

İletişimin Toplumsal Boyutu Bağlamında Türkiye’de Devlet-Yurttaş Etkileşimi

Mustafa KARA

*Sorumlu Yazar, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İİBF
mustafakara@comu.edu.tr*

Celalettin YANIK

*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İİBF
celalettinyanik@yahoo.com*

Öz

İletişim, bireysel varoluşun vazgeçilmez ögesidir. İletişimle beşeri ve toplumsal ilişkiler ağıımız şekillenmektedir. İletişim olmaksızın bireyin, toplumda kendisine ait bir kimlik ve kolektiflik kazanması olanaksızdır. Diğer yandan, devlet-yurttaş etkileşimini sağlamaya yönelik iletişim kanallarının açık olması yurttaşların refahı, mutluluğu, huzuru ve güveni için önemlidir. İletişimsizlik devletin yurttaşına, yurttaşın da devletine güvenini zedeleyebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacı, Türkiye’de devlet-yurttaş etkileşiminde iletişimin toplumsal boyutunun değerlendirilmesidir. Bilgi-iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmelerin devlet-yurttaş etkileşimini olumlu yönde etkileyeceği varsayılmıştır. Araştırmada, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ve Kalkınma Bakanlığı’nın BİT’ne ilişkin verileri doküman incelemesi yöntemiyle incelenmiştir. Veriler betimsel analiz tekniğiyle çözümlenmiş ve anlamlı hale getirilmiştir. Araştırma sonucunda, gençlerin yaşlılardan, erkeklerin kadınlardan, eğitim düzeyi yüksek olanların düşük olanlardan daha fazla bilgisayar ve internet kullandıkları anlaşılmıştır. Yine, BİT’nin geliştirilmesine yönelik yatırımların artarak sürdüğü, e-devlet hizmet ve kullanıcı sayısının arttığı; internet kullanım amaçları arasında sosyal medyanın ilk sırada yer aldığı ve bunun da bazı sorunlara yol açtığı görülmüştür.

Anahtar kelimeler: İletişim, bilgi-iletişim teknolojileri (BİT), devlet-yurttaş etkileşimi, e-devlet/e-belediye, Türkiye.

JEL Sınıflandırma Kodları: D83, H83, O38, R21.

State-Citizen Interaction in Turkey With Respect to Societal Dimension of Communication*

Abstract

Communication is an indispensable element of individual existence. Communication shapes our humanly and societal relationship network. Without communication, an individual cannot gain an identity and collectivity in the society. On the other hand, visible communication channels to provide state-citizen interaction is important for the wealth, happiness, peace and trust of citizens to their authorities. In this context, the aim of this research is to evaluate the social dimension of communication in government-citizen interaction in Turkey. Developments in information and communication technologies (ICT) are assumed to have positive effect on government-citizen interaction. In the research part of the study, data about the information and communication technology of Turkish Statistics Institution and Ministry of Development have been analyzed by using file analysis method. Obtained data has been examined by descriptive analysis and interpreted. The results of the study put forward that youth, males, people with higher education levels used internet and communication more than their counterparts namely, elderly, females and people with lower education attainment levels. Moreover, the study also stresses that the investment efforts over development of information and communication technologies (ICT) have increased, applications of e-state programme and the number of its users have increased, social media ranked first for internet use and that it caused some problems.

Keywords: Communication, information-communication technologies (ICT), state-citizen interaction, e-state/e-municipality, Turkey.

JEL Classification Codes: D83, H83, O38, R21.

* Extended abstract is presented at the end of the article.

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Kara, M. & Yanık, C. (2016). İletişimin Toplumsal Boyutu Bağlamında Türkiye’de Devlet-Yurttaş Etkileşimi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(2), 149-176.

1. Literatür Özeti

Bu başlık altında, ilk olarak, iletişim ve kitle iletişimi kavramları toplumsal boyutuyla incelenmiştir. İkinci olarak, bilgi iletişim teknolojileri bağlamında devlet-yurttaş etkileşimi hakkında bilgi verilmiştir.

1.1. İletişim ve Kitle iletişimi

Birey, toplum içerisinde doğar ve toplumdan uzak, münzevi bir hayat geçirmesi ütöpik bir durumdur. Münzevi bir hayat söz konusu olsaydı, insanın insanla olan iletişiminden bahsetmek imkânsız olurdu. Çünkü iletişimin temelinde insan vardır. Dolayısıyla “iletişim, insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünü ve insanın varlık sürdürme biçimindeki gelişmelere göre değişimlere uğrayan insana özgü bir olgudur” (Oskay, 2001, 1). Toplumsal yapıda iletişimde bulunmaksızın bireyin yaşantısını ele almak olanaksızdır. Söz, yazı, göz, jest ve mimikleri ile iletişimi bir bütün olarak yaşayan insandır. İletişim bireyin düşünme, anlama, idrak etme ve eylemde bulunma vasıflarını meydana getirmektedir.

İnsana özgü bir vasıf olan iletişim, bireyler arasında farklı düşüncelerin, duyguların, anlamların, dürtülerin, istek ve arzuların transferini içermektedir. İletişimde söz konusu durumların transferi tek yönlü olmamakta; bu transfer, iki yönlü gerçekleşmektedir. Birey, duygularını, düşüncelerini ve anlamlandırmalarını diğere bildirir; diğeri de bu bildiriye iletişim sürecinde onaylar ya da onaylamaz. Bir anlamda bu süreç, enformasyondan bilgiye dönüşümün temelini oluşturur¹. Enformasyonun bilgiye doğru evrildiği bu süreçte gözlemlenen tek taraflı olmama durumu, iletişimin özünde yer alan ileti ve iletilen bağına oluşturmaktadır.

İletişim, bir süreç olup, gönderici ile alıcının alışverişi söz konusudur. Bu alışveriş kaynağın sözcükler, görsel öğeler, jest ve mimikler, grafikler gibi sembollerini kullanarak alıcıya bilgi düşünce, duygu ve becerileri aktarmasıyla gerçekleşmektedir (Alpan, 2005, 9). İletişim bir alışveriş süreci olduğundan yalnızca yayınlama değil, aynı zamanda alma ve tepki göstermeyi de içermektedir. Gönderilen ileti alınıp buna tepki verildiği zaman, iletişim tek yönlü bir gönderme eylemi olmaktan çıkıp tamamlanmaktadır (Şenyapılı, 1981, 40). Bireylerin, grupların bilgi, fikir, inanç ve tutumlarıyla paylaştığı bir süreç olan iletişim statik bir olgu değildir. İletişim, karşılıklı ileti oluşturma, aktarım ve çözümleme süreçlerinden oluştuğundan statik olmaktan çıkmakta, ortak bir kültürde ya da kültürün belli bir kısmı üzerinde anlaşmayı gerektirmektedir (Önür, 2002, 9).

