

Avrupa Birliği ve Türkiye Perspektifinden Dijital Kamu Yönetimi: E-Yönetişim ve E-Devlet Uygulamaları

İlker KARAKOYUNLU¹

Öz

Modern bağlamda, küreselleşme ve dijitalleşme süreçleri, toplumların endüstriyel bir yapıdan bilgi odaklı bir paradigmaya dönüşümüne derin bir şekilde katkıda bulunmuştur. Bu dönüşümle birlikte üretim ve hizmet sunumu gibi yönetim süreçleri dijital teknolojilere dayalı olarak yürütülmektedir. Bu gelişmeler, klasik devlet anlayışının modern devlet anlayışına evrilmesine önemli ölçüde katkı sağlamıştır. Yeni Kamu Yönetimi anlayışı, merkeziyetçi ve hiyerarşik yapıdan uzaklaşıp, iş birliğine dayalı, vatandaş odaklı, şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışını ön plana çıkarmıştır. Bu anlayışla birlikte vatandaşlara sunulan hizmetlerin yalınlaştırılarak erişimin kolaylaştırılmasının yanı sıra, yönetim süreçlerine paydaşların katılımı sağlanmakta; kamu yararı gözetilmekte ve kaynaklar etkin, verimli ve ekonomik şekilde kullanılması sağlanmaktadır. Bu bağlamda, çalışmada kamu yönetim süreçlerinde eksen değişikliğine yol açan, dijitalleşmenin bir uzantısı olan e-devlet ve e-yönetişim uygulamalarıyla ilgili olarak, Avrupa Birliği ve Türkiye'deki uygulamalar ele alınarak her iki örnek üzerinden değerlendirmenin yapılması amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-yönetişim, e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), dijital kamu yönetimi, avrupa birliği.

Digital Public Administration from the Perspective of the European Union and Turkey: E-Governance and E-Government Applications

Abstract

In the modern context, the processes of globalization and digitalization have profoundly contributed to the transformation of societies from an industrial structure to a knowledge-based paradigm. Along with this transformation, management processes such as production and service delivery are now carried out based on digital technologies. These developments have significantly contributed to the evolution of the classical state concept into the modern state concept. The New Public Management concept has moved away from a centralized and hierarchical structure, bringing to the fore a collaborative, citizen-focused, transparent, accountable and participatory management approach. Along with this approach, which simplifies the services offered to citizens and facilitates access, stakeholders are involved in management processes; public interest is taken into account, and resources are used effectively, efficiently, and economically. In this context, the study aims to evaluate e-government and e-governance applications, which are an extension of digitalization and have led to a shift in public administration processes, by examining practices in the European Union and Turkey and comparing the two examples.

Keywords: e-governance, e-government, information and communication technologies (ICT), digital public administration, european union.

¹ Dr. Bulgaristan İçişleri Müşaviri, Sofya, Bulgaristan, ilkerkarakoyunlu@icisleri.gov.tr, ORCID: 0000-0002-8656-1989.

Bu makaleye atıfta bulunmak için: Karakoyunlu, İ. (2026). Avrupa Birliği ve Türkiye Perspektifinden Dijital Kamu Yönetimi: E-Yönetişim ve E-Devlet Uygulamaları. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 317-344.

<https://doi.org/10.26745/ahbvuibfd.1809403>

To cite this article: Karakoyunlu, İ. (2026). Digital Public Administration from the Perspective of the European Union and Turkey: E-Governance and E-Government Applications. *Ankara Hacı Bayram Veli University Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 28 (1), 317-344.

<https://doi.org/10.26745/ahbvuibfd.1809403>

Giriş

Dijital çağın hızlı bir şekilde gelişimi, kamu yönetiminde önemli değişimleri beraberinde getirmiştir. Geleneksel bürokratik yapılar, yerlerini daha etkileşimli ve teknoloji temelli iletişim biçimlerine bırakmış ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiler dijital platformlar üzerinden kurulmaya başlanmıştır. Son yıllarda dijitalleşmenin ivme kazanması, iş yapma biçimlerinden kamu hizmetlerinin sunumuna kadar pek çok alanda köklü değişimleri beraberinde getirmiştir. Özellikle kamu yönetimi açısından bakıldığında, dijital teknolojiler yalnızca süreçleri hızlandırmakla kalmamış, aynı zamanda “yönetim anlayışlarını, kurum-vatandaş ilişkilerini ve karar alma mekanizmalarını” da yeniden şekillendirmiştir. Bu bağlamda, kamu yönetimi literatürüne iki temel yapı dahil olmuştur. Bunlardan ilki daha çok tek yönlü bilgi aktarımını ifade eden elektronik devlet (e-devlet) ve diğeri ise vatandaşla kamu kurumları arasında çift yönlü bir etkileşimi mümkün kılan elektronik yönetim (e-yönetişim) kavramıdır. Her iki kavram, kamu hizmetlerinin daha erişilebilir, şeffaf, etkili ve verimli bir biçimde sunulmasını hedefleyen, katılımı esas alan temel yönetim yaklaşımları olarak öne çıkmaktadır. Dijital dönüşüm, yalnızca teknolojik cihazların kullanımını değil, aynı zamanda kamu yönetiminin işleyişini, hizmet sunum biçimlerini ve vatandaş-devlet ilişkilerini dönüştüren çok boyutlu bir süreçtir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, özellikle mobil cihazların yaygınlaşması ve 6G teknolojisi gibi yüksek hızlı bağlantı altyapılarının devreye girmesiyle, yalnızca e-devlet hizmetlerini değil, mobil tabanlı kamu hizmetlerini (m-devlet) de gündeme getirmiştir. Mobil devlet uygulamaları, hizmetlerin ve yönetim ilkelerinin zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, daha hızlı ve kişiselleştirilmiş biçimde sunulmasını sağlamaktadır. Bu alandaki gelişmeler, toplumun dijital hizmetlere hızla adapte olduğunun bir göstergesi olarak önemli bir ölçüt olsa da, teknolojik ilerlemenin tek başına yeterli olmadığı unutulmamalıdır. Dijital kamu yönetiminin başarısı, güçlü bir altyapının yanı sıra yönetim ilkelerinin etkin biçimde uygulanmasına da bağlıdır. Ancak hesap verebilirlik, şeffaflık ve katılımı gibi evrensel, demokratik temelli değerler dijitalleşmenin merkezinde yer almadığı sürece, sunulan hizmetler yalnızca toplumsal kabul görmekle sınırlı kalabilir. Günümüzde sosyal medya ve dijital araçlar, kamu kurumlarının yalnızca bilgi paylaşan değil, aynı zamanda vatandaşların görüşlerine açık, etkileşimi önemseyen yapılar haline gelmesini zorunlu kılmaktadır. Bu durum, Türkiye'nin dijital kamu uygulamalarını geliştirirken Avrupa Birliği ülkelerinin deneyimlerinden yararlanmasını da önemli hale getirmektedir. Sosyal medyanın yaygınlaşması, kamu kurumlarının şeffaflık ve katılımı sosyal platformlar aracılığıyla sağlamasını gerekli kılarken; mobil cihaz kullanımının artması, e-devlet hizmetlerinin mobil uyumlu ve 7/24 erişilebilir olmasını zorunlu hale getirmiştir. Bununla birlikte, yapay zekâ destekli uygulamalar, kişiselleştirilmiş ve veriye dayalı kamu

hizmetlerinin önünü açmakta; ancak aynı zamanda etik ve siber güvenlik konularını da gündeme getirmektedir. Vatandaşların farklı dijital platformları tercih etmesi, e-hizmetlerin yalnızca merkezi portallar üzerinden değil, çeşitli dijital kanallar aracılığıyla da sunulmasını gerekli kılmaktadır. Dijital olarak sunulan hizmetlerin artışı, kamu hizmetlerine erişim ve paydaş katılımı açısından stratejik bir araç haline gelmiştir.

E-devlet ve e-yönetişim konusu, uzun süredir çeşitli disiplinlerde ve özellikle kamu yönetimi alanında ele alınan önemli bir araştırma konusudur. Bu kavramlara ilişkin çok sayıda akademik çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ise mevcut literatürü derleyip analiz etmeyi, Türkiye'nin dijital kamu yönetimi deneyimini Avrupa Birliği ülkeleriyle karşılaştırmalı olarak ele almayı, e-devlet ve e-yönetişim uygulamalarının yönetim kalitesi üzerindeki etkilerini incelemeyi ve gelecekteki yönelimlere katkı sunmayı amaçlayan bir literatür incelemesidir. Bu çalışmada saha araştırması veya arşiv taraması yapılmamış; bunun yerine akademik çalışmalar, kitaplar, makaleler, tezler, raporlar ve resmi belgeler temel alınarak kapsamlı bir değerlendirme yapılmıştır. Bu bağlamda, e-devlet ve e-yönetişim anlayışını kamu yönetimi paradigmasına uyarlayan yaklaşımlar, değerlendirme sürecinin teorik temelini oluşturmuştur.

“Avrupa Birliği ve Türkiye Perspektifinden E-Yönetişim ve E-Devlet Uygulamaları” bağlamında değişimin tartışıldığı bu çalışma, temel olarak dört ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, e-yönetişim ve e-devlet kavramları kuramsal açıdan ele alınmıştır. İkinci bölümde, e-yönetişim ve e-devlet yaklaşımları analiz edilmiştir. Üçüncü ve dördüncü bölümlerde ise Avrupa Birliği ve Türkiye örnekleri üzerinden e-yönetişim ve e-devlet uygulamaları ile bu alanlarda karşılaşılan sorunlar incelenmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1.E-Yönetişim

Kamu kurumlarında geleneksel olarak var olan hiyerarşik ve merkezî yapı, dijitalleşmenin etkisiyle daha esnek ve etkileşim temelli bir yapıya dönüşmüştür. Bu yeni yaklaşımda, vatandaş odaklılık, hizmete kolay erişim ve katılımcılık gibi ilkeler ön plana çıkmaktadır; dijital altyapının sağladığı olanaklar sayesinde vatandaşlar, kamu hizmetlerine zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın dijital ortamlar üzerinden doğrudan erişim sağlayabilmektedir (Atmaca, 2009, s. 33).

Bu bağlamda, sadece hizmet sunumları değil; yönetime katılım, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi demokratik ilkeler de önem kazanmaya başlamıştır (Grigalashvili, 2022, s. 193). İşte tam bu noktada e-yönetişim, dijital ortamda her şeyi kapsayan bir yaklaşım olarak öne çıkmıştır. Bu değişim yalnızca hizmet sunum biçimlerinde değil, aynı zamanda kamu kurumlarının örgütsel yapısında ve karar alma süreçlerinde de kendini göstermektedir (Erdem, 2002, s. 795).

