

E-Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişkisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği

A Research on the Reflections of the E-Government Application on the State-Citizen
Relations: The Case of Erzurum

Hüseyin KÖSE* 
Gülhanım KARAOĞLU** 
Yelda KORKUT*** 

Öz

Türkiye’de devlet aygıtının etkileşime kapalı, dikey, hiyerarşik, bürokratik bir yapıda olduğu yönünde genel bir görüş vardır. Devlet-yurttaş karşılaşmasının belli bir güç asimetrisi yarattığı böyle bir yapıda, yönetilenlerin devletle karşılaşması bürokrasinin muazzam gücüne ilişkin ciddi bir algı üretmektedir. Zira yurttaşın zihninde baskın yönetsel imge, devletin katı bürokratik bir yapıda olduğudur. Bu durum, devlet-yurttaş ilişkilerinin sıhhati açısından bir sorundur. Ancak Türkiye’de 2010’lu yılların sonlarından itibaren yaygınlaşmaya başlayan e-devlet uygulamalarıyla birlikte durum büyük ölçüde değişmiş gibidir. Söz konusu uygulamayla birlikte, hiyerarşik/dikey devlet modeli, yerini gitgide katılımcı/yatay devlet modeline bırakmaya başlamıştır. Bu çalışmada, e-devlet hizmetlerinin devlet-yurttaş ilişkilerini olumlu yönde dönüştürdüğü varsayımının sınanması hedeflenmiştir. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış olup, demografik özellikler bağlamında yurttaşların zihinlerindeki devlet algısının hangi yönde dönüştüğü irdelenmiştir. Sonuçta, e-devlet uygulamasının büyük oranda devlete olan güveni

* Prof. Dr., Atatürk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü, Erzurum, Türkiye, E-posta: huseyink180@yahoo.com, ORCID: 0000-0001-5697-9009.

** Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü, Erzurum, Türkiye, E-posta: gul.kucukalkan@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0043-7029.

*** Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Radyo-Televizyon ve Sinema Bölümü, Erzurum, Türkiye, E-posta: yelda.korkut@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3987-3883.

Bu makalenin araştırması, Atatürk Üniversitesi Etik Kurulu’nun 13.08.2020 tarihli 88656144-000-E.2000197464 sayılı kararı gereğince Etik Kurul Onayı almıştır.

artırdığı, yurttaşta kendisini önemli hissettirdiği, resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimalleri önlediği ve yurttaşta yönetime katılma hissi verdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Devlet, E-Devlet, Algı, Yurttaş, Katılım

Abstract

There is a general view that the state apparatus is closed to interaction, vertical hierarchical and bureaucratic structure in Turkey. In such a structure where the state-citizen encounter creates a certain power asymmetry, the encounter of the governed with the state produces a serious perception regarding the enormous power of the bureaucracy. Because the dominant administrative image in citizen's mind is that the state has a strict bureaucratic structure. This situation is a problem in terms of the soundness of state-citizen relations. However, with the e-government application that became widespread in Turkey since the late 2010s years, this situation seems to have changed greatly. With the application in question, the hierarchical / vertical state model is gradually giving way to the participatory / horizontal state model. This study aims to examine the assumption that e-government services convert the state-citizen relations positively. Questionnaire technique, which is one of the quantitative research methods, was used in the study; and the present paper examined in which direction the perception of the state in the minds of the citizens was transformed depending on demographic characteristics. As a result, it was determined that the e-government application greatly increased the trust in the state, made the citizens feel important, prevented abuses such as irregularity, corruption and favoritism in formal occasions, and gave the citizen a feeling of participating in the administration.

Keywords: State, E-Government, Perception, Citizen, Participation

Giriş

Merkeziyetçi, bütüncü, katı biçimde bürokratik, aşırı kuralcı ve yoğun resmi prosedüre dayalı bir işleyişe sahip devlet-yurttaş ilişkisi demokratik-katılımcı bir siyasal kültürün yeşermesinin önündeki en büyük engellerdendir. Ancak, katı bürokratik devlet yapısıyla karşılaşmanın özellikle 2000'li yıllarla birlikte gitgide daha fazla teknolojiyle dolayımli hale gelmesi, resmi bürokratik yapıyla görece daha yatay bir ilişki kurabilme olanağını da beraberinde getirmiştir. Söz konusu teknolojik gelişme, hiyerarşik/dikey devlet aygıtıyla ilişkileri büyük ölçüde esneterek, eskiden yüz yüze gerçekleşen resmi karşılaşma biçimlerinin dijital etkileşime evrilmesine neden olmakla kalmamış, aynı zamanda hemen her ülkede siyasal kültürün dinamiklerini de radikal biçimde dönüştürmüştür. Çok sayıda evrak işlemi ve kamu görevlisi ile katmanlaşan ve zaman alan bürokratik işlemlerin internet teknolojileriyle daha kısa sürede ve basit bir yapıda gerçekleştirilebiliyor olması, resmi kurumların yükünü hafifletmenin yanı sıra, zaman, mekân ve katılım açısından yurttaş lehine bir etki yaratmaktadır. Bu tarihi teknolojik gelişmeden hiç kuşkusuz Türkiye de muaf değildir. Ancak, Türkiye açısından yurttaşların bu yeni kurumsal işleyiş biçimine entegre olmalarının ve demografik özelliklere bağlı olarak yeniliklerin toplumda yaygınlaşmasının gelişmiş ülkelere nazaran daha fazla zaman aldığı da aşîkârdır. Teknolojinin Türkiye'de yaygınlaşma biçimine bakıldığında, bu yeniliğin toplumda benimsenmesi, kullanılması, yayılması ve gündelik bir pratik haline gelebilmesi zaman almaktadır. Türkiye'de 2006 yılında açılan e-devlet kapısının 2010'lu yıllarda yaygınlaşması bu seyri açıkça gözler önüne sermektedir. Buna rağmen, Türkiye'de uygulamanın hâlihazırda kullanılıyor olması, bürokratik devlet anlayışında bir aşınmaya neden olmuş, grileşen keskin bürokratik ilişkiler

ağının menfi etkileri devlet-yurttaş ilişkisine de yansımıştır. E-devlet uygulamalarıyla birlikte, dikey, bürokratik ilişkiler giderek kırılmakta ve yatay bir düzlemde şekillenmektedir. Fiziksel olarak devletin görünmezliğine imkân veren bu durum, katı bir ilişkiye nazaran yurttaşların kendilerini daha rahat hissetmelerine neden olmaktadır. Böylece yurttaşlar hem resmi işlemlerini daha kolay halledebilme avantajını yakalamakta, hem de uygulama ile katı bürokratik iletişimin ağırlığı altında ezilmeden özgür bir yurttaş olma hissini yaşamaktadırlar.