Kitle iletişimi ise, iletişimin modern döneme hâkim yönünü ifade etmektedir. Modern dönem, bilgi açısından, katı olan her şeyin, maddi bir bedene ulaşmadan buhar olması anlamına gelmektedir. Berman (1999, 27)'a göre, modern olmak, kitle iletişimi ile yaratılan bir evrende üretilen ürünlerin, katı olan her şeyin eriyip

havaya karıştığı bir evrenin parçasına dâhil olmaktır. Dolayısıyla iletişim araçları, modern dönemde, siyasal alanın inşasına yardım etmekte; üretken ekonomik ilişkileri dolayımlamakta, modern endüstriyel sistemler içinde maddi bir güç haline gelmekte, bizatihi teknolojik olarak tanımlanmakta ve kültürel olana hükmetmektedir (İrvan, 1997, 84).

Kitle iletişimi artan önemine karşın, kültürel unsurları ve siyasal anlamları bir metalaşma sürecine sokmuştur. Bu süreçte, iletişim araçları kanalıyla bir meta haline getirilen sanatsal nesnelere, şeyleşerek insani arzulardan, kadim isteklerden ve niyetlerden uzaklaşmıştır. İnsan şeylerin kendileriyle ilgilenmek yerine, durmadan kendi kendisiyle konuşmaktadır. Dilsel biçimler, sanatsal imgeler, mitsel semboller ya da dinsel ayinlerle kendi etrafına öyle bir zar örmüştür ki, yapay bir aracın dolayımı olmadan hiçbir şey göremez ya da bilemez hale gelmiştir (Postman, 2004, 19).

Kültürel unsurların kitle iletişim araçları vasıtasıyla meta haline dönüşmesi popüler kültürün dünya genelinde yaygınlaşmasını sağlamıştır. Habermas (2007, 301)'ın ifadesiyle, kitle iletişim araçlarıyla yayılan kültür bir entegrasyon kültürüdür. Bu entegrasyon kültürü, belirli bir topluluk tarafından üretilen ve bireylerin sadece gözlerine hizmet eden bir kültürdür. Birey, üretilmiş kültürel metaların sadece tüketicisi konumundadır. Bu tüketim tek biçimli ve yönlüdür; üzerine bir yorum yapma, edebi bir his ve tını katabilme, psikolojik saiklerle yönelebilmek kapasitesinden uzaklaştırılmış durumdadır.

Modern dönemde şekillenen ve yaygınlık kazanan kitle iletişim araçlarının kültürel alandaki etki derecesi postmodern dönemde daha da artmıştır. Kitle iletişim araçlarının çeşitlenmesi ve yaygınlık kazanmasıyla kültürel unsurların şeyleşmesi süreci hızlanmış ve bireylerin idrak düzeyleri azalmıştır. Çünkü yeni kitle iletişim araçları büyüleme yeteneğine sahiptir ve hayli seyirliktir. Bu kadar etkili olan kitle iletişim araçları yaratıcı yıkma süreci aracılığıyla yerlerini, sonunda, satış makineleri olarak sonsuz derecede daha büyüleyici, seyirlik ve etkili daha da yeni tüketim araçlarına bırakacaktır. Tıpkı sinemaların televizyon ve daha sonra video ve video kiralama dükkânlarının ortaya çıkışıyla tehdit edilmesi gibi, çağdaş alışveriş merkezleri, zincir mağazalar, süper mağazalar vb. de evden alışveriş kanalları, siber alışveriş merkezleri ve her yerde hazır ve nazır postayla sipariş kataloglarıyla giderek artan alışveriş olanağının tehdidi altındadır (Ritzer, 2000, 257).

Kitle iletişiminin yaygınlaşması, bilginin işlenmesinde bireyin etkisini yitirmesine yol açmıştır. Bilgi üretilen bir ürün olmaktan çıkıp, pazarlanan bir şey haline dönüşmüştür. Birey, bilginin üretimi ve paylaşımındaki aktif konumunu, kendisini kitle iletişim araçlarına bağımlı kılarak kaybetmiştir (Castells, 2005, 21). Kitle iletişim kanallarıyla oluşturulan sanal ağlar, bilgi otobanları şekline dönüşmüştür (Önür, 2002, 121). Sanal ağlar, bireylerin sanal kimlikleri ile dolaşıma girebildiği

bir alan yaratmıştır. Ancak, birey kendi arzu ve isteği ile şekillendirmediği sanal ağda sanal/plastik bir kimlikle bilgi yaratmaktan çok bilginin tüketicisi konumundadır. Sanal ağda yer almak, fabrikadaki montaj hattında çalışan proleterin yaşadığı süreçlere benzer bir durum yaratır. Üretilen nesnenin, sanal ağdaki enformasyonunu nedenselliğini hissetmeksizin kanıksama ile efsunlaşmayı sağlar. Başka bir ifadeyle, sanal âlem hipergerçekliğe dayalı bir hiperbilgisellik ortamıdır (Baudrillard, 2003, 122-123).

Teknik bilgi kapsamında, sanallık, burada ve şimdiye odaklanmayı gerektirir. Burada ve şimdi önemli ise, geçmiş ve gelecek bağlantılar zayıflar, algı düzeyi bireyin bu bağlantıları yakalamasına sınırlar koyar. Başka bir ifadeyle, hayal edemiyoruz, “çünkü sanallığın özelliği, yalnızca gerçekliğe son vermek değil, aynı zamanda gerçek olanın, siyasal olanın, toplumsal olanın imgelenmesine de son vermektir. Sanallık yalnızca zamanın gerçekliğinin değil, geçmişin ve geleceğin imgelenmesine de son verir” (Baudrillard, 2001, 93). Gerçekliğin yitimi, zamansal ve mekânsal tasarrufların söz konusu olmaması, nihayetinde, bir öncesizliğin ve sonrasızlığın yaşanması ile sonuçlanmaktadır (Simmel, 2000, 257).

İletişim unsurları arasında vazgeçilmez hale gelen internet kullanımı, bireylerin farklı türden taleplerini karşılaması bakımından mekânın ve zamanın işlerlik ve anlam boyutunun kaybına neden olmaktadır. Başka bir ifadeyle, post-modern dönemde hız kazandırılmış zaman ve mekân, her türlü kimlik duygusunu bütünüyle erittiği gibi, bilgisayar ve internet teknolojileri yaşamın zamansal ve mekânsal örgütlenmesini değiştirmektedir. Zamana ilişkin olarak, saat-zaman kısmen ‘anlık zaman’ denilebilecek bir şeyle yer değiştirmektedir (Urry, 1999, 37-38). Bilgisayar ve internet teknolojilerinin kullanımı açısından mekânsal ve zamansal bağlantı, bireysel algı kapasitesini önemsiz kılmakta; bireyin enformasyona ve diğer türden veri akışına ait akışkan bir yapıya kapı aralamasına neden olmaktadır.