Dijital araçlar, başka bir deyişle e-yönetişim, devletin hizmet sunumunda etkinliği ve şeffaflığı artırırken, vatandaşların kamu politikalarının belirlenmesinde daha aktif bir rol üstlenmesini de mümkün kılmaktadır (We Are Social, 2025). Bu durum, yönetim süreçlerini hem daha şeffaf hem de hesap verebilir hâle getirmektedir. E-yönetişim, temelde katılımcılığı artırmayı amaçlayan dijital bir yönetim modelidir (United Nations, 2022, s. 15). Özellikle “ağ tabanlı yönetim” modeliyle birlikte, karar alma süreçleri daha yatay ve iş birlikçi bir zemine oturmuştur (Yılmaz, 2023, s. 195). Bu çok aktörlü yapı içerisinde yalnızca devlet kurumları değil, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları da sürece dâhil edilmekte; böylece yönetim çok daha kapsayıcı bir boyut kazanmaktadır (Okot-Uma, 2005, s. 73). E-yönetişim kavramı, kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi (e-devlet), iş dünyasıyla ilişkiler, kamu kurumları arası iletişim, demokratik katılım (e-demokrasi), yerel yönetimlerdeki uygulamalar (e-belediye) ve kamu personeli yönetimi gibi alanları da kapsamaktadır.

Şekil 1. E-Yönetişim Alanları



Kaynak: Yazar tarafından, T.C. Dijital Dönüşüm Ofisi (2024), European Commission (2024), OECD (2020) ve UNDESA (2022) verilerinden derlenerek hazırlanmıştır.

Tablo 1. E-Yönetişim Uygulama Alanları

Kamu Hizmetlerinin Dijitalleştirilmesi(e-devlet)	Kamu hizmetlerinin zaman ve mekân kısıtlamaları olmadan vatandaşlara dijital ortamda sunulmasıdır. Türkiye’deki e-Devlet Kapısı, Bulgaristan’da ise egov.bg .
İş Dünyasıyla İlişkiler	Özel sektörlerle yönelik süreçlerin dijitalleşmesini kapsamaktadır. Türkiye’de uygulanan Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP).
Kamu Kurumları Arası İletişim	Kamu kurumları arasındaki koordinasyonun dijitalleştirilmesidir. Türkiye’de MERNİS, UYAP vb.
Demokratik Katılım ve Şeffaflık (e-demokrasi)	Demokratik süreçlerin dijital ortama taşınarak vatandaşların politika süreçlerine doğrudan katkı sunmasına olanak tanımaktadır. Açık veri portalları, e-danışma ve çevrimiçi oylama sistemleri vb.

Yerel Yönetimlerde e-Yönetişim	Vatandaşların, yerel hizmetlere çevrimiçi erişebilmek için şikâyet veya önerilerini doğrudan iletebilmesini sağlamaktadır. Türkiye'deki E-Belediye Bilgi Sistemi vb.
Kamu Personeli Yönetimi(e-insan kaynakları) ve Kurumsal Performans	Kamu kurumlarının iç işleyişinde karar alma süreçlerini hızlandırarak kamu hizmetlerini artırmaktadır. Türkiye'deki Performans İzleme ve Değerlendirme (PERDİS) vb.

Kaynak: Yazar tarafından, T.C. Dijital Dönüşüm Ofisi (2024), T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı(2024),Elektronik Kamu Alımları Platformu (2024), Adalet Bakanlığı (2024), European Commission (2024) ve OECD (2020) verilerinden derlenerek hazırlanmıştır.

OECD'ye (2019, s. 76) göre e-yönetişim, iş ortamının rekabet gücünü artırmakta ve kamu-özel sektör ilişkilerini daha dengeli bir yapıya kavuşturmaktadır. Elektronik ihale sistemleri, kamu alımlarında bürokratik yükü önemli ölçüde azaltmış ve yolsuzluk riskini düşürerek şeffaflığı güçlendirmiştir. UNPAN (2020, s. 33) raporuna göre bu sistemler, farklı kurumların ortak veri tabanlarına erişimini mümkün kılarak kamu yönetiminde bütüncül bir yapı oluşturur. Bilgi paylaşımının kurumsal sınırlar içinde otomatikleşmesi, karar alma süreçlerine doğruluk ve hız kazandırmaktadır. Clift'e (2003, s. 12) göre e-demokrasi uygulamaları, vatandaşların yönetim süreçlerine aktif katılımını sağlayarak temsil krizini azaltmaktadır. Bu sayede e-yönetişim, yalnızca idari verimlilik açısından değil; aynı zamanda hesap verebilirlik ve demokratik meşruiyet açısından da önemli bir işlev üstlenmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, seçim süreçlerinde önemli değişikliklere yol açmıştır. Resmî internet siteleri ve sosyal medya platformları, siyasilerle seçmenler arasındaki iletişimi artırırken, yanlış bilgi yayılması ve manipülasyon gibi sorunları da beraberinde getirmektedir. Dijitalleşme doğru bilgiye ulaşmayı kolaylaştırırsa da, yeni riskleri tamamen ortadan kaldırmamaktadır. Bu yüzden e-demokrasi ve e-yönetim uygulamalarının, teknolojinin sağladığı avantajlarla riskleri dengede tutarak demokratik süreçlerin sağlıklı işlenmesini sağlaması gerekir (Yolcu ve Gülbahar, 2025, s. 5-6).

European Commission'a (2020, s. 5) göre akıllı şehir uygulamaları, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün öncüsü konumundadır ve merkezi yönetimle dijital entegrasyonu güçlendirmektedir. Heeks'e (2006, s. 64) göre e-belge ve e-arşiv sistemleri, kamu yönetiminde bilgi kalitesini artırmaktadır. Atama, izin, performans ve eğitim gibi süreçler de giderek dijital ortamlarda yürütülmektedir.

E-yönetişim, yalnızca teknik bir dönüşüm olarak değil; yukarıdaki grafikte de görüldüğü üzere birçok alt bileşeni içeren geniş kapsamlı bir kavramdır. Aynı zamanda demokratik katılımı güçlendiren sosyo-politik bir çerçeve olarak değerlendirilmektedir. E-devlet, mobil devlet (m-devlet), dijital demokrasi ve yapay zekâ destekli kamu hizmetleri gibi bileşenler, bu yapının temel taşlarını

oluşturmaktadır (Khouya, 2023, s. 886). Bu sistemler, hizmetlerin daha düşük maliyetle, daha hızlı ve daha etkin sunulmasına olanak sağlarken aynı zamanda yönetim ilkeleriyle uyumlu bir kamu yönetimi anlayışını da desteklemektedir (Özer, 2025, s. 468–469). Öte yandan yapay zekâ ve veri analitiği gibi teknolojilerin kamu yönetiminde kullanımının artması, bireyselleştirilmiş hizmetlerin önünü açarken; veri güvenliği, gizlilik ve etik standartlara ilişkin yeni tartışmaları da beraberinde getirmiştir (We Are Social, 2025). Küresel düzeyde değerlendirildiğinde, e-yönetişim uygulamaları ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Özellikle “ABD, Avustralya, Çin, Güney Kore, İngiltere, İsviçre, Kanada, Singapur, Şili, Tayvan” ve gibi ülkeler, dijital yönetim alanında sundukları yenilikçi çözümlerle dikkat çekmektedir (Göksoy, 2016, s. 1963). Bu ülkelerde dijital altyapının gücü ve vatandaşların dijital araçlara olan adaptasyonu, başarılı uygulamaların temelini oluşturmaktadır. E-yönetişim anlayışı ülkesel bazda gelişmişlik düzeyi ile doğrudan orantılıdır. Bu doğrultuda hazırlanmış olan 2023 yılı Dijital Hükümet Endeksinde; ülkelerin insan merkezli dijital dönüşüm temelleri değerlendirilmiş; çoğu ülke (0,5) üzeri puanla dijital dönüşüm süreçlerinde insan merkezli yaklaşımlar benimseyerek önemli ilerlemeler kaydetmiştir. OECD ortalaması (0,605) olması genel olarak e-devlet uygulamalarının giderek olgunlaştığını ortaya koymaktadır. “Avustralya, Birleşik Krallık, Danimarka, Estonya, Fransa, İrlanda, Kanada, Kolombiya, Güney Kore ve Norveç” ilk on ülke arasında yer almıştır. Farklı gelişmişlik düzeyindeki ülkelerin de yer alması, bu sürecin evrensel bir eğilim haline geldiğini göstermektedir. “Birleşik Krallık, Danimarka, Estonya, Kore, Türkiye” ve diğer ülkeler, dijital hizmetlerin gelişiminde vatandaşlarla aktif iş birliği yürütmüştür. Bu yaklaşım, dijital dönüşüm sürecinde yalnızca teknolojik altyapının güçlendirilmesine odaklanılmadığını, aynı zamanda kullanıcı deneyimi ve erişilebilirliğin artırılmasına yönelik insan merkezli yaklaşımların önem kazandığını göstermektedir.

Ayrıca bu ülkeler, tüm kamu hizmetleri için kullanıcı odaklı tasarım standartları ve yönergeleri geliştirmiştir. Hizmet sunumunda kullanıcı ihtiyaçlarını önceliklendirmişlerdir (OECD, 2023, s. 14–22). Farklı alanlarda önemli katkılar sunan e-yönetişim, yalnızca teknolojik bir geçiş değil; aynı zamanda kamu yönetiminde kültürel ve yapısal bir dönüşümün de ifadesidir. Dijital araçlar sayesinde vatandaşların yönetime daha etkin katılım sağladığı, şeffaflık ve hesap verebilirliğin temel ilke hâline geldiği bir kamu yönetimi anlayışı, günümüzün ve geleceğin yönetim modelini şekillendirmektedir.

Tablo 2. E Yönetişim Uygulamalarının Kamu Yönetimine Katkıları

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik	E-Yönetişim Kamu kurumlarının faaliyetlerinin şeffaf biçimde izlenebilmesine olanak tanımaktadır. Çevrimiçi portallar aracılığıyla bütçe raporları, ihaleler ve kamu politikaları halka sunulmakta, böylece hesap verebilirlik güçlenmektedir.
Etkinlik ve Verimlilik	Dijital dönüşüm, bürokratik süreçlerin hızlanmasına ve maliyetlerin düşmesine katkı sağlar. E-yönetişim uygulamaları vatandaşların devletle olan etkileşiminde önemli ölçüde mali ve zaman konularında tasarruf sağlamaktadır.
Katılım	E-yönetişim yalnızca hizmet sunumunu hızlandırmakla kalmamakta, aynı zamanda vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını da artırmaktadır. Çevrimiçi anketler, e-dilekçeler ve dijital forumlar demokratik katılımı güçlendiren araçlar olarak öne çıkmaktadır.
Demokrasi	E-yönetişim “hibrit demokrasi” biçimlerini teşvik ederek klasik temsili demokrasiyi destekler.
Erişim ve Kapsayıcılık	Dijital uygulamalar, coğrafi engelleri ortadan kaldırarak dezavantajlı grupların da kamu hizmetlerinden yararlanmasını kolaylaştırmaktadır. OECD raporuna göre, özellikle kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşlar için çevrimiçi hizmetler hayati bir köprü işlevi görmektedir.
İnovasyon	Kamu yönetimi yenilikçi çözümlerin uygulanmasını teşvik etmektedir.
Vatandaş Memnuniyeti	Sosyal medya ve mobil uygulamaları kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. Bu da vatandaş-devlet ilişkilerinin daha güvene dayalı bir yapıya dönüşmesine katkı sağlamaktadır.