Bu bağlamda e-devlet uygulaması hızlı, kolay, eşit, zamansız ve mekânsız bilgi edinebilme ve işlem yapabilme avantajı sağlarken, yurttaşların katılımını artırma ve demokrasiyi güçlendirme konusunda da kullanıcılara talep, öneri, şikâyet bildirme imkânı tanımakta ve devlet-yurttaş etkileşimini olumlu yönde artırmaktadır. Bunun yanı sıra ilgili kuruma erişimin kolaylaşması, hizmet kalitesini yükseltmekte ve devlet-yurttaş ilişkisine yeni bir boyut kazandırmaktadır.

Türkiye’de devlet-yurttaş ilişkilerinin değişen niteliğine eğilmeyi amaçlayan bu çalışmada, başlıca üç hipotez cümlesinin sınanmasına çalışılmıştır: a) Teknolojiyle aracılanmış kamu hizmetleri, devlet aygıtını ve onun temsil ettiği kurumsal yapıyı esneterek devlet-yurttaş ilişkilerini olumlu yönde değiştirmektedir. b) E-devlet uygulamalarıyla resmi devlet kurumlarının fiziksel görünürlüğüne yok denecek kadar azalması yurttaşların devlet algısını olumlu yönde etkilemekte olup, dikey, bürokratik devlet imgesini bariz biçimde dönüştürmekte ve mevcut devlet algısı yerini daha yatay, katılımcı ve demokratik bir görünüme bırakmaktadır. c) Teknolojiyle aracılanmış kamu hizmetleri, devlet algısını teknoloji kullanma becerisi, yaş ve cinsiyet değişkenlerine bağlı olarak farklı düzey ve derecelerde değiştirmektedir.

Osmanlı’dan Türkiye Cumhuriyeti’ne Devlet ve Devlet-Yurttaş İlişkilerinin Tarihsel Görünümü

Türkiye’de geleneksel devlet anlayışı ve Türk kamu bürokrasisi Osmanlı Devleti’nin devamı niteliğindedir. Söz konusu kamu bürokrasisinin temel karakteristiği bütüncü, kamucu ve merkezîyetçi bir yapıda oluşudur. Bu yönetsel anlayışta temel motif, dinsel değil gelenekselidir. Devlete olan tabiiyet Osmanlılık ideolojisi üzerinden oluşturulmuştur. Dolayısıyla Osmanlılık, Osmanlı yurttaşlarının özel kimliklerini aşan bir aidiyet düzenini ifade eder (Polat, 2011, s. 133). Baskın Osmanlı yurttaş kimliği her ne kadar Müslümanlık ekseninde tanımlansa da, Türklük vurgusu bu kimliğin himaye edilen unsurlarından birisidir. Devlet aygıtı karşısında yurttaşlar edilgen bir kütleyi oluşturup, yurttaşlar birer tebaadır. Tebaa, Arapçada “tabi olan” demektir. Osmanlı Devleti, yurttaşlarını kendisine karşı koşulsuz bir tabiiyet ilişkisi bakımından tanımlamış, ayrıca yabancı devletlerle imzaladığı ikili anlaşmalarla da tabiiyete dair kurallar koymuştur. 1535 tarihli Osmanlı-Fransız anlaşmasında Fransız yurttaşlarının Osmanlı topraklarında ikamet süresini on yılla sınırlandıran anlaşma bunun somut örneklerindedir (Serbestoğlu, 2011, s. 196).

1908’de ilan edilen II. Meşrutiyet ile birlikte, cemaatten topluma tedrici bir geçiş yaşanmış, görece yeni bir siyasal kamusal alanın belirişiyile de, süreç siyasal açıdan etkili bir aktör olarak “yurttaş”ı tarih sahnesine çıkarmıştır (Üstel, 2004, s. 27). İkinci Meşrutiyet’le birlikte beliren modern yönetim anlayışının yurttaşlar açısından temel kazanımı eşitlik ilkesidir. Yeni sistemin yurttaş

atfettiği yükümlülükler ise, özetle “kanunlara itaat etmek, askerlik yapmak ve vergi vermek”tir (Üstel, 2004, s. 59). 1923’te Osmanlıdan Cumhuriyet’e geçişte de Atatürkçü resmi kurucu ideoloji eliyle aynı yapı sürdürülmüş, yalnızca siyasi rejimin niteliğinde bir değişiklik olmuştur (Çevikbaş, 2014, s. 83). Genç Türkiye Cumhuriyeti devletinin ilk yazılı anayasal metni sayılan 1924 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanunu ile birlikte yurttaşlık deyimini resmen “tabiiyet” yerine geçerek Türk hukukuna girmiştir (Polat, 2011, s. 142). Ancak cumhuriyetin ilk yıllarında da idari-yönetimsel mekanizma tek biçimli olup tüm yetki “tepede” toplanmıştır ve kararlar istisnasız biçimde merkezdeki kadrolar tarafından alınmaya devam edilmiştir. Kurallara sıkı sıkıya sadakat ana esastır ve alınan ve uygulamaya geçirilen kararların sorumluluğu seçkin yönetici tabakaya aittir (Canman, 1995, s. 248). Dolayısıyla cumhuriyetçi ideolojinin inşa ettiği yeni devlet, her ne kadar Osmanlı bürokratik yapısına oranla daha demokratik bir niteliğe sahip olsa da, yeterince çoğulcu, katılımı teşvik edici, iktidar kullanımı konusunda sorumluluk paylaşımı ilkesine dayalı olmaktan ziyade çoğunlukçu ve bütüncü bir nitelik taşımaktadır (Tanör, 1992, ss. 328-329). 1961 Anayasası ise 1924 Anayasası’nın aksine, yurttaş hak ve özgürlüklerinin düzenlendiği hükümlerin hemen hemen tümünde “Türklük” kavramına vurgu yaparak “Türk devletine yurttaşlık bağı ile bağlı olan herkes Türk’tür” ifadesine yer vermiştir. 1982 Anayasası’ndaki yurttaşlık tanımı ise oldukça dışlayıcı olup, ırk temelli bir anlayışı yansıttığı için sıklıkla eleştirilmiştir (Aybay, 2008, s. 84). 1990’lı yıllardan itibaren ise, yurttaşla ilgili egemen tanımlanma biçimi – tüm küresel dünyada olduğu gibi Türkiye’de de – onun bir “müşteri” olduğu yönündedir (Morse, 2012, s. 81).