Bilgisayar ve internet teknolojileri özelinde değerlendirilebilecek bu durumun teknolojik gelişmelerle yakından ilişkisi vardır. Teknolojik unsurların gelişim dinamiği ve teknolojinin halk tarafından kabul görmesi, gerekli altyapının sağlanması ile doğru orantılı artmaktadır. Farklı teknolojilerde adaptasyon süreci farklı hızlarda gelişmektedir. Örneğin, telefonun %90 erişilebilirlik oranı bulması 55 yıl sürerken, bu değer radyo için 23 yıla, televizyon için ise 15 yıla kadar düşmüştür (Sezen, 2000, 23). Toplumsal alandaki kabulü noktasında bilgisayar ve internet teknolojisini, diğer teknolojik araçlarının kabulünden daha hızlı bir gelişim gösterdiği söylenebilir. Bu araçların diğer teknolojik araçlara göre daha etkin oluşu, kullanımını ve yaygınlık potansiyelini arttırmıştır (Castells, 2005, 59).

1.2. Bilgi İletişim Teknolojileri Bağlamında Devlet-Yurttaş Etkileşimi

Bilgi, toplumlar için önemli bir zenginlik kaynağı olmuştur. Nitelikli bilgiye sahip olan ve bunu etkin bir şekilde kullanabilen toplumlar diğerlerine üstünlük sağlayabilmişlerdir. 20. yüzyılın ortalarından itibaren BİT’de meydana gelen gelişmeler bilginin toplanması, işlenmesi ve depolanması bakımından çığır açmış ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırmıştır. Bu gelişmeler ekonomik, sosyal ve bireysel yaşamı yoğun şekilde etkilediği gibi, ülkeler arası rekabeti de etkilemiş, BİT’ni etkin kullanabilen ülkeler uluslararası rekabet üstünlüğü sağlamıştır. BİT’ne dayanan yeni sürecin mevcut hukuk düzeni ve kamu politikalarıyla yönetilmesi mümkün görünmemektedir. Bu nedenle, başta Birleşmiş Milletler (BM), Avrupa Birliği (AB), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) olmak üzere toplumlar bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatlardan yararlanmak, muhtemel risklerinden kaçınmak için stratejiler geliştirmektedirler (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, 10).

Devlet-yurttaş arasındaki etkileşim geçmişte yazışma, yüz yüze görüşme, telefon ve faks gibi iletişim araçlarıyla gerçekleştirilmiştir. Günümüzde ise bilgisayar ve internet teknolojilerindeki gelişmeler bu etkileşimi geliştirme ve etkili kılmada yeni fırsatlar sunmakla birlikte, yeni araçların yapısına ve ruhuna uygun yasal, yönetsel ve örgütsel düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Bensghir, 2000, 49-50).

Kamu hizmetlerinin kapsamı, niteliği ve sunumunda görülen dönüşümler devlet-yurttaş etkileşimini gerekli kılan diğer bir unsurdur. Bu süreçte, devletler yurttaşa en üst düzeyde hizmet götürmek ve hizmet sunumunda yeni yöntem ve araçlardan yararlanmak durumunda kalmışlardır. Kamu hizmetlerinin sunumunda internet ve bilgisayar destekli hizmetlerin verilmesi ise elektronik devletin (e-devlet) geliştirilmesini sağlamıştır. E-devlet uygulamaları kamu hizmetlerinin hızını ve yaygınlığını, kalite ve verimliliğini artırmıştır. Bilgi toplumunun bir ürünü olan e-devlet geleneksel kamu yönetimi anlayışını değiştirmiştir (Çarıkçı, 2010, 96-97).

E-devlet modeli, iletişim teknolojilerinin yoğun kullanımı, online ortamın gayri şahsiliği, bilginin toplanması-işlenmesi ve kullanımında sağladığı kolaylıklar gibi özellikleriyle geleneksel kamu yönetimi anlayışından farklılaşmaktadır. Evrak üzerinden tek tip hizmet, yüz yüze iletişim, hiyerarşi ve pasif yurttaş anlayışına dayanan geleneksel yönetim anlayışına karşı, farklılaştırılmış hizmetlerin, elektronik ortamda yurttaşlara sunulduğu, aktif yurttaş ve heterarşiye dayanan bir modeldir (Çiçek vd., 2007, 4).

Geleneksel devlet modeli içinde, kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren e-devlete geçişle birlikte, kamu kurumlarının görevleri sona

ermemekte, sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması, güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla değişim göstermektedir. Kamu hizmetlerine her an erişimin sağlanması, ekonomik, coğrafi, kültürel ve eğitim farklılıklarından kaynaklanan eşitsizlikleri ortadan kaldırmaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2004, 73). Eşitlikçi temelde aynı bilgi ve hizmetlere ulaşma imkânı veren e-devlet, yönetenlerle yönetilenler arasındaki etkileşimi değiştirerek demokratik katılımı artırma potansiyeline sahiptir. Bu bakımdan e-devlet kamu kurumlarının birbirleriyle, işverenlerin devletle ve yurttaşların devletle ilişkilerinde yeni açılımlar sağlamaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2004, 74).

Devlet-yurttaş etkileşiminde e-belediyecilik hizmetleri de önemli rol oynamaktadır. E-belediyecilik, çağın getirdiği teknolojik altyapıyı kullanarak ve klasik belediyecilik anlayışının dışına çıkarak, belediyelerin kitlelere daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunmalarını, onları bilgilendirmelerini ve karar alma süreçlerine katılmalarını öngören çağdaş uygulamalar bütünüdür. Bu sistemin en önemli avantajı mekâna ve mesai saatlerine hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân ve zaman dışına çıkarılarak istenilen gün ve saatte hizmetlere en kısa, en hızlı şekilde ulaşma imkânı sağlamasıdır (Geymen ve Karas, 2006). E-belediyecilik vasıtasıyla yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin hizmet sunumu, belediye içi birimlerin diğer belediye ve kurumlarla ağ üzerinden iletişim kurması mümkün olmuştur (Trakya Kalkınma Ajansı, 2013, 15).

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleri olduklarından, internetin yerel yönetimlerde kullanılmasının yönetsel ve siyasal boyutları bulunmaktadır. Siyasi boyutta internet vasıtasıyla katılım, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi konularda iyi bir performans sergilenebilir. Yönetsel boyutta ise, daha çok belediyelerde web sayfası oluşturma faaliyetleri anlaşılmaktadır (Şahin, 2007, 167). E-belediyecilik uygulamalarının belediyelere ve yurttaşlara faydaları ise şöylece özetlenebilir: a) yerel hizmetlerin halkın gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulması, b) yerel hizmet maliyetlerinin düşürülmesi, c) hizmetlere 7/24 ulaşılma imkânı, d) belediye hizmet ve eylemleri ile yönetimin kararlarının denetlenmesi, e) belediye faaliyetleri ve gündeminin izlenebilmesi, f) vatandaşlara eşit düzeyde hizmet götürülmesi, g) yerel halkın belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere katılımının kolaylaştırılması, h) imar ve yolsuzlukların önüne geçilmesi, i) bürokratik evrak yoğunluğunun ve belediye çalışanlarının iş yoğunluğunun azaltılması, j) kente ilişkin verilerin toplanması ve merkezi yönetimle paylaşılması, k) anketler yaparak beklenti, talep ve şikâyetlerin tespit edilmesi, l) yerel yönetimler-yurttaş arasındaki engellerin ortadan kaldırılarak etkileşimin artırılmasıdır (Henden ve Henden, 2005, 54-55; Şahin, 2007, 168).