Kaynak: Yazar tarafından Bertot vd.(2010), Dunleavy vd. (2006), United Nations(2022), West(2004), Chadwick(2011), Criado vd, (2013) çalışmalarından derlenerek hazırlanmıştır.

E-yönetişim, kamu yönetiminde “şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik, verimlilik, katılım, demokrasi, erişim, kapsayıcılık, inovasyon ve vatandaş memnuniyeti” gibi çok boyutlu yararlar sağlamaktadır. Ancak dijital farklılıklar ile ortaya çıkan dijital erişim eşitsizlikleri, siber güvenlik ve kişisel verilerin korunması gibi sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunların giderilmesi, sürecin sürdürülebilirliği açısından kritik bir önem taşımaktadır.

1.2. E-Devlet

E-yönetişimin en önemli boyutlarından biri olan **e-devlet** kavramı, ilk kez 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde yürütülen “Ulusal Performans İncelemesi” programıyla gündeme gelmiştir (Özmen, 2023, s. 3). Bu tarihten itibaren farklı ülkeler, kendi yönetim anlayışları ve politik öncelikleri doğrultusunda kavramı çeşitli biçimlerde tanımlamış ve uygulamaya koymuştur (Çiçek, 2013, s. 2). Literatürde “sayısal devlet” veya “akıllı kamu yönetimi” olarak da anılan e-devlet uygulamaları, kamu kurumlarının iç işleyişini dijitalleştirerek şeffaflık, etkinlik ve katılım gibi yönetim ilkelerinin güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Demirel, 2006, s. 84).

E-devlet, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasını sağlayan ve vatandaşların çevrim içi platformlar aracılığıyla kamu işlemlerine erişimini mümkün kılan bir yapıyı ifade eder. Örneğin,

vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilmesi veya kurumsal hizmet verilerine dijital sistemler üzerinden ulaşılması bu kapsamda değerlendirilebilir (Grigalashvili, 2022, s. 193).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) sunduğu olanaklar sayesinde kamu hizmetlerinin sunum hızı artmakta, maliyetler azalmaktadır. Böylece kamu yararı daha belirgin biçimde ön plana çıkmaktadır (Kumar vd., 2005, s. 295; Demirkıran, 2024, s. 504).

Günümüzde e-devlet, yalnızca bir teknolojik altyapı değil; aynı zamanda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında etkili olan bütünleşik bir model olarak ele alınmaktadır. Strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi bir araya getiren bu model, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve vatandaş odaklı bir biçimde sunulmasını amaçlamaktadır (Özer & Önen, 2017, s. 155).

Kamu yönetiminde meydana gelen dönüşümle birlikte, geleneksel yönetim merkezli anlayıştan vatandaş odaklı hizmet anlayışına geçilmiştir. Bu anlayış, vatandaşların kamu hizmetlerine hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde erişmesini sağlarken; devletin vatandaşlara karşı yükümlülükleri ile vatandaşların devlete karşı sorumluluklarının da elektronik ortamda (e-devlet) karşılıklı olarak yerine getirilmesine olanak tanımaktadır (Özmen, 2023, s. 3; Özer & Önen, 2017, s. 155).

E-devlet uygulamaları genellikle dört aşamalı bir süreçte gelişmektedir. İlk aşamada devlet kurumları kendi web siteleri aracılığıyla temel bilgileri paylaşır. İkinci aşamada, bazı kamu hizmetleri çevrim içi olarak sunulmaya başlanır. Üçüncü aşamada bu hizmetler tek bir merkezî platformda toplanır. Son aşamada ise sisteme yeni ve daha gelişmiş dijital hizmetler eklenerek bütüncül bir yapı oluşturulur (Yurtay vd., 2015, s. 951).

Ortaya çıkan bu yeni yapılar, beraberinde farklı kavramların gelişimini de teşvik etmektedir. Örneğin, e-devletin mobil teknolojilerle bütünleşmesi sonucunda ortaya çıkan m-devlet (mobil devlet) kavramı, kamu hizmetlerinin mobil cihazlar aracılığıyla sunulmasını ifade etmektedir. Akıllı telefonlar, tabletler, dizüstü bilgisayarlar ve kişisel dijital asistanlar üzerinden erişilen bu hizmetler, kullanıcılara zaman ve mekândan bağımsız erişim olanağı sağlamaktadır (Kumar vd., 2005, s. 295). Mobil devlet uygulamaları, özellikle internetin mobil ortamlarda yaygınlaşmasıyla birlikte, vatandaşların devletle olan etkileşimini kolaylaştırmıştır. Hem vatandaşlar hem de kamu görevlileri, kamu hizmetlerine istedikleri anda ve istedikleri yerden erişebilmekte; bu durum hizmetin hızını ve erişilebilirliğini artırmaktadır (Abanumy & Mayhew, 2005, s. 1–6). M-devlet, yalnızca bir hizmet sunum kanalı değil; aynı zamanda kamu yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş katılımını destekleyen önemli bir araç hâline gelmiştir. Mobil uygulamaların sosyal medya platformlarıyla entegrasyonu sayesinde vatandaşlar, kamu hizmetleri hakkında daha fazla bilgiye erişebilmekte ve yönetime daha doğrudan katılım sağlayabilmektedir (We Are Social, 2025). Böylece, daha demokratik ve erişilebilir bir kamu yönetimi yapısı ortaya çıkmaktadır.

E-devlet, dijitalleşen dünyada kamu yönetiminin dönüşümünü simgeleyen temel kavramdır. Bu yapı, yalnızca teknolojik yenilikler sunmakla kalmayıp, kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha şeffaf, hızlı ve erişilebilir şekilde ulaştırılmasına olanak tanımaktadır. Bununla birlikte, dijital dönüşüm sürecinin başarılı olabilmesi için erişim eşitsizlikleri, veri güvenliği ve gizlilik gibi temel sorunlara da çözüm getirilmesi gerekmektedir.

Tablo3. E-Devletin Kamu Yönetimine Katkıları ve Olumsuzlukları

Olumlu Katkılar	Olumsuzluklar / Sorunlar
Kamu hizmetlerinde verimlilik	Fiziki engelliler için erişim güçlükleri
Yeni kamu hizmetlerinin geliştirilmesi	Aşırı bilgi yoğunluğu ve manipülasyon
Bilgiye hızlı ve kolay erişim	Veri gizliliği ve siber güvenlik
Kurumlar arası bilgi paylaşımı	Dijital eşitsizlikler
Online kamu hizmetleri	Telif hakları
Maliyet tasarrufu	Erişim Eşitsizliği
Şeffaf ve hesap verebilir yönetim	Ekonomik ve Eğitim alanında eşitsizlikleri
Vatandaşın yönetime katılımı	
Daha etkin kamu çalışanı performansı	

Kaynak: Yazar tarafından Benschir(2000), World Bank(2004) derlenerek hazırlanmıştır.

2. E-Yönetişim ve E-Devlet Yaklaşımları

Çok boyutlu yönetişim anlayışı, yönetim süreçlerini sadece devlete bırakmak yerine farklı aktörlerle paylaşmayı öngörür. Yönetişim kavramı da aslında birlikte karar alma ve yönetme anlamına gelir. Bu yaklaşımda devlet, tek başına karar veren ve uygulayan bir yapı olmaktan çıkar; görev ve sorumluluklarını özel sektör, sivil toplum ve halk gibi aktörlerle paylaşır (Seyrekbasan, 2022, s. 238).

Bu bölümde ele alınan uluslararası raporlar, ülkelerin dijital gelişim seviyelerini karşılaştırmak ve zayıf noktaları belirleyerek politika yapıcıların yönlendirilmesine yardımcı olmak açısından önemli katkılar sunmaktadır. Bu nedenle, bu bölümde e-yönetişim ve e-devlet yaklaşımları; devlet, vatandaş ve özel sektör gibi aktörler üzerinden, Dünya Bankası, Avrupa Komisyonu, OECD ve bazı çalışmacılar tarafından yayımlanan raporlar ışığında ele alınmış ve aşağıdaki tabloya göre e-yönetişim yaklaşımları derlenmiştir.

Tablo4. E-Yönetişim Yaklaşımları

OECD (2003) E-Yönetişim Yaklaşımı	E-Yönetim	Dijital teknolojilerle kamu yönetiminin verimliliğini artırma.
	E-Hizmetler	Vatandaş ve işletmelere çevrim içi hizmet sunumu.
	E-Demokrasi	Yaklaşımı Karar alma süreçlerine vatandaş katılımını artıran dijital araçlar (e-oylama, çevrimiçi kamu istişareleri).

Avrupa Komisyonu (2016) E-Yönetişim Yaklaşımı	Sınır ötesi e-Yönetişim	AB içinde özellikle sınır ötesi hizmetlerin dijitalleştirilmesi Erasmus+, e-IDAS).
Grigalashvili,(2023, S.13) E-Yönetişim Yaklaşımı	Yayıncılık Modeli,	Vatandaşların yönetim süreçlerine dair bilgiye erişimini kolaylaştırmayı ve bu bilgilerin geniş kitlelere yayılmasını hedeflemektedir.
	Kritik Akış Modeli Son olarak, (Grigalashvili,2023,s .13)	Belirli hedef gruplara yönelik hayati öneme sahip bilgilerin etkin biçimde iletilmesini amaçlamaktadır.
	Karşılaştırmalı Analiz Modeli,	Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, halkın yönetim konusundaki en iyi uygulamaları benimseyerek güçlenmesini teşvik eder.
	E-Savunuculuk, Seferberlik ve Lobcilik Modeli,	Sanal toplulukların küresel düzeyde karar alma mekanizmalarına katılımını sağlayarak, sivil toplumun etkisini artırmayı hedefler.
	Etkileşimli Hizmet Modeli,	Bireylerin karar alma süreçlerine doğrudan katılımını mümkün kılarak daha şeffaf ve nesnel bir yönetim ortamı oluşturmayı amaçlamaktadır

Kaynak: Yazar tarafından European Commission (2016), OECD(2003), Grigalashvili(2023) verilerinden derlenmiştir.