Ancak tüm bu tanımlamalar ışığında Türkiye’de devlet-yurttaş/otorite-tabiiyet ilişkisinde gözlenen sorunlar varlığını sürdürmüş, yapılan yasal düzenlemeler devlet lehine kurgulanmaya devam edilmiş, dolayısıyla Türkiye’de devletin yurttaşın zihnindeki otoriter algı ve imgesi pek değişmemiştir. Dahası, Türkiye’de devlet, toplumu her açıdan öncelemektedir; sıklıkla söylenegeldiği üzere, Türkiye’de toplum devleti değil, devlet toplumu yaratmıştır (Belge, 2003; Keyman, 2004; Kentel, 2006). Yine bu bağlamda, Türkiye’de devlet toplumu değil, toplum fertleri ve yurttaşlar devleti korumakla mükelleftirler. Nitekim bu anlamda “vazifelere borçlu yurttaş” (Bora, 2017, s. 155) tanımlaması sıklıkla dile getirilmiştir. Ne var ki, tüm bu yoğun ilgi ve etkileşime rağmen, paradoksal biçimde, yurttaş hissiyat olarak devletine yine de yakın değildir; devlet, deyim yerindeyse, gücünü yurttaşta koyduğu geniş mesafeye perçinlemeyi seçmiştir. Devlet, yurttaş fatura ödeme kuyruklarında bekleterek, bir arzu ve talebini gerçekleştirmesinin önüne kimi aşırı kurallar, bürokratik işlemler, dosyalar, dilekçeler, kısaca aşılma resmi prosedürler koyarak bu mesafeyi sürekli muhafaza etmiştir. Aynı şekilde, bu ilişkisel yapı, doğal olarak geleneksel kamu yönetimi yaklaşımına da oldukça yakındır. Bilindiği üzere, geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının tarifinde başlıca dört ilke göze çarpar: Aşırı kuralcılık, katı hiyerarşi, detaylı kurallar ve yoğun merkezîyetçi yapı (Eryılmaz, Çevik, & Sözen, 2013, ss. 9-10). Bu ilkelerin hemen hemen tümü Türkiye idari yapısında mevcut olup, uzun bir zaman dilimi boyunca devlet-yurttaş ilişkisini temelden yapılandırmıştır. Yine Türkiye’de devletin toplumun mevcudiyetini önlemesi nedeniyle Türkiye’de toplumdan ziyade devletin bekası daha önemlidir. Benzer nedenlerle, bu sosyo-politik sistem gelişkin bir sivil toplum örgütlülüğü de yaratamamıştır. Dahası, bunu yaratamadığı gibi, sivil toplumu da resmi devlet politikası bakış açısından tanımlama yoluna gitmiştir. Nitekim Türkiye’de “kendisine benzer, dışarıya benzemez, bizim kendi sivil toplum

hareketimiz, sivil toplum tarihçemiz var” anlayışı oldukça yaygın bir anlayıştır (Keyman, 2004, s. 1). Sivil toplum örgütlerinin varlığı bir ülkede devlet-yurttaş ilişkilerinin daha demokratik ve katılımcı bir nitelik kazanabilmesi açısından son derecede önemlidir. Bu açıdan Türkiye’de temel sorun, devletin bir türlü demokratikleşememesi ya da “sivil toplumun devleti olamamasıdır” (Belge, 1998, s. 33). Türkiye’de devlet, deyim yerindeyse, sivil toplumu çepeçevre kuşatmış, onu adeta fethetmiştir. Kamu bürokrasisinin katı ve merkezietçi yapısının da devlet işlerinin görülmesindeki sempatiyi ve esnekliği yok ettiği vaki olup, bürokratik yapıda içindeki üst kademelerin aşırı teferruat içinde – evrak trafiği vs. – kaybolup gitmeleri yüzünden verimliliklerini de azaltmıştır (Yılmaz, 1997, s. 402).

E-Devlet Kavramı, Sunduğu Olanaklar ve E-Devlet Uygulaması Üzerine Çalışmalar

20/4/2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren bir yasayla E-Devlet Kapısı’nın kurulması ve sistemin 2010’lu yıllarda kullanımının gitgide yaygınlaşması Türkiye’de devlet-yurttaş ilişkilerine yeni bir boyut kazandırmıştır. Özünde, devlet-yurttaş ilişkilerinin teknolojiyle aracılanarak devletin görünür etkisinin hafiflediği, kamu hizmeti görme ve alma esnasında yurttaşların devlet ile fiili temas noktalarının azaldığı, çevrim içi (*online*) ortamın gayri şahsiliği, bilgi edinmede, bilgiye erişmede dolaysızlık ve kolaylık, zamandan ve mekândan tasarruf sağlama vb. olanaklarla devlet-yurttaş ilişkisi yeni bir evreye girmiştir. Haliyle, bu yeni ilişkinin sunduğu olanaklar, yurttaşın zihnindeki katı bürokratik devlet imgesinin de peyderpey aşınmasına neden olmuştur. E-devlet hizmetlerinin yurttaşın sunduğu olanaklar yalnızca bunlardan ibaret de değildir. Söz konusu sistem, bürokratik işlemlerin, aşırı kuralcılığın ve kırtasiye giderlerinin azaltılmasından insan faktörünü en aza indirdiğinden, resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık, vb. suistimalleri önlemesine; hızlı geri bildirimden kamu hizmetlerine mesai saatleri dışında da belli bir zaman kısıtlaması olmaksızın erişebilme olanağı sunmasına kadar bir dizi köklü dönüşüm yaratmıştır.

Türkiye’de bugüne dek e-devlet uygulamaları üzerine yapılan çalışmalarda genellikle kaynak kullanımı, zaman kullanımı, verimlilik, süreçlerin basitleştirilmesi gibi uygulamalar bağlamında kamusal hizmetlerin etkin biçimde yürütülmesi; internet tabanlı teknolojilerin hizmet sunumunda kullanılması ekseninde yurttaşların yeni teknolojilere adaptasyonu; ve devlet-yurttaş etkileşiminde ilişki boyutunun dönüşüme uğraması konuları üzerinde durulmuş olup, geleneksel dikey hiyerarşik devlet anlayışından e-devlet anlayışına geçişle birlikte yurttaşın farklı değişkenlere bağlı olarak devleti algılaması konusu ihmal edilmiştir.

E-devlet konusundaki literatür tarandığında, yapılan çalışmaların daha ziyade kamu yönetimi, demokratik katılım, devlet işlerinin yürütülmesi gibi kamu yönetiminin ve siyaset biliminin klasik bakış açısına dayalı olduğu görülmektedir. Bu çalışmaların kısa bir özeti yapılacak olursa: E-devlet uygulamasına teknolojik açıdan yaklaşan 2003 tarihli Ali Şahin ve Erhan Örselli imzalı “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye” isimli makalede, e-devlet konusu mevcut devlet yapısının teknolojinin olanakları kullanılarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması olarak ele alınmıştır. Makalede, yurttaşların ve kamu bürokrasisinin e-devlet kullanım amaçlarını tam anlamıyla özümseyemediklerini, bu bağlamda da e-kültürün oluşmadığı tespit edilmiş olup,