Türkiye’de BİT’e ilişkin politika ve strateji arayışları 1990’ların ikinci yarısından itibaren gündemde olmuştur. Bu alandaki başlıca politika metinleri birincil ve ikincil mevzuat düzenlemeleri, hükümet programı, kalkınma planı, orta vadeli

program, orta vadeli mali plan, yıllık program, bütçe ve yatırım programı, kamu kurumlarının stratejik planları, tematik strateji ve eylem planları, bölge ve imar planları, idari teamüller, yönetim gelenekleri ve tercihleri şeklinde sıralanmaktadır. Ek olarak, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999), e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2000), e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010), Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) bilgi toplumu politika alanına yönelik başlıca politika belgeleridir. Bu çalışmalardan TUENA ve e-Türkiye Girişimi Eylem Planı uygulama imkânı bulamazken, Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda yürütülen strateji ve eylem planlarının uygulanmasında süreklilik sağlanmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, 10-11, ayrıca bkz. www.bilgitoplumu.gov.tr, 2016).

Devlet-yurttaş etkileşimini sağlamaya yönelik, bilgi iletişim teknolojilerine ilişkin diğer bir proje e-Devlet Kapısı'dır. E-devlet kamu hizmetlerinin ortak bir noktadan kullanıcıya hızlı ve güvenli bir şekilde sunulduğu platformdur. Kamu kurumlarının çok sayıda e-devlet hizmetini, kısa zamanda geliştirmelerine katkıda bulunmaktadır. Proje 2008 yılında başlatılmış olup, e-Devlet Kapısı kullanıcıları, diğer kamu sitelerinde sunulan hizmetlerden yeniden kayıt ve giriş yapmadan yararlanabilmektedir. Bilgi paylaşımına ek olarak kullanıcılar barkotlu belge oluşturup, yazıcı çıktısı alabilmekte, belgelerin doğruluğu e-Devlet Kapısı üzerinden doğrulanabilmektedir. E-Devlet Kapısı'nın amacı, kamu kurumlarının e-devlet hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına güvenli, tek noktadan ve etkin şekilde sunmaktır. E-Devlet Kapısı hizmetlerine mobil cihazlardan da erişilebilmektedir. Belediye hizmetleri de e-Devlet Kapısı üzerinden sunulmaya başlanmıştır (Avcıoğlu, 2014, 1-21). Türkiye'de 47 ilde bulunan 138 belediye ve 4 yerel hizmet kurumu tarafından elektronik hizmetlere e-Devlet Kapısı üzerinden hızlı ve güvenli erişim imkânı vardır (www.turkiye.gov.tr, 2016a).

Sonuçta, devlet-yurttaş arasındaki iletişimin temelinde devletin vatandaşı için var olduğu anlayışı yatmaktadır. Bunlar arasındaki etkileşimi sağlamaya yönelik iletişim kanalları ne kadar açık olursa yurttaşların refahı, mutluluğu, huzuru ve güveni daha iyi sağlanabilir. Devlet-yurttaş arasındaki iletişimsizlik devletin yurttaşına, yurttaşın da devletine güvenini zedeler. Güvensizlik ülkede demokrasi ve insan haklarının gelişmesine engel olabilir. Bu bağlamda, devletin yurttaşlara, yurttaşların da devlete kolay erişebilmesi ve etkileşim halinde olmaları önemlidir. Kısaca, iletişim gerek toplum yaşantısında bireylerin birbirleriyle etkileşimi gerekse de devletin yurttaşlarıyla etkileşimi bakımından önemli bir süreçtir. İletişimin toplum ve devlet yaşantısındaki önemine binaen gelişmekte olan ülkelerde ve özelde Türkiye'de BİT'nin geliştirilmesine ve yaygınlaştırılmasına yönelik projeler yürütülmektedir. Bu kapsamda araştırmada şu sorulara yanıt aranmıştır: Türkiye'de bilgi-iletişim teknolojilerine dayalı iletişimin a) toplumsal

boyutu ne durumdadır?, b) kamusal boyutu ne durumdadır?, c) devlet-yurttaş etkileşiminde yaratabileceği sorunlar nelerdir?

2. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın deseni, örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve çözümlenmesi hakkında bilgi verilmiştir.

2.1. Araştırma Deseni

Bu araştırma nitel araştırma yöntem ve tekniklerine göre tasarlanmıştır. Nitel araştırma şemsiye bir kavram olup, tanımlamaya, çözmeye, yorumlamaya ve anlamla ilgili terimlere ulaşan teknikleri kapsamaktadır. Nitel araştırma, gözlemciyi araştırmanın içerisine yerleştirir (Merriam, 2013, 13) Gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemlerin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül şekilde ortaya konduğu bir süreçtir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 45). Araştırmada nitel araştırma desenlerinden durum/örnek olay çalışması modelinden yararlanılmıştır. Durum/örnek olay çalışması, sınırlı bir sistemin derinlemesine betimlenmesi ve incelenmesidir. Güncel bir olgunun gerçek hayattaki bağlamıyla incelenmesine dayanmaktadır (Merriam, 2013, 40). Durum/örnek olay çalışmasında bir veya birkaç durumun ortam ve zaman gibi kendi sınırları içinde bütüncül şekilde analiz edilmesi amaçlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 85). Araştırmada, Türkiye’de iletişimin toplumsal boyutunun belirlenmesi ve devlet-yurttaş etkileşiminde BİT’nin ne derece etkin kullanıldığının saptanması ve bu süreçte karşılaşılan sorunların ortaya konması amacıyla durum/örnek olay deseni tercih edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Sınırları

Araştırmanın amacı, Türkiye’de BİT’ne dayalı iletişimin toplumsal ve kamusal boyutlarının ortaya konması, devlet-yurttaş etkileşiminde yol açabileceği muhtemel sorunların belirlenmesidir. Araştırmada, Bilgi-iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmelerin devlet-yurttaş etkileşimini olumlu yönde etkileyeceği varsayılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye’de BİT kullanımına ilişkin resmi veriler oluşturmaktadır. Bu kapsamda, TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması (2015) ve T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) verilerinden yararlanılmıştır. Söz konusu veriler genellikle 2004-2015 yılları arasını kapsamaktadır. Daha güncel veriler bulunmadığından bu on bir yıllık dönem araştırmanın sınırlarını oluşturmaktadır. Yine araştırma verilerine destek sağlamak için Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) e-Devlet/e-Belediye Raporu (2012)’dan ve bu alanda yapılmış akademik çalışmalardan faydalanılmıştır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında doküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Doküman incelemesi, araştırılması hedeflenen olgu ve olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 2017). Doküman, araştırma öncesi elde mevcut olan herhangi bir şey demektir. Yaygın dokümanlar; resmi kayıtlar, mektuplar, gazeteler, şiirler, şarkılar, ortak kayıtlar, hükümet dokümanları, tarihsel dokümanlar, günlükler, otobiyografiler gibi belgelerden oluşmaktadır. Kamu kayıtları ise, süregelen toplumsal olguları kaydeden resmi belgelerdir. Kamu kayıtları bir olay ve/veya olguya ilişkin en güvenilir verilerin yer aldığı dokümanlardır (Merriam, 2013, 131-132). Dokümanlar bilgisayar ve internet kullanılarak elektronik formatta da elde edilebilir. Bu tür elektronik belgeler veri yapısının esnek olması, hem geçmiş hem de gerçek zamanlı verilere ulaşılmasına imkân sağlaması, araştırma problemine ilişkin geniş bir coğrafi bölgeden örnekleme yapmaya olanak vermesi, hassas ve özel konulara ilişkin verilerin toplanmasının kolay olması gibi avantajları nedeniyle tercih edilmektedir (Baş ve Akturan, 2013, 119). Araştırmada, TÜİK ve T.C. Kalkınma Bakanlığı'na ait elektronik ortamdaki veriler doküman olarak kullanılmıştır.