Tablo 5.E-Devlet Yaklaşımları

Dünya Bankası (2004) ve Birleşmiş Milletler E-Devlet Yaklaşımı	Devlet ile vatandaş	Devletin vatandaşlara yönelik dijital hizmetleri. (online vergi ödeme, e-sağlık hizmetleri)
	Devlet ile Özel İşletmeler	Devletin özel sektöre sunduğu hizmetler. (lisans başvuruları, e-ihale sistemleri)
	Devlet ile Devlet	Kamu kurumları arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon (veri tabanlarının entegrasyonu, iç yazışmaların dijitalleşmesi)
Avrupa Komisyonu (2016) E-Devlet Yaklaşımı	Devlet ile Çalışanlar	Kamu çalışanlarına dönük hizmetler. (e-personel sistemleri, bordro takibi)
	Devlet ve Dijital Dönüşüm	Kurumların iş yapış biçiminde köklü dijital dönüşüm
	Şeffaf Devlet	Şeffaflık, açık veri ve hesap verebilirlik

Kaynak: Yazar tarafından European Commission (2016), World Bank(2004), verilerinden derlenmiştir.

Günümüzde dijitalleşme, artık yalnızca teknik bir yenilik değil; aynı zamanda bilgiye dayalı, şeffaf ve katılımcı bir kamu yönetimi modeline geçişin temel unsuru hâline gelmiştir (Erkul, 2021, s. 194). Yine de, teknik altyapıdaki ilerlemeye rağmen karar alma süreçlerine vatandaşın katılımı, şeffaflık ve kamu güveni gibi konularda bazı yapısal sorunlar devam etmektedir. Ayrıca, demokratik katılım

ve yönetim etkinliği gibi alanlarda hâlâ geliştirilmesi gereken noktalar bulunmaktadır (Kaya, 2023, s. 114). Bu nedenle, dijitalleşmenin sağladığı fırsatlar ve karşılaşılan zorluklar ışığında, bir sonraki bölümde Avrupa birliğinde e-yönetişim ve e-devlet uygulamaları vasıtasıyla kamu yönetiminde etkinliği nasıl artırdığı incelenecektir.

3. Avrupa Birliği'nde E-Yönetişim Ve E-Devlet Uygulamaları

Dijital teknolojilerin hızlı yaygınlaşması, kamu yönetiminde köklü değişikliklere yol açmış ve devlet–vatandaş ilişkilerinde yeni bir etkileşim biçimi ortaya çıkarmıştır. Bu durum, Avrupa Birliği'nde (AB) dijital erişimin artırılması ve yönetsel süreçlerde şeffaflık ile hesap verebilirliğin güçlendirilmesi yönünde politikaların geliştirilmesini sağlamıştır.

Avrupa Birliği,, dijital kamu hizmetlerini genişletmeye yönelik attığı adımlarla pek çok ülkeye örnek teşkil etmekte ve öncülük yapmaktadır (European Commission, 2024, s. 15). Avrupa Birliği ülkelerinde e-devlet uygulamalarının gelişimi, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırırken; yönetişimde şeffaflığı artırarak etkili bir e-yönetişim yapısı oluşturmuştur. Ayrıca, kullanıcı odaklı hizmet tasarımları ve veri temelli karar alma süreçleri, sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmektedir. Kapsayıcı dijital politikalar, farklı yaş ve demografik grupların dijital hizmetlere erişimini desteklemektedir (Eurostat, 2023).

Avrupa Birliği, 2006–2010 yıllarını kapsayan ilk “E-Devlet Eylem Planı”nda, dijital kamu hizmetlerinin geliştirilmesi için beş temel öncelik belirlemiştir: tüm vatandaşların kamu hizmetlerine eşit erişimini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak ve süreçleri basitleştirmek, kamu alımlarını dijitalleştirmek, bilgiye erişimde fırsat eşitliğini desteklemek ve vatandaşların dijital kanallar üzerinden karar alma süreçlerine katılımını teşvik etmek (Avrupa Komisyonu, 2006; Devlet Planlama Teşkilatı, 2006).

Avrupa Birliği, 2020–2030 Dijital Stratejisi'ni belirlerken önceki yaklaşımlardan daha kapsayıcı bir yol izleyerek dijitalleşmenin tüm yönlerine odaklanmıştır. Bu süreçte dijital piyasaların ve hizmetlerin düzenlenmesi ön plana çıkarılmış ve Avrupa'da adil, rekabetçi, demokratik ve sürdürülebilir bir dijital toplum yapısı oluşturmak hedeflenmiştir (Öz, 2023, s. 432).

AB'nin “2030 Dijital On Yıl” stratejisi, kapsayıcı, sürdürülebilir ve iş birliğine dayalı bir e-yönetişim vizyonu sunmaktadır (Eurostat, 2023). AB'nin dijital kamu hizmetleri deneyimi, Türkiye gibi ülkeler için yönlendirici bir model oluşturmakta ve teknolojik dönüşümde sürdürülebilirlik açısından önemli bir örnek teşkil etmektedir (Demirkıran, 2025).

Avrupa Birliği ülkelerinde e-devlet hizmetleri, mobil erişim, yaşam döngüsü temelli hizmet sunumu ve kullanıcı dostu tasarım açısından üst düzey performans göstermektedir (European Commission, 2025). 2024 yılı verilerine göre AB'de hanelerde internet erişimi bölgesel farklılıklar taşımaktadır;

Güney İtalya, Portekiz, Bulgaristan ve Almanya gibi bazı bölgelerde hâlâ önemli bir kesim internete erişememektedir. Genel olarak, 2019'dan 2024'e internet erişimi oranı %89,7'den %94,2'ye yükselmiştir, ancak bazı bölgelerde azalmalar da gözlenmiştir (Eurostat, 2024).

E-devlet kullanımında Danimarka (%98,5), Hollanda (%96,0) ve Finlandiya (%95,4) en üst sıralarda yer alırken; Romanya (%25,3), Bulgaristan (%31,5) ve İtalya (%55,1) en düşük kullanım oranlarına sahiptir (European Commission, 2024). Bu bölgesel eşitsizlikler, e-devlet ve e-yönetişim hizmetlerinin etkin kullanımını ve dijital kapsayıcılığı sınırlamaktadır. Bu nedenle dijital dönüşüm politikalarının bölgesel altyapı ve erişim farklılıklarını azaltmaya yönelik olması büyük önem taşımaktadır (Eurostat, 2024).

Avrupa Birliđi, e-yönetişim alanında dünya genelinde öncü konumda olup, eIDAS Yönetmeliđi ve Erasmus Plus gibi sınır ötesi dijital hizmetlerle entegrasyonu güçlendirmektedir (European Commission, 2025). eIDAS, AB genelinde elektronik kimlik doğrulama ve güven hizmetlerine dair ortak bir çerçeve sunmakta ve üye ülkeler arasında karşılıklı e-kimlik tanınmasını mümkün kılarak ulusal kimlik sistemlerinin birlikte çalışabilirliğini desteklemektedir (Klobučar, 2019; EU4Digital, 2020). Bu yönetmelik temelinde dijital kamu hizmetlerinin güvenli ve etkin kullanımı kolaylaştırılmaktadır.

Erasmus Plus Programı ise eğitim, gençlik ve spor alanlarında hareketlilik ve kurumsal iş birliğini destekleyen bir hibe programıdır. Başvuru süreçleri geleneksel kâğıt tabanlı işlemlerden web tabanlı dijital sistemlere geçerek süreçlerin esnekliğini ve verimliliğini artırmıştır (Cardoso & Seruca, 2019). Dünyanın en dijital ülkesi olarak gösterilen ve dijital devletin öncüsü olan Estonya'da, vergi beyanından sağlık kayıtlarına, eğitimden dijital vatandaşlığa kadar birçok hizmet tamamen çevrimiçi yürütülmektedir. Özellikle e-Residency (dijital vatandaşlık programı), yalnızca Estonya vatandaşlarına değil, yabancılara da şirket kurma ve yönetme olanağı sağlamaktadır (Vassil, 2015, s. 69). Danimarka'nın MitID (Benim Kimliğim) dijital kimlik sistemi, vatandaşların tek bir dijital kimlik üzerinden bankacılık işlemleri, sağlık verileri, vergi ödemeleri ve sosyal hizmetler gibi tüm hizmetlere erişmesini mümkün kılmaktadır (Christoffersen, 2021, s. 13). İsveç'te BankID (Banka Kimliği) dijital kimlik modeli, hem devlet hem de özel sektörde kullanılmakta ve vatandaşların vergi, sosyal güvenlik ve bankacılık hizmetlerine tek bir kimlik ile erişmesini sağlamaktadır (Grönlund, 2010, s. 185). Finlandiya'da Suomi.fi (Kamu Dijital Hizmetleri Platformu) portalı, devlet hizmetlerini tek çatı altında toplamaktadır. Bu portal üzerinden vatandaşlar resmi belgelerine erişebilmekte ve dijital posta kutusu aracılığıyla devletle çevrimiçi iletişim kurabilmektedir (Anttiroiko, 2016, s. 31). İtalya'da SPID (Kamu Dijital Kimlik Sistemi) sistemi, Fransa'da FranceConnect ve Almanya'da AusweisApp2 (Dijital Kimlik Uygulaması) gibi uygulamalar da vatandaşların tek bir kullanıcı hesabı

veya elektronik kimlik kartı ile tüm kamu kurumlarına erişimini sağlamaktadır (Bellucci & Nasi, 2019, s. 211; Villeneuve, 2018, s. 57; Kubicek & Noack, 2010, s. 7).

Bu örneklerden görüleceği üzere, AB’de ülkeler hem bütüncül e-devlet ve e-yönetişim uygulamalarını hem de yerel bazlı dijital hizmetleri farklı sistemlerle hayata geçirmektedir. Ancak ülkeler arasında teknik yeterlilik ve uygulama standartlarındaki farklılıklar, gelişimin dengeli ve eş zamanlı ilerlemesini zorlaştırmaktadır. Sayısal teknolojilere erişimdeki dengesizlik, özellikle dezavantajlı bölgelerde hizmetten yararlanmayı sınırlandırmakta; dijital yetkinlik eksikliği, teknik donanım yetersizliği ve ekonomik eşitsizlikler bu durumu derinleştirmektedir.

Kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesinde önemli ilerlemeler kaydedilmesine rağmen, üye ülkeler arasındaki politika farklılıkları ilerlemenin istikrarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu süreçte bilgi güvenliği, kişisel mahremiyetin korunması ve sayısal uçurum gibi konular stratejik öncelikler olarak öne çıkmaktadır. Ortak yasal düzenlemeler mevcut olsa da, bunların tüm üye devletlerde etkin uygulanabilmesi için daha fazla koordinasyona ihtiyaç vardır (Demirkıran, 2025, s. 46).

AB’nin e-yönetişim uygulamalarında güçlü yönlerin yanında bazı zayıf noktaları da bulunmaktadır. Avrupa Komisyonu’nun raporuna göre, e-devlet alanında ilerleme sağlanmasına rağmen, üye ülkeler arasında dijital eşitsizlik devam etmekte ve hâlâ önemli farklılıklar bulunmaktadır (European Commission, 2016). Bu durum, özellikle kuzey ve batı, doğu ve güney Avrupa ülkeleri arasındaki hizmet kalitesi farklarında kendini göstermektedir.