Türkiye’de e-devlet anlayışının istenilen noktaya ulaşmadığı sonucuna varılmıştır. Caroline J. Tolbert ve Karen Mossberger imzalı 2006 tarihli “The Effects of e-Government on Trust and Confidence in Government” başlıklı makalede ise, e-devletin hükümete duyulan güven üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada, federal ve yerel yönetimlerin web sitelerinin kullanımı ile hükümete duyulan güven arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu, e-devletin etkileşimi yoğunlaştırarak güveni artırabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Kemal Atmaca (2009) imzalı “E-Devlet’ten ‘Olgun Devlet’e ya da E-Devlet’in Olgunlaştırılması” başlıklı bir diğer makalede, elektronik devlet kuram ve uygulamalarının geçirdiği evrimsel süreç ele alınarak, bu süreçte e-devletin olgunlaşmasının beraberinde daha olgun bir “demokrasiye götürüp götürmeyeceği” varsayımı sınanmaktadır. Makalede, konu örgüt kültürü, demokratik katılım, şeffaflaşma, hesap verebilirlik gibi kavramlar açısından tartışılmaktadır. Sonuç olarak, çalışmada giderek gelişen e-devlet uygulamalarının daha düzenli, sistematik, etkileşimli, sonuca giden, yurttaşların günlük yaşamlarında büyük kolaylıklar sağlayan bir hale gelmesini sağlamak için farklı bilimsel bir bakış açısına ihtiyaç duyulduğu saptanmıştır. Kayhan Delibaş ve Ali Erdem Akgül (2010) tarafından yapılan “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi” başlıklı makale çalışmasında da e-devlet, “daha iyi bir yönetim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılması” şeklinde tanımlanmaktadır. E-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi açısından bakılarak, konunun klasik siyaset bilimi, e-devlet ve e-yönetişim cephesinden incelendiği çalışmada, e-devlet ve e-yönetişim uygulamalarının toplumsal etkileri ile sonuçlarının, artı ve eksilerinin toplumda yeterince yer bulmadığı sonucuna varılmıştır. Aynı doğrultuda yapılmış olan Gökçe Maraş (2011) imzalı “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi” başlıklı bir diğer makale çalışmasında, kamu yönetiminin yapılandırılması sürecinde e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarının önem kazandığı ve halkın karar alma süreçlerinde yer almasında e-devlet uygulamasının en kolay yol olduğu ileri sürülmektedir. Özellikle söz konusu uygulamanın yurttaş tarafından benimsenip yaygın kullanımı ile yurttaşın uygulamada daha aktif rol alarak e-demokrasi süreçlerine adaptasyonlarının sağlanmasına değinilmektedir. Çalışmada, bilgi ve iletişim süreçlerinin aktif olarak kullanılması vasıtasıyla siyasal ve teknolojik projelerin geliştirilmesi gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak, Mehmet Polat ve Ali Şahin tarafından 2019 yılında yapılan “Yurttaşların E-Devlet Güvenlik Algısının Belirlenmesi: Karaman İli Örneği” başlıklı kolektif makalede, e-devlet konusuna sistem güvenliği anlamında yaklaşılarak, e-devlet kavramı, e-devlete güvenin önemi, teknolojiye güven eğilimi, sistem güvenliği konuları ele alınmış olup, Karaman ilinde alan araştırması yapılarak yurttaşlara anket uygulanmıştır. Çalışmada, e-devletten beklenen faydaların üst düzeyde sağlanabilmesi için yurttaşın güveninin tam olarak sağlanması gerektiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yer alan bu çalışmalar, genel olarak e-demokrasi sürecinin geliştirilmesi yoluyla demokratik katılımın sağlanması, devletin şeffaflığı ilkesi ve hesap verebilirlik, güvenlik algısı/e-devlet ilişkisi gibi kavramlar açısından ele alınmış olup, e-devlet uygulamasına yurttaşın kullanım pratikleri ve geleneksel bürokratik devlet algısının ve genel olarak da e-devlet uygulaması bağlamında yurttaş-devlet ilişkisinin farklı değişkenler üzerinden irdelendiği bir çalışma örneği göze çarpmamaktadır. Bu çalışma, ayrıca konuyu Erzurum ili örneği üzerinden ampirik bağlamda inceleyerek e-devlet uygulamasına farklı bir bakış açısı getirmeyi hedeflemektedir.

Çalışma Probleminin Tanımı

Teknolojik gelişmeler sonucunda yaşanan dönüşümler örgütsel iletişimde de kendini göstererek dijitalleşme yolunu açmıştır. Böylece geleneksel iletişim yöntemi olarak yüz yüze yapılan birçok kurumsal işlem teknoloji ile beraber aracılanmıştır. Bu uygulamalardan birisi de e-devlet uygulamasıdır. Günümüzde gerek bilgisayar üzerinden gerek mobil iletişim sayesinde bu uygulamalar devlet kurumlarına gitmeden zamansız ve mekânsız olarak gerçekleştirilebilmektedir. Dijital çağın birçok iletişim türünde dönüşüm yarattığı göz önüne alındığında, çalışmada bu bağlamda kullanılan teknoloji ve uygulamalar ile devlet-yurttaş ilişkisinin dönüşüme uğrayıp uğramadığı konusu araştırılmaktadır.

Çalışmanın Amacı

Çalışmanın amacı geleneksel devlet anlayışı ile yürütülen kamu hizmetlerinin, e-devlet uygulaması ile yapılmaya başlanmasıyla devlet algısında bir dönüşüm yaşanıp yaşanmadığını tespit etmektir.

Çalışmanın Önemi

E-devlet uygulaması ile devlet algısının değişip değişmediği üzerine odaklanan çalışmada Erzurum il merkezinde 15 yaş üstü olup e-devlet uygulaması kullanan 410 kişiye anket uygulanmıştır. Daha önce gerek Erzurum il merkezinde böyle bir çalışma yapılmadığından ve gerekse e-devlet uygulamasına yönelik bir çalışma bulunmadığından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Hipotezler

1. E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi cinsiyet ile ilişkilidir.
2. E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi yaş ile ilişkilidir.
3. E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi eğitim düzeyi ile ilişkilidir.
4. E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi gelir düzeyi ile ilişkilidir.
5. E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi teknolojiyi kullanma becerisi ile ilişkilidir.

Yöntem

Konuya ilişkin bulgular ortaya koyabilmek amacıyla, çalışmada kullanılan yöntem ve geliştirilen veri toplama aracı hakkında bilgiler verilmiştir. Literatür taraması yöntemi ile çalışmanın kavramsal çerçevesi tamamlanmıştır. Çalışmada nicel veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket çalışması için Atatürk Üniversitesi Etik Kurulu'nun 13.08.2020 tarih ve 88656144-000-E.2000197464 sayılı onay belgesi ile etik kurul onayı alınmıştır.

Bulgular ve yorumlar başlığı altında anketten elde edilen veriler SPSS Windows 20.00 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

Çalışmanın evreni, e-devlet uygulamasına katılma yaşı olan 15 yaş ve üstü bireyleri kapsamaktadır. Çalışmanın örneklemini Erzurum il merkezinde e-devlet uygulamasını kullanan ve 15 yaş üstü olan bütün bireyler olarak belirlenmiştir. TÜİK 2020 adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre Erzurum il merkezinde ikamet eden 15 yaş üstü toplam nüfus 329.112'dir (TÜİK, 2020). Buna göre örneklem büyüklüğü %5 hata payı ile 384 olarak belirlenmiştir (Gegez, 2010, s. 225). E-devlet uygulamasının devlet algısında bir değişiklik yaratıp yaratmadığını betimlemek amacıyla yapılan çalışmada, rastgele seçilen 450 katılımcıya hazırlanan anket çalışması yüz yüze olarak uygulanmış ve yapılan anketlerin 410 âdeti geçerli kabul edilerek değerlendirmeye alınmıştır.