2.4. Verilerin Toplanması ve Çözümlemesi

Araştırma verileri internet vasıtasıyla toplanmıştır. Bu kapsamda, TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması (2015) ve T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) verileri elektronik doküman olarak incelemeye tabi tutulmuştur. Araştırma verileri betimsel analiz tekniğiyle çözümlenmiştir. Bu yöntemde veriler, önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Betimsel analiz tematik çerçeve oluşturma, verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması şeklinde dört aşamadan oluşur. Bu teknikte, araştırma bulguları belirlenen temalar altında açıklanır ve yorumlanır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, 151). Toplumsal boyut, kamusal boyut ve sorunlar araştırmanın temalarını oluşturmaktadır. Belirlenen temalar çerçevesinde araştırma bulguları Microsoft Excell 2010 programı yardımıyla grafikler haline getirilmiş ve yorumlanmıştır.

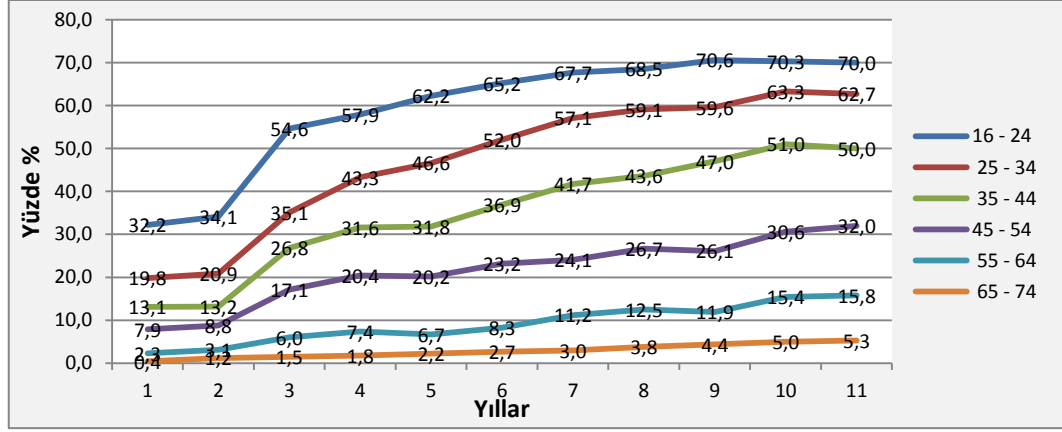
3. Araştırma Bulguları

Bu bölümde Türkiye'de BİT'nin² kullanımı toplumsal, kamusal ve sorunlar boyutları çerçevesinde değerlendirilmiştir.

3.1. Bilgi-İletişim Teknolojileri Kullanımının Toplumsal Boyutu

Bilgisayar ve internet teknolojilerinin kullanımı yıllara, yaşa, cinsiyete ve eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Özellikle gençlerin teknolojik unsurları

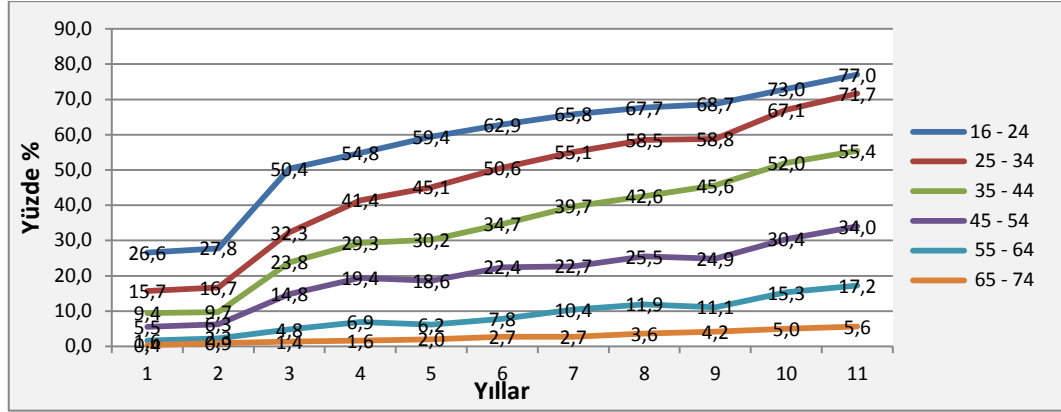
özümseme ve kullanım kapasitelerinin diğer yaş gruplarından fazla olması kültür sosyolojisindeki kültürleşme kavramıyla açıklanabilir.



Şekil 1: Yaş Gruplarına Göre Bilgisayar Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir³

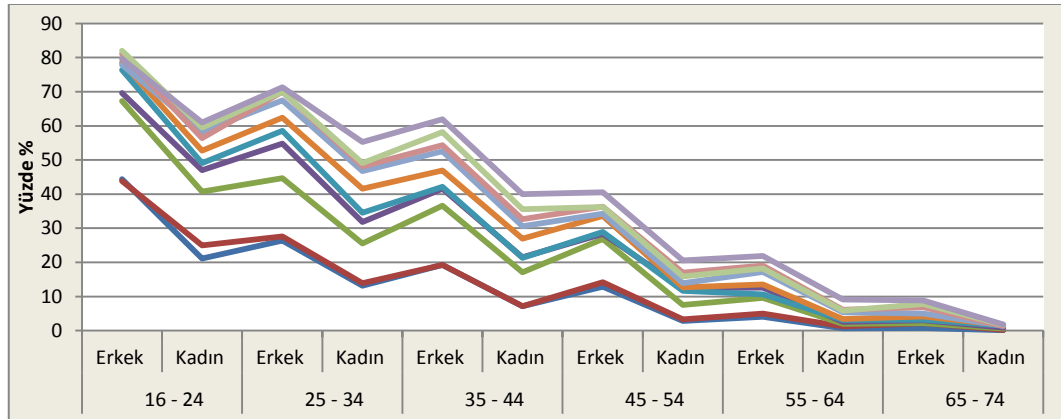
Şekil 1’de, tüm yaş grupları için 11 yıllık süreçte bilgisayar kullanımının arttığı görülmektedir. Bilgisayar kullanımındaki en büyük artış %42,9 ile 25-34 yaş grubundadır. Bunu sırasıyla %37,8 (16-24), %36,9 (35-44), %24,1 (45-54), %13,5 (55-64) ve %4,9 (65-74) yaş grubu izlemektedir. 2006 yılında TÜİK tarafından hane halkı bilişim araştırması yapılmaması 2005-2007 yılları arasında bir kırılma yaratmıştır. Bilgisayar kullanımındaki artışın özellikle genç nüfusta belirgin bir artış sergilemesi, bu nüfus kategorisindekilerin teknolojik yenilikleri diğer yaş kategorilerine oranla daha kolay benimseme potansiyelleriyle açıklanabilir. Benzer şekilde, 55 ve üstü yaş grubunda bilgisayar kullanımındaki artışın diğer yaş gruplarına göre az olması bu yaş kategorisindekilerin teknolojiye yönelik uyumda kültürel bir gecikme yaşadıkları sosyal antropolojik tezini doğrular mahiyettedir.