Sınır ötesi hizmetlerin entegrasyonunda yavaşlık söz konusudur. Birleşmiş Milletler raporu, “AB’de sınır ötesi e-devlet hizmetlerinin parçalı kalmaya devam ettiği ve birlikte çalışabilirlik sorunları yaşandığını” belirtmektedir (United Nations, 2020). Bu durum, özellikle iş gücü ve öğrenci hareketliliği gibi alanlarda sorunlara neden olmaktadır.

Vatandaş katılımı alanında demokrasi araçları AB genelinde yeterince gelişmemiştir. OECD raporu, “Avrupa’daki e-devlet girişimlerinin çoğunun katılımcı olmaktan ziyade hizmet odaklı olduğunu” vurgulamaktadır (OECD, 2003). Açık veri ve şeffaflık politikalarının tüm ülkelerde aynı düzeyde uygulanmadığı görülmektedir. Heeks (2006), gelişmiş bölgelerde dahi açık hükümet veri girişimlerinde eşitsizlikler ve standart uygulama eksikliği olduğunu belirtmektedir.

Veri güvenliği ve mahremiyet konuları AB’de hala tartışmalıdır. Dünya Bankası raporu, “Veri gizliliği ve siber güvenlik sorunlarının sürdürülebilir e-devlet uygulamaları için önemli engeller olmaya devam ettiğini” ifade etmektedir (World Bank, 2004).

Avrupa Birliği dijital yönetim alanında öncü olsa da, gelecekte başarının anahtarı; dijital eşitsizliklerin giderilmesi, sınır ötesi hizmetlerde uyum sorunlarının çözülmesi, düşük vatandaş katılımının artırılması ve veri güvenliği ile veriye erişim politikalarında iyileştirmelerin yapılmasına

bağlıdır. Avrupa Birliği örnekleri, e-yönetişim ve e-devlet uygulamalarının hem fırsatlarını hem de sınırlılıklarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, bir sonraki bölümde Türkiye’deki e-yönetişim ve e-devlet uygulamaları, Avrupa Birliği deneyimi ışığında incelenerek dijital kamu yönetimindeki gelişmeler, karşılaşılan zorluklar ve uygulama farklılıkları değerlendirilecektir.

4. Türkiye’de E-Yönetişim ve E-Devlet Uygulamaları

Türkiye’de dijital kamu yönetimi süreci, 1992 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisi bünyesinde kurulan Bilgi Teknolojileri Grubu ve Türkiye Bilişim Derneği’nin öncülüğünde başlamıştır. Bu dönemde gerçekleştirilen TUENA Projesi (1997–1999), Dokuzuncu Ulaştırma Şûrası (1998) ve Türkiye Bilişim Şûrası (2002) gibi girişimler, dijital dönüşüm yolunda önemli kilometre taşları olmuştur (Yurtay, 2015, s. 952). Hükümet programlarında da yer bulan bu politikalar, vatandaşlar ve kamu yönetimi açısından maliyetlerin azaltılması ve hizmetlerde şeffaflığın artırılması amacıyla hayata geçirilmiştir (Çeliksoy & Akça, 2023, s. 451).

2002 yılından sonra, dijital dönüşüm devlet politikalarında daha belirgin hâle gelmiştir. E-Devlet Kapısı 2008 yılında erişime açılmış; zaman içinde adalet, sosyal güvenlik, sağlık, ulaştırma, eğitim, çevre, şehircilik ve güvenlik gibi birçok alanda hizmet sunan, yüzlerce kamu kurumunun entegre olduğu bir platforma dönüşmüştür. 2020 yılında yapılan kamu memnuniyet anketine göre, E-Devlet Kapısı’ndan memnuniyet oranı (%95) olarak gerçekleşmiştir (e-Devlet Kapısı, 2025).

Bu süreçte kamu hizmetlerinde önemli ölçüde tasarruf sağlanmış ve bürokrasi azalmıştır. Dijitalleşme ayrıca Türkiye’nin küresel rekabet gücüne katkı sunmuş; bu doğrultuda dijital odaklı kamu stratejileri geliştirilmiş, yasal altyapı oluşturulmuş ve uygulanmaya başlanmıştır (Çeliksoy & Akça, 2023, s. 482). (Çeliksoy & Akça, 2023, s. 482). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının en önemli adımlarından biri, kamu hizmetlerinin merkezi bir platform üzerinden sunulmasını sağlayan E-Devlet Kapısı projesidir. Vatandaşlar bu sayede kamu hizmetlerine zaman ve mekân sınırlaması olmadan erişebilmekte ve işlemlerini hızlıca gerçekleştirebilmektedir (Çarıkçı, 2010, s. 120). Zamanla E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin sayısı artmış, vatandaşlar birçok işlemi çevrim içi olarak ve fiziksel başvuru gerektirmeden gerçekleştirebilir hâle gelmiştir. Bu gelişme hem bürokrasinin yükünü azaltmış hem de kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır (Dijital Türkiye Raporu, 2025, s. 4). Türkiye, e-devlet uygulamalarının etkin ve güvenilir biçimde yürütülmesi için gerekli hukuki altyapıyı çeşitli yasal düzenlemelerle oluşturmuştur. Bu kapsamda 2004 yılında yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu, dijital ortamda kimlik doğrulama ve güvenli iletişimi mümkün kılmıştır. Aynı dönemde Türk Ceza Kanunu’na bilişim suçlarıyla ilgili düzenlemeler eklenmiş; Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’nda yapılan değişikliklerle internet ortamındaki yayınlar telif hakkı korumasına alınmıştır. Ayrıca Evrensel Hizmet Kanunu ve telekomünikasyon alanındaki ikincil mevzuat

sayesinde Avrupa Birliği müktesebatına uyumlu bir haberleşme altyapısı oluşturulmuştur. İnternet yayınlarının düzenlenmesine yönelik çıkarılan kanunlar da e-devletin hukuki çerçevesini güçlendirmiştir (Demirel, 2006, s. 86).

Kamu hizmetlerinde dijitalleşmeyi kurumsal bir yapıya kavuşturmak amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli 1 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (T.C. Resmî Gazete, 2018). Daha sonra, 2025 yılında çıkarılan 177 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Siber Güvenlik Başkanlığı oluşturulmuş, Dijital Dönüşüm Ofisi kapatılarak görev ve yetkileri bu başkanlığa devredilmiştir (T.C. Resmî Gazete, 2025).

2025 yılına gelindiğinde, Türkiye'nin nüfusu 87,6 milyona ulaşmıştır. Yaklaşık 80,7 milyon aktif mobil hat (nüfusun %92'si) ve 77,3 milyon internet kullanıcısı (%88,3) bulunmaktadır. Sosyal medya kullanıcı sayısı ise 58,5 milyona (%66,7) ulaşmıştır. Aynı yıl itibarıyla E-Devlet Kapısı üzerinden 6.840 web hizmeti ve 5.362 mobil hizmet olmak üzere toplam 8.632 farklı hizmet sunulmaktadır. Kullanıcı sayısı 68 milyonu aşmış; bunların 33 milyonu kadın, 35 milyonu erkektir (turkiye.gov.tr, 2025). Bu göstergeler, Türkiye'de dijital teknolojilerin toplumsal düzeyde benimsendiğini ve dijital dönüşüm sürecinin kurumsal olarak yerleştiğini göstermektedir (Yurtay, 2015, s. 952).

Tablo 6. E-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunan Kurumlar

Merkezi Kamu Kurumu	204
Üniversite	206
Belediye	534
Su ve Kanalizasyon İdaresi	30
Özel Kurum	127

Kaynak: Yazar tarafından Kaynak: e-Devlet Kapısı (T.C. Dijital Dönüşüm Ofisi), "e-Devlet İstatistikleri", alınan veri 30.09.2025 tarihi itibarıyla, <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistiklerinden> alınan verilerden oluşturulmuştur.

Türkiye'nin e-devlet performansı, çevrim içi hizmet sunumu ve beşerî sermaye alanlarında birçok gelişmiş ülkeyle rekabet edebilir düzeye ulaşmıştır. Ancak telekomünikasyon altyapısındaki eksiklikler, genel performansı sınırlayan önemli bir faktördür. 2024 yılında E-Government Development Index (EGDI) sıralamasında 48. sırada yer alan Türkiye, dijital dönüşüm sürecinde dinamik fakat kırılğan bir yapıya sahiptir. Bu nedenle altyapı yatırımlarının artırılması, nitelikli insan kaynağının geliştirilmesi ve veriye dayalı dijital hizmetlerin önceliklendirilmesi gerekmektedir (Eren & Gelmez, 2024, s. 851). Dijitalleşme, kamu yönetiminde yapısal bir zihniyet dönüşümüne neden olmuş; vatandaş ile devlet arasındaki etkileşim, geleneksel hiyerarşik modellerden uzaklaşarak dijital tabanlı iletişim biçimlerine yönelmiştir. Bu kapsamda, elektronik kamu yönetimi uygulamaları, dönüşüm sürecinin temel yapı taşlarından biri olarak ön plana çıkmıştır. Avrupa Birliği, bu alanda

uluslararası düzeyde yol gösterici bir aktör konumunda bulunmakta ve üye ülkelerde kamu hizmetlerine dijital erişimi genişletmeye ve yönetsel süreçlerde açıklığı sağlamaya yönelik politikalar hayata geçirmektedir (European Commission, 2024, s. 15). Türkiye ise son yıllarda dijital kamu uygulamalarında gözle görülür ilerlemeler kaydederek, özellikle e-Devlet platformu aracılığıyla çok sayıda işlemi çevrim içi ortamda sunar hâle gelmiştir (Dijital Türkiye, 2025, s. 4). Bu doğrultuda, Türkiye'nin mevcut uygulamalarının Avrupa Birliği ülkelerindeki dijital kamu deneyimleri ile karşılaştırmalı olarak analiz edilmesi önem arz etmektedir. Türkiye'de e-devlet uygulamaları, vatandaşların kamu hizmetlerine coğrafi ve zamansal kısıtlamalar olmadan erişmesini sağlayan dijital çözümler olarak gelişmektedir. Bu sistemler, devlet-vatandaş etkileşimini güçlendirirken hizmetlerin daha yalın, hızlı, verimli ve kapsayıcı olmasına katkı sağlamaktadır.

Türkiye'nin Bilişim Teknolojileri Yaygınlaştırma Endeksi (7,7) seviyesinde olup, Avrupa'daki en yüksek düzeylerden biridir (CEPEJ, 2024, s. 174). Adalet sisteminde kullanılan UYAP SMS hizmeti, dava süreçleri ve yargı gelişmelerinin kısa mesaj yoluyla taraflara bildirilmesini sağlayarak yargıya erişimi kolaylaştırmaktadır (Güler & Dövertaş, 2014, s. 35). Özellikle dava yönetimi alanında, iç mahkeme işlemleri ve dava kayıtları neredeyse tamamen dijitalleşmiştir. UYAP sistemi sayesinde birçok işlem fiziksel mahkemeye gitmeden yürütülebilmektedir. Ayrıca, Yargıtay İçtihat Merkezi gibi yapay zeka destekli uygulamalar sayesinde içtihatlara web ve mobil cihazlardan erişim sağlanmaktadır (CEPEJ, 2024, s. 174).