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Anket sorularında kullanılan ifadeler için konu ile ilgili araştırmacıların ve istatistik alanında çalışan uzmanların görüşleri alınmıştır. Bu görüşler ve öneriler doğrultusunda anket sorularında ve anket formunda düzeltmeler yapılmıştır. Pilot uygulama öncesinde katılımcılara anket soruları incelenmiş, anlaşılmayan sorular ve kavramlar belirlenmeye çalışılmıştır. Hazırlanan anket, 30 katılımcıya pilot uygulama amacıyla uygulanmıştır. Anket sorularındaki aksaklıklar, anlaşılmayan ifadeler yeniden ele alınarak ankete son hali verilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu 3 gruptan oluşmaktadır. Birinci grupta katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir düzeyi) ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci grupta teknoloji kullanımı ve e-devlet uygulamasıyla ilişkili sorular bulunmaktadır. Üçüncü grupta ise, e-devlet uygulamasıyla ilgili e-devlet uygulaması devlet-yurttaş ilişkisi ölçeği yer almaktadır. Bu ölçekte katılımcılara cevaplamaları için toplam 30 soru yöneltilmiştir. Anketin e-devlet uygulaması devlet-yurttaş ilişkisi ölçeği 3 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar: ihtiyaç – yararlılık, etkileşim ve algı olarak belirlenmiştir. Ölçekte yer alan 1., 2., 3., 4., 5., 6., 15., 17., 19. ve 28. sorular ihtiyaç-yararlılık boyutunu tespit etme amacı taşımaktadır. Etkileşim boyutu ile ilgili sorular 9., 12., 13., 14., 22., 23., 24. ve 25. sorulardan oluşmaktadır. 7., 8., 10., 11., 16., 18., 20., 21., 26., 27., 29. ve 30. sorular ise ölçeğin algı boyutu ile ilgilidir.

Anket uygulamasında katılımcıları etkileyebilecek, onları yönlendirebilecek konuşmalardan, tutumlardan ve davranışlardan bilhassa uzak durulmaya çalışılarak katılımcıların ankete özgürce ve içtenlikle cevap vermeleri istenmiştir.

Geçerlilik Çalışması

Geçerlik, araştırmanın veri toplanması sürecinde kullanılan aracın konuya uygun olması demektir. Bir başka ifadeyle, araştırmacının hedeflediği işi başarıp başaramayacağı ile ilgili bir çalışmadır (Geray, 2011, s. 85). Geçerlik çalışmasında araştırmada kullanılan ölçeğin konuyu ne kadar doğru ölçebildiği önem arz etmektedir. Bir araştırma geçerliğini, iç ve dış geçerlik olarak değerlendirmek gerekmektedir. İçerik geçerliği, ölçme aracında kullanılan soruların anlamlı ve kendi

aralarında tutarlı olması ile alakalıdır. Dış geçerlik ise; elde edilen verilerin örneklem dışında kalan dış dünyaya ne kadar genellenebilir olduğunu anlatır.

Çalışmada veri toplama amacıyla kullanılan “Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişikisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği” başlıklı araştırma anketinin madde içyapı geçerliliğini anlamak amacıyla Cronbach Alfa değerine bakılmış ve anketin her bir alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alfa katsayıları yüksek bulunmuştur. Araştırmada kullanılan ölççeğe yönelik olarak güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılmıştır.

Bu bulgular “Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişikisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği” başlıklı araştırma anketinin madde içyapı geçerliliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Tablo 1, Tablo 2 ve Tablo 3’te boyutlara göre madde içyapı geçerliliği yer almaktadır.

Tablo 1. İhtiyaç-Yararlılık Alt Boyutuna Ait Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach Alpha Sonuçları

Alt Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
İhtiyaç/Yararlılık	e-devlet uygulamasını kullanarak daha fazla bilgi edinirim	0,541	47,77	0,9
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha kolay bilgi edinirim	0,677		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha doğru bilgi edinirim	0,518		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha hızlı bilgi edinirim	0,617		
	e-devlet uygulamasını kullanarak ilgili kuruma daha kolay ulaşırım	0,721		
	e-devlet uygulamasını kullanarak zamandan, mekandan ve enerjiden tasarruf ederim	0,742		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha fazla bilgi edinirim	0,607		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha kolay bilgi edinirim	0,580		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha doğru bilgi edinirim	0,667		
	e-devlet uygulamasını kullanarak daha hızlı bilgi edinirim	0,645		

Tablo 2. Etkileşim Alt Boyutuna Ait Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach Alpha Sonuçları

Alt Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Etkileşim	e-devlet uygulaması bilginin topluma yayılmasını sağlar	0,797	17,85	0,88
	e-devlet uygulaması görüşlerimin alınması konusunda fırsat sunar	0,694		
	e-devlet uygulaması kullanmam devletle olan etkileşimimi artırır	0,701		
	e-devlet uygulaması yurttaşa geribildirim sunma imkan tanır	0,587		
	e-devlet uygulaması devletin kurumsal işleyişi hakkında bilgilenme imkanı sağlar	0,690		
	e-devlet uygulaması sayesinde birtakım talep, öneri ve şikayette bulunurum	0,907		
	e-devlet uygulaması sayesinde talep, öneri ve şikayetlerime cevap alırım	0,868		
	e-devlet uygulaması sayesinde yorum, eleştiri yapabilirim	0,767		

Tablo 3. Algı Alt Boyutuna Ait Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach Alpha Sonuçları

Alt Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Algı	e-devlet uygulaması herkese eşit erişim hakkı tanır	0,567	15,38	0,90
	e-devlet uygulamasının herkese açık olması devleti daha şeffaf kılar	0,848		
	e-devlet uygulaması daha fazla sivil katılımın olmasını sağlar	0,737		
	e-devlet uygulaması demokrasiyi güçlendirir	0,834		
	e-devlet uygulaması devlete olan güveni artırır	0,755		
	e-devlet uygulaması yurttaşa olarak kendimi önemli hissettirir	0,890		
	e-devlet uygulamasının güvenli olduğunu düşünüyorum	0,503		
	Kamu çalışması gibi bir muhatap olmadığında kendimi daha rahat ve özgür hissederim	0,436		
	e-devlet uygulamasının devletin bürokratik gözetim aracı olduğuna inanıyorum	0,421		
	e-devlet uygulamasının, resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimalleri önlediğini düşünüyorum	0,757		
	e-devlet uygulaması yurttaşa devleti yöneticilerle birlikte yönetme hissi verir	0,915		
	e-devlet uygulaması toplumda bilgi artışına yol açarak toplumu etkin biçimde motive etme işlevi görür	0,854		