Şekil 2: Yaş Gruplarına Göre İnternet Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

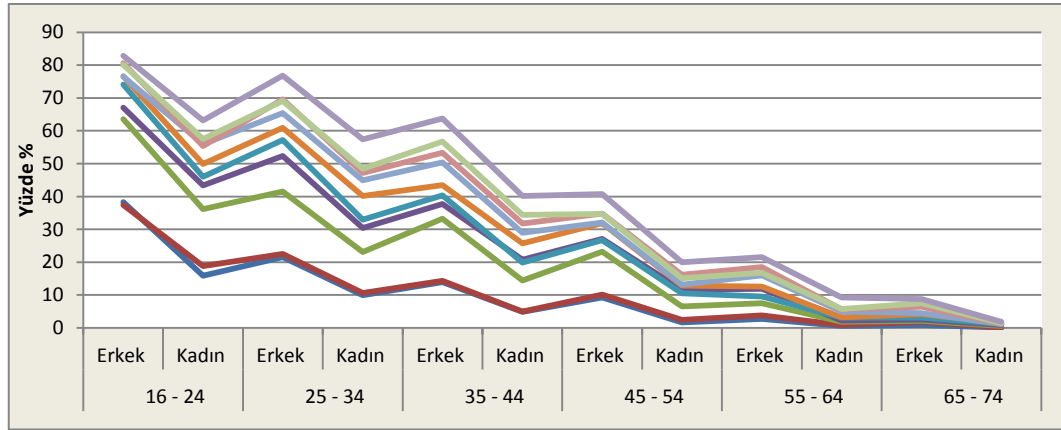
Şekil 2’de, internet kullanımının bilgisayar kullanımına paralel bir gelişim gösterdiği ve tüm yaş gruplarında 11 yıllık süreçte arttığı anlaşılmaktadır. İnternet kullanımındaki en büyük artış %56 ile bilgisayar kullanımında olduğu gibi 25-34 yaş grubundadır. Bunu sırasıyla %51 (16-24), %46 (35-44), %28,95 (45-54), %15,6 (55-64) ve %5,2 (65-74) yaş gurubundaki kişiler takip etmektedir. Yine 2006 yılında TÜİK tarafından hanehalkı bilişim araştırması yapılmaması 2005-2007 yılları arasında bir kırılma yaratmıştır. Bilgisayar ve internet kullanım oranlarının paralel bir seyir izlemesi, bireylerin bilgi teknolojilerinin vazgeçilmez konumundaki bilgisayarı yoğun bir şekilde kullanıyor olmalarının, internet kullanım oranlarını da doğrusal bir oranda artırması şeklinde yorumlanabilir.



Şekil 3: Yaş Grupları ve Cinsiyete Göre Bilgisayar Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

Şekil 3'te, dikkat çeken husus hemen her yaş grubunda erkeklerin bilgisayar kullanma oranının kadınlardan yüksek olması ve grafiğin zikzaklı bir görünüm sergilemesidir. Sadece 16-24 yaş grubundaki kadınların bilgisayar kullanımı oranı %40,3 erkeklerin oranından %34,1 fazladır. Bilgisayar kullanımının en yaygın olduğu grup 25-34 yaş grubu olup erkeklerin bilgisayar kullanım oranı %44,4, kadınların oranı %41,4'tür. Bilgisayar kullanımının en az olduğu grup ise, 65-74 yaş grubu erkekler %7,4, kadınlar %2,7'dir. Bilgisayar kullanımının genel olarak erkeklerde daha yaygın olmasının temelinde toplumsal yapıdaki erkeğe yönelik baskın karakter biçimlenmesinin yansımaları vardır. Erkek egemen bir tavrın bireysel ve toplumsal ilişki dokusuna sirayet etmesi, bilgi ve bilişim teknolojilerinin kullanımına da yansımaktadır. Bilgisayar kullanımı 2000'li yılların başında internet kafe tarzı mekânlarda gerçekleştirilmekte ve buralar daha çok erkek egemen tavrın tezahür ettiği mekânlar olarak göze çarpmaktaydı. Dolayısıyla, erkeklerin bilgisayarı ve interneti bu tür mekânlarda öğreniyor olması, kadınlara oranla kullanım oranlarının artmasında etkili olmuştur denebilir. Ancak, 16-24 yaş grubundaki kadınların on bir yıllık süreçteki toplam bilgisayar kullanım oranı erkeklerden %6,2 fazladır ve bilgisayar kullanımında erkek egemen yapının en azından bu yaş grubunda kırılmaya başladığı söylenebilir.

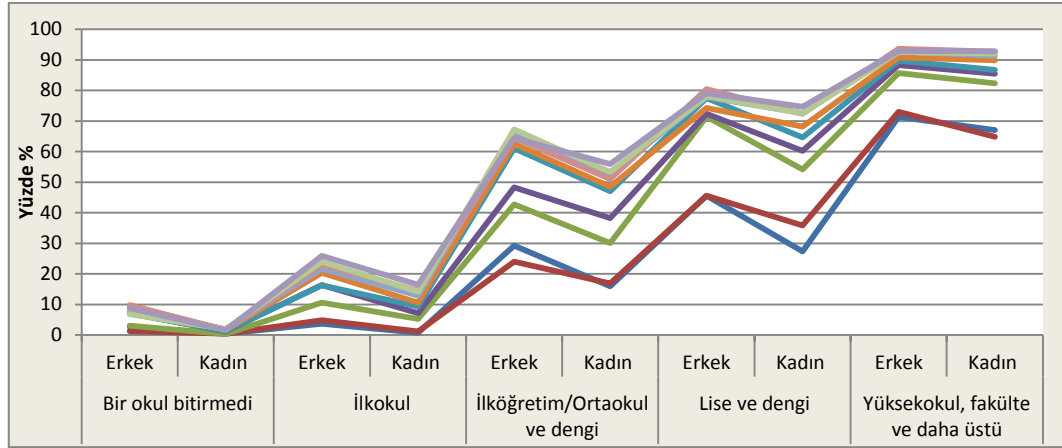


Şekil 4: Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre İnternet Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