Eğitim alanında ise Mobil Bilgi Projesi, öğrenci ve velilerin ders programı, sınav tarihleri, notlar ve devamsızlık gibi bilgilere mobil cihazlardan erişebilmesini mümkün kılmaktadır (Ateş & Yavuz, 2019, s. 170). Sağlık Bakanlığı'nın sunduğu e-Nabız uygulaması, bireylerin sağlık verilerini (tanı, tetkik, tedavi, reçete vb.) 7/24 dijital ortamda takip etmesine imkân vermektedir (Karakethüdaoğlu, 2019, s. 52). Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) ise vatandaşların istedikleri sağlık kuruluşu ve hekimden online randevu almalarını kolaylaştırmaktadır (Güler & Dövertaş, 2014, s. 31). Ulaşım alanında Ulusal Ulaştırma Portalı, seyahat öncesi ve sırasında ihtiyaç duyulan uçuş durumu, yol bilgileri, haritalar ve hava koşulları gibi verileri tek bir platformda birleştirerek kullanıcı dostu hizmet sunmaktadır (Ateş & Yavuz, 2019, s. 160). Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Kent Güvenliği Yönetim Sistemi (KGYS) ise şehir güvenliğini sağlamak üzere toplanan ses, görüntü ve konum verilerini analiz eden kapsamlı bir gözetim altyapısıdır (Karakethüdaoğlu, 2019, s. 60).

TCDD Mobil uygulaması demiryolu kullanıcılarına mobil erişim sağlarken, KADES uygulaması kadınların acil durumlarda güvenlik birimlerine hızlı ulaşmasını amaçlamaktadır (Ateş & Yavuz, 2019, s. 165). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), vatandaşların dilekçe yazma ve bilgi edinme haklarını dijital ortamda kolaylaştırarak, kamu ile toplum arasındaki etkileşimi

güçlendirmektedir. Yönetime katılımı teşvik eden yapısıyla bireyler, düşünce ve taleplerini doğrudan kamu otoritelerine iletebilmektedir. Otomasyon tabanlı yapısı ve merkezi denetim süreci sayesinde ise kamu hizmetlerinde hız, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri etkin biçimde uygulanmaktadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), vatandaşların dilekçe yazma ve bilgi edinme haklarını CİMER, bu özellikleriyle Türkiye'de dijital yönetişimin kurumsallaşmasına katkı sunan önemli bir platform olarak öne çıkmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Türkiye'de yerel yönetimler, dijital teknolojiler aracılığıyla kent hizmetlerini çevrimiçi sunmasını sağlayan bir e-yönetişim uygulaması olan e-belediyeçilik sayesinde, kent sakinlerinin ihtiyaç ve taleplerine hızlı ve etkili biçimde yanıt verebilmektedir (Balcı & Akçakaya, 2024, 1243). Yerel yönetimlerde vergi ödemeleri, trafik bilgileri, imar sorgulamaları ve toplu taşıma güzergâhları gibi hizmetler de mobil cihazlar üzerinden sunulmaktadır (Gürsoy, 2023, S670). E-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin daha hızlı ve etkili hizmet sunmasını sağlarken, vatandaşların zamandan ve mekândan bağımsız olarak sürece katılımını kolaylaştırmaktadır. İnternet tabanlı yeni iletişim araçları sayesinde vatandaşlar yer ve zamandan bağımsız şekilde taleplerini iletebilmekte, çeşitli katılım araçlarıyla (anketler, kent konseyleri) kentle ilgili kararlara dâhil olabilmekte ve dijital yetkinliklerini geliştirmektedir (Sayımer vd, 2019, s.441). İstanbul, Ankara ve İzmir gibi bazı büyükşehir belediyeleri şeffaflık, veri temelli yönetişim uygulamaları aracılığıyla veriler halka açık şekilde sunmaktadır (Atçeken, 2025, 93). Bununla birlikte, vatandaşların yönetime daha etkin şekilde katılması, e-yönetişim anlayışı doğrultusunda kamu ile birey arasında iş birliğini güçlendirmekte; bu da belediye hizmetlerinin katılımcı ve etkileşimli yönetişim modeli içinde ilerlemesini desteklemektedir (Sayımer vd, 2019, s.441). Türkiye, son yıllarda e-devlet ve dijital kamu hizmetleri alanında önemli gelişmeler göstermiş; sağlık, adalet, ulaşım, güvenlik ve eğitim gibi birçok sektörde dijitalleşme sürecini başarıyla uygulamıştır. Ancak altyapı eksiklikleri, veri yönetimi ve uluslararası iş birliği alanlarında bazı geliştirilmesi gereken zayıf yönlerde bulunmaktadır. Önümüzdeki dönemde bu alanlara odaklanılarak dijital hizmetlerin kapsayıcılığı ve etkinliği daha da artırılabilir.

4.1. Türkiye'nin E-Yönetişim ve E-Devlet Uygulamaları Bakımından Uluslararası Durumu

Türkiye, Avrupa Komisyonu'nun 2023 tarihli "Dijital On Yıl 2024: E-Devlet Kıyaslama Raporu"na göre, 83 puanla Avrupa ortalaması olan 76 puanın üzerinde performans sergileyerek 37 ülke arasında 10. sırada yer almıştır. Sağlık sektöründe 90 puanla 4. sırada bulunan Türkiye, nüfusa oranla lider konumdadır. Kullanıcı odaklılık, şeffaflık ve teknolojik altyapı açısından yüksek puanlar alan Türkiye, tüm kategorilerde öne çıkmaktadır. Kullanıcı odaklılık, şeffaflık ve teknolojik altyapı açısından yüksek puanlar alan Türkiye, sınır ötesi hizmetler hariç tüm kategorilerde öne çıkmaktadır. Bu başarıda e-Nabız, e-Reçete ve İlaç Takip Sistemi gibi dijital projeler önemli rol oynamaktadır

(European Commission, 2024). Uluslararası karşılaştırmalarda Türkiye, “dijital tasarım, veri kullanımı, hükümet platformları, açıklık, kullanıcı odaklılık ve proaktiflik” gibi altı temel boyutta değerlendirme yapan 2022 tarihli OECD Dijital Hükümet Endeksi’nde 0,59 puan alarak, 0,61 olan OECD ortalamasının biraz altında yer almıştır (OECD, 2025).

Türkiye en güçlü olduğu alan olan proaktiflik boyutunda yüksek başarı göstermektedir. Ancak açık veri, şeffaf kaynak kullanımı ve veri paylaşımı alanlarında OECD ortalamasının gerisindedir; dijital altyapı ve veri yönetimi konularında sistematik uygulamaların yaygınlaşmasına ihtiyaç duyulmaktadır (OECD, 2025). Sağlık sektöründe dijitalleşmede sağlanan başarı, e-yönetişim kapasitesinin sektörel düzeyde geliştiğinin bir göstergesidir. Ancak ulus ötesi hizmetlerdeki iş birliği eksikliği, dijital yönetim önünde önemli bir engel olarak kalmaktadır (Eurostat, 2023).

Tablo7. Türkiye’nin ve Avrupa Birliği’nin Karşılaştırması

Kriter	Türkiye’nin Durumu	Avrupa Birliği’nin Durumu
Çevrimiçi Hizmet Olgunluğu	Birçok hizmet tam çevrimiçi; işlem tamamlama oranı AB ortalamasının altında	Hizmetler tam çevrimiçi; işlem tamamlama oranı yüksek
Merkezi Portal Kullanımı	e-Devlet Kapısı ana erişim aracı (UN DESA, 2024)	Kullanıcı dostu portallar; yüksek etkileşim
Mobil Erişim Uyumluluğu	Mobil uyumluluk gelişmekte; kapsayıcılık sınırlı	Mobil uyumluluk yaygın; çoklu cihaz erişimi mevcut
Kullanıcı Odaklılık	Vatandaş odaklılıkta ilerleme var; kullanıcı deneyimi sınırlı	Yaşam döngüsü temelli ve kullanıcı dostu tasarım standart
Veriye Dayalı Yönetim	Veri kullanımı artmış ama yetersiz; açık veri sınırlı	Açık veri etkin; karar destek sistemleri yaygın
Vatandaş Güveni	Güvenilir bulunuyor; memnuniyet artıyor	Ülkeler arasında farklılık var; ortalama güven düzeyi yüksek

Kaynak: European Commission tarafından yayımlanan “Türkiye Report 2024” ve “eGovernment Benchmark 2025” ile United Nations’ın “E-Government Survey 2024” raporlarından elde edilen verilerle hazırlanmıştır.

Sonuç

Günümüzde, özellikle kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanan e-yönetişim ve e-devlet uygulamaları, yalnızca dijitalleşmenin bir ürünü değil; aynı zamanda kamu yönetiminde etkin, verimli, ekonomik, şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı, yalın, hızlı ve kolay erişilebilir bir anlayışa geçişin göstergesi ve köklü bir paradigma değişimini yansıtmaktadır. Dijitalleşmenin kamu yönetimine uygulandığı alanlar, devletler için önemli fırsatlar sunmaktadır. Özellikle az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde, kamu yönetimi genellikle merkeziyetçi, kırtasiyeciliğin yoğun olduğu ve hantal işleyen dikey bir yapıya sahiptir. Bu durum, vatandaşların

devletle olan ilişkisini zorlaştırmakta; etik dışı davranışlara ve yozlaşmaya yol açmakta, aynı zamanda kamu hizmetlerinin verimliliğini de azaltmaktadır.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, şeffaf, adil ve erişilebilir hâle gelmesi, vatandaş-devlet-özel sektör ilişkilerinde meşruluğu, güveni ve katılımı artırmakta ve yönetim süreçlerini daha dinamik, etkileşimli bir yapıya kavuşturmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamaları, yalnızca bir hizmet sunum aracı olmanın ötesinde, katılımcı demokrasinin ve etkin yönetişimin temel bileşenlerinden biridir. Gelecekte bu alandaki teknolojik ilerlemelerin, hizmet kalitesini artırmanın yanı sıra yönetim anlayışını da dönüştürmeye devam etmesi beklenmektedir. Dolayısıyla, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi yalnızca teknik bir mesele değil; aynı zamanda yönetişim, vatandaşlık bilinci ve kurumsal reform açısından stratejik öneme sahip, köklü bir değişimin kapısını aralayan bir adımdır. E-yönetişim ve e-devlet gibi uygulamalar teknolojik gelişmeler doğrultusunda evrilirken, bu uygulamaların kullanımı ve hizmet yelpazesinin genişlemesi sonucunda ortaya çıkan talepler, teknolojik gelişmelere katkı sağlamaktadır. Bu döngü, çift taraflı olarak bütünleşik bir yapıda değişim ve dönüşümü beraberinde getirmektedir.