KMO=0,954

Bartlett testi= p<0.05

Araştırmada yer alan ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda, üç alt boyut tespit edilmiş ve maddelere ait faktör yük değerleri göz önüne alınarak toplam 30 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre, KMO testi 0.954 olarak hesaplanmış ve bu değer uygulanan anket sayısının yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett küresellik testi sonucunda (p<

0.05) verilerin faktör analizine tabi tutulmasına herhangi bir engelin olmadığı ortaya çıkmıştır. Faktör analizi sonucunda öz değeri 1'den daha büyük 3 temel bileşen elde edilmiş olup, analiz 3 faktörlü olarak Varimax döndürme yöntemi kullanılarak tekrarlandıktan sonra bulunan alt boyutlar sırasıyla, "İhtiyaç-Yararlılık", "Etkileşim" ve "Algı" olarak belirlenmiştir.

Ortaya çıkan 3 faktörlü bileşen toplam varyansın %81'ini açıklamakta ve ölçek bütünüünün 0.961 güvenilirlik derecesine sahip olması nedeniyle oldukça güvenilir bir ölçek olduğu anlaşılmaktadır. "İhtiyaç-Yararlılık" alt boyutunda, faktör yükleri 0,742 ile 0,518 arasında değişen 10 ifade bulunmaktadır. Bu alt boyutun toplam varyansı açıklama oranı %47,77 ve Cronbach Alpha katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır. "Etkileşim" faktörü altında madde faktör yükleri 0,907 ile 0,587 arasında değişen 8 ifade yer almaktadır. Söz konusu alt boyutun toplam varyansı açıklama oranı %17,85 ve Cronbach Alpha katsayısı ise 0,88 olarak hesaplanmıştır. "Algı" alt boyutunda faktör yükleri 0,915 ile 0,421 arasında değişen 12 ifade bulunmaktadır. Bu alt boyutun toplam varyansı açıklama oranı %15,38 ve Cronbach Alpha katsayısı ise 0,90 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin Analizi

Çalışma sonucunda elde edilen verilerin analizleri SPSS Windows 20.00 istatistik paket programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde frekans ve yüzde dağılımı, Cronbach Alpha değeri, bağımsız gruplara ait t testi, tek yönlü varsans analizi ve Tukey çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Çalışmaya dâhil olan katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Çalışmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılımı

Özellikler		f	%
Cinsiyet	Kadın	154	38
	Erkek	254	62
Yaş	15-35 yaş	219	53,6
	36-55 yaş	155	38
	56 yaş ve üzeri	33	8
Eğitim durumu	İlköğretim	65	16
	Lise	129	31,6
	Üniversite ve üstü	214	52,4
Gelir düzeyi	0-5000	356	87
	5001-10000	52	13

Tablo 4. incelendiğinde, çalışmaya katılanların % 38'i kadın, %62'si erkek, %53,6'sı 15-35 yaş, %38'i 36-55 yaş, %8'i 56 yaş ve üzeri, %16'sı ilköğretim mezunu, %31,6'sı lise mezunu, %52,4'ü üniversite ve üstü mezunu, %87'si 0-5000 arası gelir düzeyine sahip, %13'ü 5001-10000 arası gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

E-devlet uygulaması devlet-yurttaş ilişkisi ölçeğinin alt boyutlarının incelendiği tablolar aşağıda verilmiştir. Gelir düzeyine göre boyutlarda anlamlı bir farklılık olmadığı için tablolara

dâhil edilmemiştir. Cinsiyete göre e-devlet uygulaması devlet-yurtttaş ilişkisi dağılımı Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyete Göre E-devlet Uygulaması Devlet-Yurtttaş İlişkisi Ölçeği Dağılımı

	Aritmetik ortalama		t	sd	p
	Erkek	Kadın			
İhtiyaç/yararlılık	43,3162	42,5000	-1,063	405	,288
Etkileşim	29,5197	27,7843	-2,269	405	,024
Algı	45,2953	44,2013	-1,001	406	,317

İhtiyaç-yararlılık ve algı alt boyutlarına katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında cinsiyet bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan t testi sonucunda ihtiyaç/yararlılık boyutu p değeri 0,288; algı boyutu p değeri 0,317 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Etkileşim alt boyutuna katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında cinsiyet bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan t testi sonucunda p değeri 0,024 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Yaşa göre e-devlet uygulaması devlet-yurtttaş ilişkisi ölçeği dağılımı, Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Yaşa Göre E-devlet Uygulaması Devlet-Yurtttaş İlişkisi Ölçeği Dağılımı

		Ortalama	sd	F	p
		İhtiyaç/yararlılık	15-35		
	36-55	43,28	403		
	56+	45,78	405		
Etkileşim	15-35	28,05	2	3,318	,037
	36-55	29,72	403		
	56+	30,69	405		
Algı	15-35	43,63	2	5,407	,005
	36-55	45,80	404		
	56+	49,57	406		

İhtiyaç-yararlılık alt boyutuna katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında yaş bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda p değeri 0,059 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Ancak etkileşim alt boyutu ile algı alt boyutuna katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında yaş bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda etkileşim boyutu p değeri 0.037 ve algı alt boyutu p değeri 0,005 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda 56 yaş üzeri grubu ile 15-35 yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumuna göre e-devlet uygulaması devlet-yurttaş ilişkisi ölçeği dağılımı Tablo 7'deki gibidir.

Tablo 7. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre E-devlet Uygulaması Devlet-Yurttaş İlişkisi Ölçeği Dağılımı

		Ortalama	sd	F	p
İhtiyaç/yararlılık	Okur-yazar	47,4000	214	1,475	,221
	İlköğretim	43,0741	54		
	Lise	43,3566	129		
	Üniversite ve üstü	42,5748	10		
Etkileşim	Okur-yazar	33,7000	213	2,558	,055
	İlköğretim	30,3091	129		
	Lise	28,8915	55		
	Üniversite ve üstü	28,2535	10		
Algı	Okur-yazar	53,8000	214	6,293	,000
	İlköğretim	48,0545	129		
	Lise	45,7132	55		
	Üniversite ve üstü	43,1495	10		

İhtiyaç-yararlılık ve etkileşim alt boyutlarında katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında öğrenim durumu bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda p değeri ihtiyaç/yararlılık boyutunda 0.221 ve etkileşim boyutunda 0,055 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Algı alt boyutuna katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında eğitim durumu bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda p değeri 0,000 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda üniversite ve üstü ile okur-yazar grupları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Katılımcıların teknolojiyi kullanma becerisine göre e-devlet uygulaması devlet-yurttaş ilişkisi ölçeği dağılımı Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8. Katılımcıların Teknolojiyi Kullanma Becerisine Göre E-devlet Uygulaması Devlet-Yurttaş İlişkisi Ölçeği Dağılımı