Şekil 4'te cinsiyete göre internet kullanımının da cinsiyete göre bilgisayar kullanım oranlarına paralel bir seyir izlediği görülmektedir. Hemen her yaş grubunda internet kullanan erkeklerin oranı kadınların oranından yüksektir. Bilgisayar kullanımına benzer şekilde on bir yıllık süreçte kadınların toplam internet kullanım oranının %53 erkeklerden %46,8 fazla olduğu tek yaş grubu 16-24 yaş grubudur. Dolayısıyla, bilgisayar kullanımında olduğu gibi internet kullanımında da erkek egemenliğinin kırılmaya başladığı söylenebilir. 16-24 ve 25-34 yaş aralığındaki erkek ve kadınlarda bilgisayar ve internet kullanım oranları diğer yaş kategorilerine oranla daha fazladır. Bu yaş aralıklarında bilgi ve bilişim

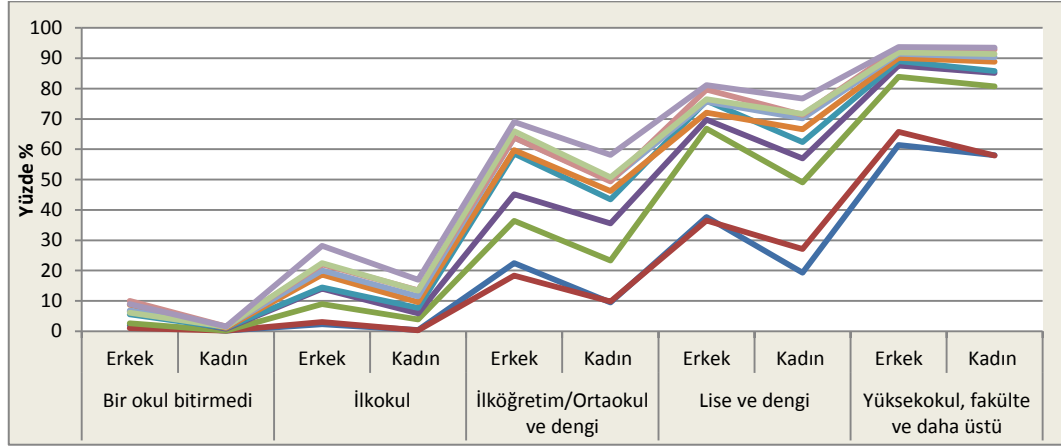
alanında görülen değişim parametrelerini özümseme boyutu diğer yaş kategorilerindekine oranla daha fazladır. Bu yaş gruplarındaki bireylerin öğrenci veya çalışma yaşamındaki kişilerden oluşması bu yoğunluğun diğer bir nedeni olabilir. Cinsiyet bağlamında bilgisayar ve internet kullanım oranlarının en düşük olduğu yaş grubu 65-74'tür. Bu durumun temelinde bilgi ve iletişim teknolojilerini özümseme ve bu teknolojilere adaptasyon noktasında yaşanan eksikliklerin etkili olduğu söylenebilir.



Şekil 5: Eğitim Durumu ve Cinsiyete Göre Bilgisayar Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

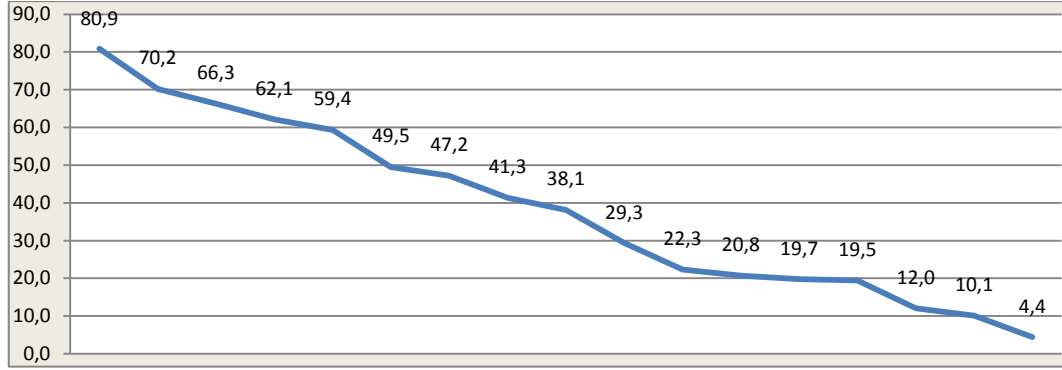
Şekil 5'te her eğitim seviyesindeki erkeklerin kadınlardan daha fazla bilgisayar kullandıkları, eğitim seviyesinin artmasına bağlı olarak erkek ve kadınlarda bilgisayar kullanım oranlarının arttığı görülmektedir. On bir yıllık süreç değerlendirildiğinde, bir okul bitirmemiş erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %2,1, ilkokul mezunu erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %3,8 ve ilköğretim/ortaokul ve dengi grubundaki erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %1 oranında daha fazla bilgisayar kullandıkları anlaşılmaktadır. Ancak, lise ve dengi grubundaki kadınların aynı durumdaki erkeklerden %14,9, yüksekokul, fakülte ve daha üstü grubundaki kadınların aynı durumdaki erkeklerden %3,5 daha fazla bilgisayar kullandıkları söylenebilir. Özellikle bir okul bitirmemiş, ilkokul ve ortaokul mezunu eğitim düzeylerinde on bir yıllık süreçte erkeklerin toplam bilgisayar kullanım oranlarının kadınlardan fazla olması hâlihazırda erkeklerin okula gitme oranlarının kadınlardan yüksek oluşuna bağlanabilir.



Şekil 6: Eğitim Durumu ve Cinsiyete Göre İnternet Kullanımı 2004-2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

Şekil 6'da, bilgisayar kullanımı oranlarına paralel olarak, her yaş grubunda erkeklerin kadınlardan daha fazla internet kullanmaları nedeniyle şekil zikzaklı bir görüme sahiptir. Yine, eğitim durumundaki artışla birlikte internet kullanım oranının da arttığı söylenebilir. On bir yıllık süreçte bir okul bitirmemiş erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %5,3, ilköğretim mezunu erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %8,4, ilköğretim/ortaokul ve dengi eğitim durumundaki erkeklerin aynı durumdaki kadınlardan %1,6 daha fazla internet kullandıkları anlaşılmaktadır. Ancak, lise ve dengi eğitim durumundaki kadınların aynı durumdaki erkeklerden %15,5, yüksekokul/fakülte ve daha üstü eğitim durumundaki kadınların aynı durumdaki erkeklerden %3,7 daha fazla internet kullandıkları anlaşılmaktadır. On bir yıllık süreçte lise ve yüksekokul/fakülte eğitim durumundaki kadınların erkeklerden daha fazla bilgisayar ve internet kullanmalarının ardında ev hanımlarının bu tür faaliyetlere daha fazla zaman ayırması etkili olmuş olabilir. Nitekim TÜİK 2014 işgücüne katılma oranları incelendiğinde 15-64 yaş grubundaki erkeklerin işgücüne katılım oranının %76,6, aynı yaş grubundaki kadınların işgücüne katılım oranının ise 33,6 olduğu görülmektedir (TÜİK, 2014). Dolayısıyla, ebeveynlerin bilgisayar ve internet kullanım eğilimlerinin artış göstermesinin, aile yaşantısı ve toplumsal ilişkileri etkileme potansiyeli olduğu söylenebilir. Nitekim ebeveynlerin internet kullanım süreleri ve sıklıkları arttıkça aileleriyle geçirdikleri zamanın azaldığı, bilgisayar başında çok vakit geçirmenin şikâyetleri artırdığı, internet kullanım süre ve sıklıklarına bağlı olarak fizyolojik ve psikosoyal sorunların yaşandığı, ailelerin internet kültürünü sosyal yaşamla bütünleştirmekte sorunlar yaşadığı belirtilmiştir (T.C. Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, 2008: 224).