Dijitalleşme, kamu yönetiminde yalnızca teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda yapısal bir zihniyet değişimini de beraberinde getirmiştir. Vatandaş ile devlet arasındaki etkileşim, geleneksel hiyerarşik modellerden uzaklaşarak dijital ve ağ tabanlı iletişim biçimlerine evrilmiştir. E-yönetişim, devletin yapısal işleyişini dönüştürerek kamu yönetiminde verimlilik, şeffaflık ve katılım ilkelerini dijital ortama taşımaktadır. Türkiye ve Avrupa Birliği örneklerinde görüldüğü üzere, bu dönüşüm yalnızca teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda yönetim kültürünün yeniden tanımlanması anlamına gelmektedir.

Günümüzde zamanın en değerli kaynaklardan biri hâline gelmesi, devletlerin hizmetlerini daha erişilebilir, hızlı ve yalın bir biçimde sunma ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamalarının mobil cihazlarla uyumlu hâle getirilmesi, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini büyük ölçüde kolaylaştırmıştır. Türkiye’de kamu kurumları, yedi gün yirmi dört saat esasına göre hizmet sunan mobil devlet (m-devlet) uygulamaları geliştirmiştir. Bu uygulamalar hem merkezi hem de yerel yönetim hizmetlerinde yaygınlaşmakta ve kullanım oranları sürekli artmaktadır. Bu dönüşüm, ülke kaynaklarının daha etkin, verimli ve ekonomik biçimde kullanılmasına olanak tanıırken, hem zaman hem de mali yönden tasarruf sağlamaktadır. Bu ilerleme, ulus üstü veya bölgesel alanlarda eşitsizliğin minimize edilmesi ile daha da ivmelenecektir.

Mevcut veriler, e-devlete geçişin kısa sürede gerçekleştiğini ve vatandaşların bu değişimi benimseyerek hizmet taleplerini, şikâyet ve önerilerini dijital platformlar üzerinden iletmeye başladıklarını göstermektedir. Türkiye, dijital erişim açısından önemli ölçüde niceliksel bir

doğgunluk seviyesine ulaşmıştır; bundan sonraki süreçte ise dijital dönüşümün niteliğine odaklanması gerekmektedir. Yani yalnızca teknik olarak internete erişim yeterli değildir. Vatandaşların bu teknolojileri bilinçli, güvenli ve etkin biçimde kullanması, toplumsal fayda açısından büyük önem taşımaktadır.

Türkiye'nin ve Avrupa Birliği'nin geleceğe yönelik hedefleri, kamu kurumları ve yerel yönetimlerin sunduğu dijital hizmetlere vatandaşların güvenli ve kolay erişimini sağlamaktır. Bu doğrultuda, özellikle kırsal bölgelerde yaşayanların hizmetlere eşit şekilde ulaşabilmesi için telekomünikasyon altyapısının ve internet hızının güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Avrupa Birliği dijitalleşmede öncü olsa da, dijital kapsayıcılık bakımından üye ülkeler arasında hâlen eşitsizlikler bulunmaktadır. Bu nedenle dijital eşitsizliklerin giderilmesi yalnızca bir kalkınma meselesi olarak değil, aynı zamanda vatandaşlık hakkı ve toplumsal bütünlük açısından da ele alınmalıdır. Dijital olarak sunulan hizmetlerin başarısı, bu hizmetlerin erişilebilirliği ve kullanılabilirliğiyle ölçülmelidir. Bu bağlamda, dijital bilgi ve erişim düzeyinin düşük olduğu bölgelerde vatandaşlar arasındaki hizmet eşitsizliklerini azaltacak ek tedbirlerin alınması faydalı olacaktır.

Türkiye'nin e-devlet ve e-yönetişim alanlarında son yıllarda kaydettiği ilerleme, Avrupa Birliği ülkeleriyle kıyaslandığında dikkat çekici bir gelişimi ortaya koymaktadır. Özellikle dijital hizmetlerin yaygınlaşması ve mobil erişimin artması, kamu hizmetlerinin vatandaşlar için daha kapsayıcı, erişilebilir ve verimli hâle gelmesine önemli katkılar sağlamaktadır. E-yönetişim bağlamında e-demokrasi, e-seçim uygulamalarında eksiklikler görülse de, bu süreçlerde vatandaşların yönelimleri anket çalışmaları ile ortaya konulmaktadır. Dijital dönüşümde e-devlet ve e-yönetişim uygulamaları ön plana çıkmaktadır. Vatandaşların kamu yönetimine doğrudan dijital katılımını mümkün kılan bu sistemler, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi yönetişimin temel ilkelerinin pratikte karşılık bulmasına yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte, bu alandaki başarının kalıcı ve sürdürülebilir olabilmesi, yalnızca teknik altyapıya yapılan yatırımlarla değil; aynı zamanda vatandaş odaklı, şeffaf, güvenilir ve sürekli geliştirilen dijital hizmetlerin sunulmasıyla mümkündür.

Kaynakça

- Abanomy, A., & Mayhew, P. (2005, June). M-government implications for e-government in developing countries: The case of Saudi Arabia. In *The European Conference on e-Government* (pp. 1–6).
- Atçeken, K. (2025). *Kentlerin Geleceği için Veri Paylaşımı: Türkiye'deki Dört Büyükşehir Belediyesinin Açık Veri Platformları Üzerine Değerlendirme. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 34(2), 89–118.
- Ateş, H., & Yavuz, Ö. (2019). Elektronik devletten mobil devlete geçiş: Fırsatlar, tehditler ve uygulama örnekleri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 14(2), 155–177.
- Atmaca, K. (2009). E-devlet'ten “olgun devlet”e ya da e-devlet'in olgunlaştırılması. *İç Denetçi Dergisi*, Dışişleri Bakanlığı Yayını.
- Adalet Bakanlığı. (2024). Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP). <https://www.uyap.gov.tr>
- Atmaca, Ç. (2009). Kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı ve e-devlet uygulamaları. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Anttiroiko, A. V. (2016). City-as-a-platform: The rise of participatory innovation platforms in Finnish cities. *Sustainability*, 8(9), 922–935.
- Avrupa Komisyonu. (2006). i2010 e-Government Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the benefit of all. Avrupa Birliği.
- Balcı, D., & Akçakaya, M. (2024). Akıllı kent vizyonunda yönetimden e-yönetişime bir örnek: E-belediye uygulaması. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(3), 1227–1252.
- Bellucci, P., & Nasi, G. (2019). Citizen e-participation in Italy: From digital divide to civic engagement. *Information Polity*, 24(2), 207–220.
- Bensghir, T. K. (2000). Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.
- Cardoso, G., & Seruca, I. (2019). Erasmus+ programında dijital dönüşüm. *European Journal of Education*, 54(3), 4098–4107.
- Chadwick, A. (2011). *The hybrid media system: Politics and power*. Oxford University Press.
- Christoffersen, L. B. (2021). Denmark's digital ID: The transition from NemID to MitID. *Nordic Journal of Digital Government*, 3(1), 1–15.

- Clift, S. (2003). E-government and democracy: Representation and citizen engagement in the information age (p. 12). Publicus.net. <https://www.publicus.net>
- Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (2023). 50 soruda CİMER. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>
- Çarıkcı, O., & Yavuz, A. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2010(2), 12–25.
- Çayhan, E. (2008). Bridging the digital divide in Turkey: Internet policy and regulation. *Government Information Quarterly*, 25(4), 662–683.
- Çeliksoy, E., & Akça, A. (2023). Türkiye’de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445–486.
- Çiçek, S., Çiçek, H. G., & Çiçek, U. (2013, Haziran 28). Kamu hizmetlerinin etkinliğinde e-devlet kullanımı ve beklentileri [PDF]. Trakya Kalkınma Ajansı.
- Çiçek, A. (2013). E-devlet kavramı ve uygulamaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(18), 1–13.
- Demirel, D. (2006). Dijital devlet ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(3).
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83–118.
- Demirel, D. (2010, Mart). Yönetişimde yeni bir boyut: E-yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, (466), 65–91.
- Demirkıran, S. (2024). Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde e-devlet üzerine yazılan çalışmaların bibliyometrik analiz ile karşılaştırılması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(2), 1–22.
- Demirkıran, M. (2025). Türkiye’de dijital dönüşüm ve Avrupa Birliği deneyimi. *Kamu Yönetimi Dergisi*, 12(1), 20–35.
- Demirkıran, N. (2024). Dijitalleşme sürecinde e-devlet ve güvenlik. *Kamu Yönetimi ve Bilgi Toplumu Dergisi*, 6(1), 500–510.
- Dijital Türkiye. (2025). 2025 yılı kamu hizmetlerinde dijitalleşme raporu. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). E-devlet stratejisi raporu. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP). (2024). Kamu İhale Kurumu. <https://ekap.kik.gov.tr>
- European Commission. (2006). *E-government action plan 2006–2010*. Brussels: European Commission.
- European Commission. (2016). *EU eGovernment action plan 2016–2020*. Brussels: European Commission.
- European Commission. (2020). *Smart cities and communities initiative* (p. 5). <https://ec.europa.eu>
- European Commission. (2024). *E-devlet kullanım istatistikleri*. <https://ec.europa.eu>
- European Commission. (2024). *eGovernment benchmark 2024: Insight report*. Publications Office of the European Union. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2024>
- European judicial systems CEPEJ. (2024). *Evaluation report: Country profiles 2024 evaluation cycle (2022 data)*. Council of Europe.
- European Commission. (2024). *Türkiye report 2024 (SWD(2024)696 final): Commission staff working document*. https://enlargement.ec.europa.eu/document/download/8010c4db-6ef8-4c85-aa06-814408921c89_en?filename=T%C3%BCrkiye+Report+2024.pdf
- European Commission. (2025). *Digital Decade: eGovernment benchmark 2025*. Publications Office of the European Union. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2025-egovernment-benchmark-2025>
- EU4Digital. (2020). *Dijital entegrasyon ve eIDAS uyumu*. <https://eufordigital.eu>
- EU4Digital. (2020). *EU4Digital eTrust and eID framework: Conceptual paper*. European Union. <https://eufordigital.eu/library/eu4digital-etrust-and-eid-framework-conceptual-paper/>
- Eurostat. (2023). *E-government and electronic identification*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-government_and_electronic_identification
- Eurostat. (2024). *İnternet erişimi istatistikleri*. <https://ec.europa.eu/eurostat>
- Erdem, T. (2002). *Bilgi toplumu ve kamu yönetimi*. *Amme İdaresi Dergisi*, 35(4), 791–813.
- Eren, H., & Gelmez, E. (2024). *Türkiye ve AB üyesi ülkelerin e-devlet performanslarına göre kümelenmesi: SD tabanlı SAW yöntemiyle değerlendirilmesi*. *Business & Management Studies: An*