		Ortalama	sd	F	p
İhtiyaç/yararlılık	Düşük	43,6471	2	1,129	,324
	Orta	43,5924	404		
	Yüksek	42,4815	406		
Etkileşim	Düşük	30,5294	2	2,201	,112
	Orta	29,4459	404		
	Yüksek	28,1852	406		
Algı	Düşük	49,2059	2	5,432	,005
	Orta	45,8734	405		
	Yüksek	43,4769	407		

İhtiyaç-yararlılık ve etkileşim alt boyutlarında katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında teknolojiyi kullanma becerisi bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda, p değeri ihtiyaç/yararlılık boyutunda 0,324 ve etkileşim boyutunda 0,112 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Algı alt boyutuna katılımcıların vermiş oldukları toplam puanlar arasında teknolojiyi kullanma becerisi bakımından herhangi bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda p değeri 0,000 olarak bulunmuş olup, anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda düşük ile yüksek grupları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Çalışmaya dâhil olan katılımcıların e-devlet uygulamasını kullandıkları teknolojik araç ve e-devlet hizmetleri kullanım sıklıklarında ise herhangi bir fark tespit edilmemiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Erzurum ili merkezinde e-devlet uygulamasını kullanan 410 katılımcıyla gerçekleştirilen anket çalışmasında e-devlet uygulamasının devlet ve yurttaş ilişkisine yansımaları; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir düzeyi, teknolojiyi kullanım becerisi, kullanılan iletişim aracı değişkenleri bağlamında incelenmiştir. Bu incelemede devlet-yurttaş ilişkisi dağılımları, ihtiyaç/yararlılık, etkileşim ve algı olmak üzere 3 farklı boyutta ele alınmıştır.

Çalışmada elde edilen verilere göre, katılımcıların cinsiyete göre devlet-yurttaş ilişkisi ölçeği dağılımına etkileşim boyutunda bakıldığında, kadınların %27,3'ü e-devlet uygulaması sayesinde kesinlikle birtakım talep, öneri ve şikâyetlerde bulduklarını belirtirken, erkeklerde bu oran % 44,9'dur. Bu durumun geleneksel aile yapısında kurumsal işlerle daha fazla erkeklerin meşgul olmasının bir sonucu olduğu düşünülmektedir. Buna neden olarak da Erzurum'un demografik yapısında erkeklerin iş hayatında yer alma oranlarının kadınlara göre daha fazla olması gösterilebilir.

TÜİK'in 2018 yılı hane halkı işgücü araştırmasına göre Erzurum ilinde istihdam edilenlerin % 64,2'sini erkekler, % 25,6'sını kadınlar oluşturmaktadır (TÜİK, 2020).

Devlet-yurttaş ilişkisi ölçeğinde algı boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Bu farklılık, algı boyutunda yer alan “e-devlet uygulamasının devlete olan güveni artırması”, “bu uygulamanın yurttaşa kendisini önemli hissettirmesi”, “resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimallerin önlenmesi”, “yurttaşa yönetime katılma hissi (devleti yöneticilerle birlikte yönetme hissi) vermesi” sorularında tespit edilmiştir. Bu önermelerle ilgili olumlu düşünenlerin sayısının 56 üzeri yaş grubunda %57-60'lık bir oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Bu düşünceye katılanların oranının en düşük olduğu grubun ise, %32-35'lik bir oranla 15-35 yaş aralığı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, kuşkusuz teknolojiye daha uzak olan 56 üzeri yaş grubunun bu tür uygulamalara olan güveninin daha düşük olması beklenirken, sonuç bunun aksi yöndedir. Bu yaş grubundaki katılımcılarda, teknolojiyle aracılanmış devlet-yurttaş ilişkisinin olumlu bir algı yaratmış olmasının, internetin yaygınlaşmasından önceki dönemlerde mevcut olan bürokratik işleyişteki sıkıntılar –hizmet alan ve hizmet veren arasındaki katı hiyerarşik yapı vs. – ile bağlantılı olduğu söylenebilir. Araştırmanın bulgularından biri de, genç yaştaki e-devlet kullanıcılarının daha ziyade eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, harç, ceza gibi bilgi edinme temelli kurum hizmetlerinden yararlandıkları yönündedir. Bu bağlamda bu yaş grubunda olumlu devlet algısının oluşumunda, hem devlet-yurttaş ilişkisinde algıyı dönüştürecek kurumsal pratiklerin sınırlı olması, hem de e-devlet kapısının 2008 yılında hizmete açılmış olması nedeniyle gençlerin ve genç yetişkinlerin önceki dönem kurumsal patiklerle kıyaslama yapma olanağı açısından tecrübelerinin azlığının önemli bir etken olduğu söylenebilir.

Devlet-yurttaş ilişkisi ölçeğinde eğitim düzeyine göre sadece algı boyutunda anlamlı bir farklılık söz konusudur. Bu farklılık okur-yazar grubu ile üniversite ve üstü eğitim düzeyi grubunda olanlar arasında görülmektedir. Algı boyutunda anlamlı fark yaratan bir diğer değişken ise, eğitim düzeyidir. Üniversite ve üstü eğitim düzeyinde olanların %30'u e-devlet uygulamasının herkese açık olmasının kesinlikle devleti daha şeffaf kıldığını, %25'i demokrasiyi güçlendirdiğini, %37'si devlete olan güveni artırdığını, %33'ü kendisini önemli hissettirdiğini, %28'i resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimleri önlediğini, %30'u uygulamanın yurttaşa devleti yöneticilerle birlikte yönetme hissi verdiğini ve toplumda bilgi artışına yol açarak toplumu etkin biçimde motive etme işlevi gördüğünü ifade ederken, okur-yazar olan grupta bu oranlar farklılaşmaktadır. Okur-yazar grupta algı boyutunda yer alan önermelerden “e-devlet uygulamasının herkese açık olmasının kesinlikle devleti daha şeffaf kıldığını” söyleyenlerin oranı %80 iken, “demokrasiyi güçlendirdiğini” ifade edenlerin oranı %50, “devlete olan güveni artırdığını” düşünenlerin oranı %90, “kendisini önemli hissettirdiğini” belirtenlerin oranı %60, “resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimleri önlediğini” ifade edenlerin oranı %80, “uygulamanın yurttaşa devleti yöneticilerle birlikte yönetme hissi verdiğini ve toplumda bilgi artışına yol açarak toplumu etkin biçimde motive etme işlevi gördüğünü” belirtenlerin oranı ise %70'tir.

Çalışmada devlet-yurttaş ilişkisi ölçeğinde teknolojiyle aracılanmış devlet ve yurttaş ilişkisinin yansımalarına bakıldığında da yine benzer bir tablo ile karşılaşılmaktadır. Bu bağlamda, teknolojiyi kullanma becerisi bakımından kendisini düşük seviyeli olarak değerlendiren katılımcılardan, “kamu

çalışanı gibi bir muhatap olmadığında kendilerini daha rahat ve özgür hissettiklerini” ve “e-devlet uygulamasının resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimalleri önlediğini” düşünenlerin oranı, teknolojiyi kullanma becerisini yüksek seviyeli olarak tanımlayan katılımcılardan daha fazladır.

