr/yazarlar/perspektif/cenay-babaoğlu/2022/08/13/avrupa-komisyonu-2022-e-devlet-kiyaslama-raporu-ve-turkiye>, Erişim Tarihi: 25.01.2023.
- Başpınar, S. (2022). We are social Temmuz 2022 raporu: internetle aramızda güven sorunları var, (26 Temmuz 2022), <https://www.marketingturkiye.com.tr/haberler/we-are-social-internet/#:~:text=Birle%C5%9F%20Millele-rin%20g%C3%BCncel%20n%C3%BCfus%20verilerine,milyar%20in-san%2C%20ak%C4%B1l%C4%B1%20telefon%20kullan%C4%B1yor>, Erişim Tarihi: 18.01.2023.
- Bilgi Toplumu Dairesi (BİTD), (2023a). Ülkemizde bilgi toplumuna dönüşüm; <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, Erişim tarihi: 31.01.2023.
- Bilgi Toplumu Dairesi (BİTD), (2023b). Bilgi toplumu dairesi hakkında; <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/bilgi-toplumu-dairesi-hak-kinda/>, Erişim tarihi: 31.01.2023.
- Boschele, M. (2014). The “information society” and the role of knowledge in society. *AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology*, 5(14), 7-14.
- Bozaslan, H. (2012). Türkiye’nin bilgi toplumu eğitimine geçişini engelleyen kültürel etkenler. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 95-122.
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞB) (2021). 2021 yılı mahalli idareler genel faaliyet raporu; <https://yerelyonetimler.csb.gov.tr/2021-yili-mahalli-ida-reler-genel-faaliyet-raporu-haber-272313>, Erişim tarihi: 31.01.2023.
- Çokgezer, O. (2022), Dünyada kaç kişi telefon kullanıyor? (2023, 17 Ocak). <https://teoloji.com/dunyada-kac-kisi-telefon-kullaniyor/>
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59–82.
- Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı (DDO) (2023, 31 Ocak). <https://cbddo.gov.tr/>
- E-Devlet Portalı (2023a) (2023, 19 Ocak). <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistik-leri?kullanici=Istatistikleri>
- E-Devlet Portalı (2023b) (2023, 19 Ocak). <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistik-leri?kurum=Istatistikleri>,

- Ergun, T. (2004). *Kamu yönetim: kuram, siyasa, uygulama*. TODAİE Yayın No 322, Ankara.
- Erkan, H. (1993), *Bilgi toplumu ve ekonomik gelişme*, Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Erkek, S. (2022). *Yerel yönetimlerde teknoloji kullanımı*. E. Çelebi Zengin (Ed.) Güncel gelişmelerle yerel ve kentsel siyaset, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, (ss. 51-88).
- European Commission, (EC) (2022a). The digital economy and society index (DESI), <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- European Commission, (EC) (2022b) (2023, Ocak 30). e-Government benchmark 2022, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>
- Ezer, M. ve Kırıl, E. (2018). Türkiye’de bilgi toplumunun gelişimi: iletişim amaçlı kişisel internet kullanımı üzerine bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(1), 207-222.
- Güner, O. (2020). Bilgi toplumu göstergeleri bağlamında Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye’ye dair bir değerlendirme. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2, 121-143.
- Haberleşme Genel Müdürlüğü (HGM) (2023) (2023, Ocak 31). <https://hgm.uab.gov.tr/>
<https://www.belediye.gov.tr/belediyeler>, Erişim tarihi: 26.12.2023.
- International Institute for Management Development, (IMD) (2024) (2024, Mart 28). https://www.imd.org/wp-content/uploads/2023/12/Digital_2023.pdf
- İçişleri Bakanlığı, (2024) (2024, Mart 28). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>
- Karataş, E. ve Tarhan, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45, 317-335.
- Kaymas, S. (2014). Türkiye ve bilgi toplumu siyaseti: bir toplumsal dönüşüm hikâyesini yeniden okumak. *Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 149-196.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 1-10. <http://www.cumhuriyet.edu.tr/edergi/makale/78.pdf>.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ. ve Kahraman, S. (2018). Türkiye’de e-devlet uygulamalarında güvenlik risklerinin analizi. *Turkish Studies (Elektronik)*, 13(21), 129-156.
- Küçük, M. E. (2005, Şubat 1). <http://www.e-ticaret.gov.tr/Toplantı/e-veri%20e-belge-turkce.ppt>

- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M. and Bhatti, Z.A. (2021). Future of e-government: an integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, Article 121102, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2011(37), 121-144.
- Nair, G. (2018). Bilişim kültürünün toplum üzerinde etkisi ve yeni insan tipinin doğuşu. *Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 42(1), 39-53.
- Naralan, A. (2008). E-Devlete etki eden faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 457-468.
- Nath, H.K. (2009). The information society. *SIBCOLTEJO – A Journal of the SCTU*, 4, 19-29.
- Qureshi, H.A., Salman, Y., Irfan, S. and Jabeen, N. (2017). A systematic review of e-government evaluation. *Pakistan Economic and Social Review*, 55(2), 355-390.
- Saylam, A. (2022). E-Devlet kavramının dijital devlet ve elektronik/dijital yönetim kavramları ekseninde değerlendirilmesi. 3. *Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 57(3), 2144-2163.
- Selvi, Ö. (2012). Bilgi toplumu, bilgi yönetimi ve halkla ilişkiler. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 1(3), 191-214.
- Strateji ve Bütçe Başkanlığı (SBB), Onbirinci beş yıllık kalkınma planı (2019-2023) (2023, Ocak 18). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf
- Şataf, C., Çiçek, H.G. ve Dikmen, S. (2014). Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarının toplumsal algı düzeyi üzerine ampirik bir çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2), 1-14.
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J.F.F.E., Tejada, Á. and Ramírez, Y. (2022). E-Government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, Article 101978, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Toffler, A. (1981), *Üçüncü dalga* (Çev., Ali Seden). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- TÜBİTAK (2002), Bilgi toplumu politikaları üzerine bir değerlendirme (Dünya ve Türkiye), http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/bilgi_toplumu.pdf, (Erişim Tarihi: 10.05.2008)
- TÜİK, (2023) (2023, Aralık 26). [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=Son%2012%20ay%20i%C3%A7inde%20%C3%B6zel,oran%C4%B1%20%73%2C9%20oldu](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=Son%2012%20ay%20i%C3%A7inde%20%C3%B6zel,oran%C4%B1%20%73%2C9%20oldu)

- United Nations (UN), (2022) (2023, Ocak 30) <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- YerelNET (2023) (2023, Ocak 30). <https://www.yerelnet.org.tr/sayfa/hakkimizda>
- Yıldırım, U. ve 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*, 3(1), 49-60.
- Zengin, E.Ç. ve Sağır, H. (2019). Rekabet gücü kapsamında Dünya’daki ve Türkiye’deki kentlerin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 867-889.

Ali Davut Alkan

Lisans eğitimini 2012-2016 yılları arasında Atatürk Üniversitesi, Sosyoloji bölümünde tamamlamıştır. Yüksek lisans (2019) derecesini Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizcilikte Emniyet, Güvenlik ve Çevre Yönetimi alanında almıştır. 2017 yılından beri Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO bünyesinde Öğretim Görevlisi olarak çalışmaya devam eden Alkan, 2019 yılında Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalında başladığı doktora öğrenimine devam etmektedir. Alkan; yerel yönetimler, stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranış alanlarında çalışmalar yapmaktadır.

He completed his undergraduate education at Atatürk University, Department of Sociology between 2012-2016. He received his master’s degree (2019) from Dokuz Eylül University, Institute of Social Sciences, in the field of Maritime Safety, Security and Environmental Management. Since 2017, Alkan has been working as a lecturer at Niğde Ömer Halisdemir University, Niğde Social Sciences Vocational School of Social Sciences and continues his doctoral studies in Niğde Ömer Halisdemir University, Institute of Social Sciences, Department of Business Administration, Department of Management and Organization in 2019. Alkan works in the fields of local governments, strategic management, human resources management and organizational behaviour.

E-posta: alidavutalkan@ohu.edu.tr

Esra Çelebi Zengin

Lisans eğitimini 2003-2007 yılları arasında Selçuk Üniversitesi, Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi bölümünde tamamlamıştır. Yüksek li-

sans (2010) ve doktora (2016) derecelerini Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında almıştır. 2012 yılında Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO bünyesinde Öğretim Görevlisi olarak çalışmaya başlayan Çelebi Zengin, 2016 yılından beri aynı MYO’nun Yerel Yönetimler programında öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Kasım 2023’te Doçent unvanını alan yazarın yerel yönetimler, hayvan hakları, kentleşme, bölgesel kalkınma, rekabet edebilir kentler ve iklim değişikliği başta olmak üzere yerel yönetimler, kent ve çevre politikaları alanında çeşitli çalışmaları bulunmaktadır.

She completed her undergraduate education at Selçuk University, Karaman Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Public Administration between 2003-2007. She received her master’s (2010) and doctorate (2016) degrees from Selçuk University, Institute of Social Sciences, Department of Public Administration. In 2012, Çelebi Zengin started to work as a lecturer at Niğde Ömer Halisdemir University, Niğde Social Sciences Vocational School and has been working as a lecturer in the Local Governments programme of the same Vocational School since 2016. The author, who received the title of Associate Professor in November 2023, has various studies in the field of local governments, urban and environmental policies, especially on local administrations, animal rights, urbanization, regional development, competitive cities and climate change.

E-posta: esracelebi@ohu.edu.tr