- Erkul, R. E. (2021). *Dijital devlet: Yeni kamu yönetimi ve e-devlet uygulamaları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Göksoy, S. (2016). E-yönetişim bağlamında Türkiye’de kamu yönetimi reformu. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 1955–1970.
- Göksoy, B. (2016). Yurttaş odaklı yönetim yansımaları ile e-kamu yönetiminde değişimin yönü ve etkileri. 13. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Güler, M., & Dövertaş, E. (2014). Elektronik devletten (e-devlet) mobil devlete (m-devlet) geçişte Türkiye’de yerel yönetim uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 25–49.
- Gürsoy, O. (2023). Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Mobil Teknoloji Kullanımlarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(38), 666-686.
- Grigalashvili, N. (2022). Rethinking the e-government concept: Participation and accountability in the digital era. *Journal of Public Administration Studies*, 11(2), 190–200.
- Grigalashvili, N. (2023). Network governance and the role of ICT in modern public administration. *International Journal of Digital Government*, 12(1), 16–21.
- Grönlund, Å. (2010). Ten years of e-government: The “end of history” and new beginning. In *Electronic government* (pp. 179–190). Springer.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications. *International Journal*, 12(4), 838–854. <https://doi.org/10.15295/bmij.v12i4.2440>
- Karakethüdaoğlu, M. (2019). Sistemlerin geliştirilmesinde mobil uygulamalarda kullanıcı geri bildirimlerinin önemi: Türkiye e-Nabız örneği [Yüksek lisans tezi].
- Kaya, B. (2023). Katılımcı dijital yönetişimde yapısal sorunlar: Türkiye üzerine bir değerlendirme. *Kamu Politikaları ve Dijital Dönüşüm Dergisi*, 6(2), 110–125.
- Khouya, Y. (2023). E-governance as a multidimensional framework for participatory democracy. *Governance & Information Society*, 7(3), 885–889.
- Klobučar, T. (2019). eIDAS regulation and digital identity in the EU. *Journal of Digital Law*, 12(4), 930–940.
- Kubicek, H., & Noack, T. (2010). The path dependency of national electronic identity management systems: A comparison of Germany and Austria. *Identity in the Information Society*, 3(1), 1–22.
- Kumar, V., & Sinha, A. P. (2005). Government to citizen online services: A multi-channel model. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 15(3), 295–311.

- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change? *Public Administration Review*, 73(1), 165–175.
- Okot-Uma, R. (2005). *Electronic governance: Re-inventing good governance*. London: Commonwealth Secretariat.
- OECD. (2003). *The e-Government imperative*. OECD Publishing.
- OECD. (2019). *Digital government in Chile: Strengthening the institutional and governance framework*. OECD Digital Government Studies.
- OECD. (2023). *OECD Public Governance Policy Papers: 2023 OECD Digital Government Index – Key findings on the 2023 DGI overall results*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/2024/01/2023-oecd-digital-government-index_b11e8e8e.html
- OECD. (2025). *Government at a glance 2025: Türkiye country note*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025-country-notes_da3361e1-en/turkiye_1daa5faf-en.html
- Okot-Uma, R. W. O. (2005, April 6). Building cyberlaw capacity for e-governance: Technology perspectives. *IUP Journal of Cyber Law*, 1(1), 71–84. https://www.iupindia.in/505/IJCL_BuildingCyberlaw71.html
- Özdemir, E. (2017). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve vatandaş memnuniyeti. *Kamu Yönetimi Araştırmaları*, 9(3), 40–55.
- Öz, G. A. (2023). Avrupa Birliği’nde dijital piyasa ve hizmetlerin düzenlenmesine ilişkin güncel gelişmeler ve yansımaları. *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 22(2), 427–475.
- Özmen, A. (2023). Kamu yönetiminde e-devlet dönüşümü. *Kamu Politikaları ve Yönetimi Dergisi*, 9(1), 1–14.
- Özer, H. (2025). E-yönetişim uygulamaları ve demokratik katılım. *Kamu Yönetimi ve Dijitalleşme Dergisi*, 9(1), 468–469.
- Özer, H., & Önen, M. (2017). E-devlet uygulamaları ve Türkiye örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(61), 154–164.
- Özer, M. A. (2015). Dijital yönetim ve kamu yönetiminde dönüşüm. *Emek ve Toplum*, 6(16), 468–469.
- Özer, M. A. (2017). Yönetişimden dijital yönetime: Paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 450–470.
- Özer, M. A., & Önen, M. (2017). *200 soruda kamu yönetimi (2. baskı)*. Ankara: Gazi Kitabevi.

- Özmen, E. (2023). E-devlet söyleminin yeniden tanımlanmasına dönük kavramsal bir deneme: Dijital bürokrasi. *Amme İdaresi Dergisi*, 56(1), 1–29.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2024). Performans İzleme ve Değerlendirme Sistemi (PERDİS). Ankara: T.C. Cumhurbaşkanlığı.
- T.C. Dijital Dönüşüm Ofisi. (2025). E-Devlet Kapısı. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>
- T.C. Resmî Gazete. (2018, Temmuz 10). 1 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Sayı: 30474), Madde 525–528. <https://www.resmigazete.gov.tr/>
- T.C. Resmî Gazete. (2025, Ocak 8). Siber Güvenlik Başkanlığı Hakkında 177 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Sayı: 32776). <https://www.resmigazete.gov.tr/>
- Sayimer, İ., Dondurucu, Z. B., & Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen kentlerde yönetim: Marmara Bölgesi büyükşehir belediyelerinin karşılaştırmalı e-belediyecilik uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 420–443.
- Seyrekbasan, A. M. (2022, Mart). Küreselleşmenin kamu yönetiminde yarattığı dönüşümün bir yansıması olarak: Yönetişim. *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 14(Kış), 496–508.
- Ulusal Ajans. Erasmus+ ve Avrupa Dayanışma Programı. <https://www.ua.gov.tr/>
- United Nations. (2020). United Nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development. United Nations.
- United Nations. (2022). United Nations e-government survey 2022: The future of digital government. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2024). E-Government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Web%20version%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf>
- UNPAN. (2020). United Nations Public Administration Network: E-government knowledge base (p. 33). <https://publicadministration.un.org>
- We Are Social. (2025). Digital 2025 global overview report. https://www.coe.int/t/dgap/democracy/activities/ggis/e-governance/default_EN.asp
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes.
- Vassil, K. (2015). Estonian e-government ecosystem: Foundation, applications, outcomes. World Development Report 2016 Background Paper. World Bank Group.

- Villeneuve, J. P. (2018). Transparency in France: From opacity to FranceConnect. *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 52–69.
- World Bank. (2004). Data privacy and cybersecurity in e-government. World Bank.
- World Bank. (2021). Digital government for development: A framework for transformation (p. 22). World Bank Publications.
- Yılmaz, S., & Demir, H. (2018). Akıllı Kent Teknolojileri ve Türkiye uygulamaları. *Teknoloji ve Toplum Dergisi*, 5(2), 105–120.
- Yılmaz, B. (2023). Ağ tabanlı yönetim ve dijital kamu yönetimi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 21(1), 190–198.
- Yolcu, T., & Gülbahar, Y. (2025). Avrupa Birliği Yapay Zekâ Yasası: 2018–2024 Avrupa Komisyonu tekliflerinde demokrasinin yeri. *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 24(1), 195–231.
- Yurtay, N., Utar, O., Çakıcı, A., & Erat, S. (2015). E-devlet uygulamaları ve gelişim süreci. *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, 951–960.

Genişletilmiş Özet

Bu çalışma, dijitalleşme ve küreselleşmenin etkisiyle kamu yönetiminde yaşanan dönüşümü anlamaya odaklanmaktadır. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim, yalnızca ekonomik ve toplumsal hayatı değil, kamu kurumlarının işleyişini ve vatandaşlarla kurduğu ilişkiyi de önemli ölçüde değiştirmiştir. Eskiden daha merkeziyetçi ve katı bir yapıya sahip olan yönetim anlayışı, artık yerini daha esnek, şeffaf ve vatandaşın ihtiyaçlarını merkeze alan bir yapıya bırakmaktadır. Bu değişimle birlikte kamu yönetimi, sadece hizmet sunan bir yapı olmaktan çıkıp, vatandaşla etkileşim kuran bir yapıya dönüşmektedir.

Bu dönüşüm sürecinde en dikkat çeken kavramlar e-devlet ve e-yönetimdir. E-devlet, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasını ifade ederken; e-yönetim bu süreci daha ileri taşıyarak vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını mümkün kılmaktadır. Yani e-devlet daha çok hizmetin sunum biçimiyle ilgiliyken, e-yönetim vatandaş ile devlet arasında karşılıklı bir iletişim ve iş birliği kurulmasını ifade eder. Bu yönüyle e-yönetim, demokratik katılımın dijital ortamda güçlenmesine katkı sağlamaktadır.

Dijital dönüşüm sayesinde kamu hizmetleri daha hızlı, erişilebilir ve kullanıcı dostu hale gelmiştir. Özellikle mobil teknolojilerin yaygınlaşmasıyla birlikte vatandaşlar, birçok kamu hizmetine istedikleri yerden ve zamanda ulaşabilmektedir. Bunun yanı sıra yapay zekâ gibi teknolojiler, hizmetlerin daha kişiselleştirilmiş bir şekilde sunulmasına imkân tanımaktadır. Ancak bu gelişmeler

beraberinde bazı sorunları da getirmektedir. Veri güvenliği, kişisel mahremiyet ve etik konular, dijitalleşme sürecinde dikkatle ele alınması gereken başlıca alanlar arasında yer almaktadır.

Öte yandan, dijital kamu yönetiminin başarılı olması yalnızca teknolojik altyapının güçlü olmasına bağlı değildir. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımçılık gibi temel yönetim ilkelerinin de etkin bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Aksi halde yapılan dijital yatırımlar, beklenen etkiyi yaratmakta yetersiz kalabilir ve toplum tarafından tam anlamıyla benimsenmeyebilir.

Bu çalışma kapsamında Avrupa Birliği ülkeleri ile Türkiye'nin e-devlet ve e-yönetişim uygulamaları karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Avrupa Birliği, bu alanda uzun süredir belirli standartlar geliştirmiş ve dijital yönetişimi sistematik bir şekilde uygulayan bir yapı sunmaktadır. Türkiye ise son yıllarda önemli ilerlemeler kaydetmiş olmakla birlikte, özellikle vatandaş katılımı, veri güvenliği ve kurumlar arası entegrasyon gibi konularda gelişime açık bir görünüm sergilemektedir.

Sonuç olarak, dijitalleşme kamu yönetimini yalnızca teknik açıdan değil, aynı zamanda yönetsel ve toplumsal boyutlarıyla da dönüştürmektedir. E-devlet ve e-yönetişim uygulamaları, daha etkin, verimli ve katılımcı bir kamu yönetimi anlayışının temel unsurları haline gelmiştir. Önümüzdeki dönemde bu alanlarda yaşanacak gelişmelerin, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi daha güçlü ve daha etkileşimli hale getirmesi beklenmektedir.