Çalışma hipotezleri arasında yer alan “e-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine etkisi, gelir düzeyi ile ilişkilidir” önermesi doğrulanamamış, katılımcılar arasında demografik özelliklerden gelir düzeyi açısından herhangi anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır.

Bu benzerlik eşliğinde eğitim seviyesi ile teknolojiyi kullanma becerisi birlikte ele alındığında gruplar arasındaki bu farklılığın dinamiklerinden birinin, eğitim düzeyi ile dijital medya okuryazarlığı arasındaki doğru orantılı ilişki olduğu düşünülmektedir. Eğitim düzeyi yüksek olanların dijital medya okuryazarlığından haberdar oldukları ve buna bağlı olarak herhangi bir medya ve teknoloji aracılığıyla gerçekleşen uygulamalara yaklaşımlarının daha seçici ve eleştirel olduğu, buna rağmen eğitim seviyesi yüksek olmayanların içeriklere daha açık olduğu, önermelerin geçerliliğine daha yatkın oldukları düşünülmektedir.

Devlet-yurttaş ilişkisinin demografik özelliklere göre alt boyutlardan ihtiyaç/yararlılık boyutunda anlamlı bir fark çıkmamasına rağmen, katılımcılar genel olarak e-devlet uygulaması ile daha kolay, hızlı ve doğru bilgi edindiklerini, böylece zaman, mekân ve enerjiden tasarruf ettiklerini, hizmet kalitesinin arttığını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda ele alınca, e-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine yansımada ihtiyaç/yararlılık alt boyutunda daha olumlu ve etkin sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir.

Çalışmaya dâhil olan katılımcıların e-devlet uygulamasını kullandıkları teknolojik araç ve e-devlet hizmetlerini kullanım sıklıklarında ise herhangi bir fark tespit edilmemiştir. Katılımcılar genel olarak hem bilgisayar hem de mobil cihazlar üzerinden e-devlet uygulamasına erişim sağladıklarını ifade etmişlerdir.

Özetleyecek olursak; internet teknolojilerinin sağladığı avantajların, e-devlet kapısı, sair enformasyon ve otomasyon sistemleri gibi uygulamaların yaygınlaşmasında önemli bir etken olduğu, resmi bürokratik işlemleri daha da azaltacağı, katı devlet ve bürokratik uygulamalara yönelik algıyı zamanla azaltarak daha şeffaf, hızlı ve katılımcı bir yönetim anlayışına olan güveni pekiştireceği söylenebilir. E-devlet hizmetlerinin devlet-yurttaş ilişkilerini olumlu yönde dönüştürdüğü varsayımının sınanması amacıyla yapılan çalışmada e-devlet uygulamasının büyük oranda devlete olan güveni artırdığı, yurttaşla kendisini önemli hissettirdiği, resmi işlerdeki usulsüzlük, yolsuzluk, kayırmacılık gibi suistimalleri önlediği, yurttaşla yönetime katılma hissi verdiği, resmi işlemlerin daha hızlı ve kolay yürütüldüğü, kurumlara ulaşmanın kolaylaşarak zaman ve mekândan tasarruf edildiği tespit edilmiştir. Uygulamanın yaygınlaşması amacıyla yapılacak çalışmaların katılımı ve devlet-yurttaş etkileşimini artıracığı, değişen devlet-yurttaş ilişkisinin katı bürokratik devlet algısını değiştirerek demokrasinin güçlenmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Atmaca, K. (2009). E-devlet'ten 'olgun devlet'e ya da e-devlet'in olgunlaşması. *Denetim*, (2), 31-43.
- Aybay, R. (2008). *Vatandaşlık hukuku*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Belge, M. (1998). Sivil toplum örgütleri. U. Taciser (Ed.), *Merhaba sivil toplum* içinde (ss. 23-28). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Belge, M. (2003). Sivil toplum nedir?. A. Karamani (Ed.), *İstanbul Bilgi Üniversitesi sivil toplum kuruluşları eğitim ve araştırma birimi yayını* içinde (ss. 1-25). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Bora, T. (2017). *Cereyanlar: Türkiye'de siyasi ideolojiler*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Canman, D. (1995). *Çağdaş personel yönetimi*. Ankara: TODAİE.
- Çevikbaş, R. (2014). Bürokrasi kuramı ve yönetsel işlevi. *Ekonomi ve Yönetimi Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 75-102.
- Delibaş, K. & Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye'de e-devlet uygulamaları: Türkiye'de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100-144.
- Eryılmaz, B., Çevik, H. H. & Sözen, S. (2013). *Kamu yönetimi*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2979.
- Gegez, A. E. (2010). *Pazarlama araştırmaları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Geray, H. (2011). *Toplumsal araştırmalarda nicel ve nitel yöntemlere giriş/iletişim alanından örneklerle*. Ankara: Genesis Kitap.
- Kentel, F. (2006). Sivil toplum ve demokrasi. A. Karamani (Ed.), *İstanbul Bilgi Üniversitesi sivil toplum kuruluşları eğitim ve araştırma birimi* içinde (ss. 1-21). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Keyman, F. (2004). Türkiye'de ve Avrupa'da sivil toplum. A. Karamani (Ed.), *İstanbul Bilgi Üniversitesi sivil toplum kuruluşları eğitim ve araştırma birimi yayını* içinde (ss. 1-34). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-devlet uygulamaları: Türkiye'de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (27), 121-144.
- Morse, R. S. (2012). Citizen academies: Local governments building capacity for citizen engagement. *Public Performance & Management Review*, 36(1), 79-101.
- Polat, M. & Şahin, A. (2019). Yurttaşların e-devlet güvenlik algısının belirlenmesi: Karaman ili örneği. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 13. Uluslararası Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildirileri Özel Sayısı, 152-168.
- Polat, E. G. (2011). Osmanlı'dan günümüze vatandaşlık anlayışı. *Ankara Barosu Dergisi*, (3), 127-157.
- Serbestoğlu, İ. (2011). Zorunlu bir modernleşme örneği olarak Osmanlı tabiiyet kanunu. *OTAM*, (29), 193-214.
- Şahin, A. & Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343-356.
- Tanör, B. (1992). *Osmanlı-Türk anayasal gelişmeleri*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Tolbert, C. J. & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 6(3), 354-369.
- TÜİK. (2020). *Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçları*. 20.01.2021 tarihinde <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuculari-2020-37210> adresinden edinilmiştir.
- Üstel, F. (2004). *Makbul vatandaşın peşinde*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Yılmaz, A. (1997). Siyasal ve bürokratik yozlaşma. *Yeni Türkiye*, 3(13), 418-438.