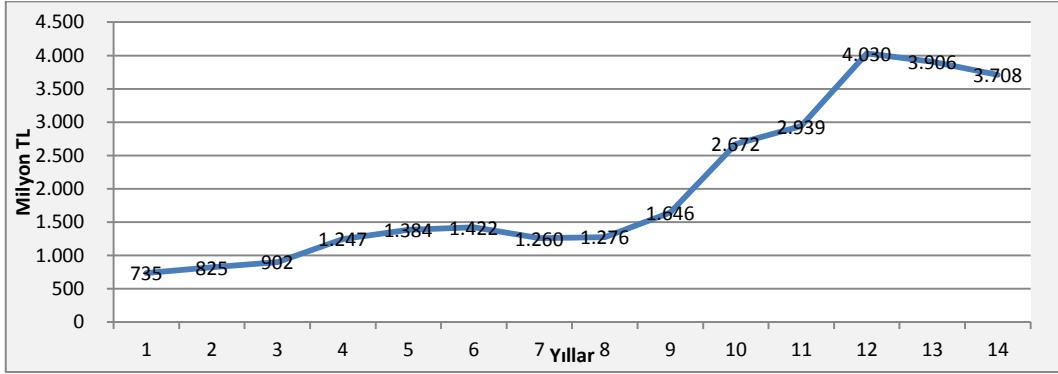
Şekil 7: İnternet Kullanım Amaçları Ocak-Mart 2015

Kaynak: TÜİK, 2015 verilerinden türetilmiştir

Şekil 7'ye göre, internet kullanım amaçları sosyal medya üzerinde profil oluşturma, mesaj gönderme veya fotoğraf vb. içerik paylaşma %80,9; online haber gazete veya dergi okuma %70,2; sağlıkla ilgili bilgi arama %66,3; metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri paylaşmak üzere yükleme %62,1; mal ve hizmetler hakkında bilgi arama %59,4; e-posta gönderme/alma %49,5; wikipedia, online ansiklopedi, ekşi sözlük vb. kullanma %47,2; eğitim, staj veya kurslar hakkında bilgi arama %41,3; internet üzerinden telefonla görüşme/video görüşmesi %38,1; internet bankacılığı %29,3; toplumsal ve siyasi konularla ilgili görüşleri okuma veya paylaşma %22,3; mal veya hizmet satışı %20,8; seyahat veya seyahat ile ilgili konaklama için online hizmetleri kullanma %19,7; yazılım indirme (oyun yazılımları hariç) %19,5; toplumsal veya siyasi bir konuda online bir oylamaya katılma %12; iş arama ya da iş başvurusu yapma %10,1; profesyonel bir gruba katılma % 4,4 şeklinde sıralanmaktadır. Buna göre, sosyal medya kullanımında belirgin artış eğilimi gözlemlenmektedir. Sosyal medya kullanımındaki artışın sanal kimliklerin toplumda yaygınlaşmasını ve beşeri ilişkilerdeki yüz yüze ve sözlü iletişimi ortadan kaldırma potansiyeline sahip olduğu söylenebilir.

3.2. Bilgi-İletişim Teknolojileri Kullanımının Kamusal Boyutu

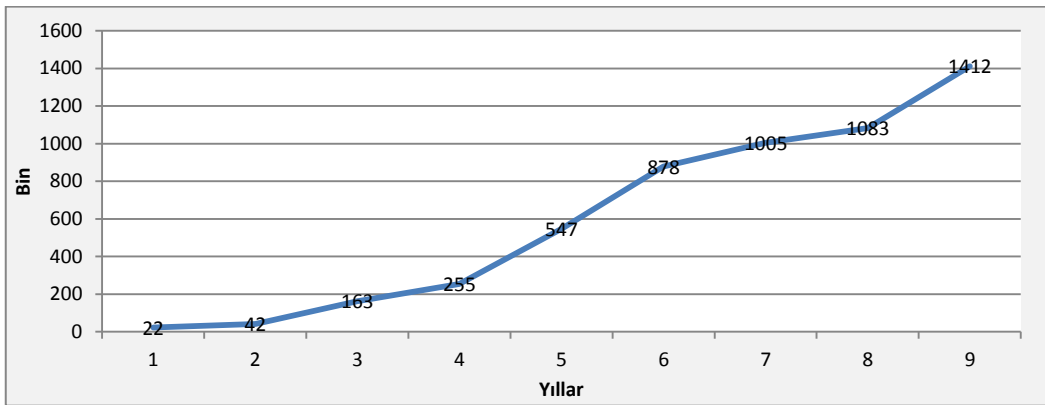
BİT bireyler arasındaki iletişimin yanı sıra devlet-yurttaş etkileşimi bakımından da önemlidir. Bu Türkiye'de bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde, özellikle 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planını takip eden dönemde kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması konusunda önemli adımlar atılmıştır. Vatandaşlar ve girişimciler tarafından kullanılan birçok kamu hizmeti elektronik ortamda sunulmaya başlamıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, 59).



Şekil 8: Kamu BİT Yatırımları 2002-2015

Kaynak: T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları Raporu

2002 yılında merkezi yönetim bütçesinden 203 BİT yatırım projesi için 2015 fiyatlarıyla yaklaşık 735 milyon TL ödenek ayrılmış, 13 yıllık geçen süre içerisinde 5 kattan fazla artış gösteren BİT yatırımlarına 2015 yılında 266 proje için 3 milyar 708 milyon TL ödenek ayrılmıştır. Sektörler arası dağılımda en büyük payı %44'lük oranla eğitim sektörü almıştır. Eğitim sektörünü yaklaşık %39'la kamu hizmetleri, %6,41'le ulaştırma-haberleşme, %4,25'le tarım, %2,15'le sağlık, %2,07'yle enerji, %1,52'yle madencilik, %0,70'le imalat ve %0,11'le turizm sektörleri izlemiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı BTD, 2015, 1-2). Kamu BİT yatırımlarındaki artışın bilgisayar ve internet kullanımındaki artışı da tetiklediği söylenebilir. Şekil 1 ve 2'de görüldüğü üzere, 2004-2015 yılları arasında, değişik yaş gruplarında bilgisayar ve internet kullanımının hızlı bir artış sergilediği; bu artışta da 2002-2015 yılları arası Kamu BİT yatırımlarının etkili olduğu anlaşılmaktadır.



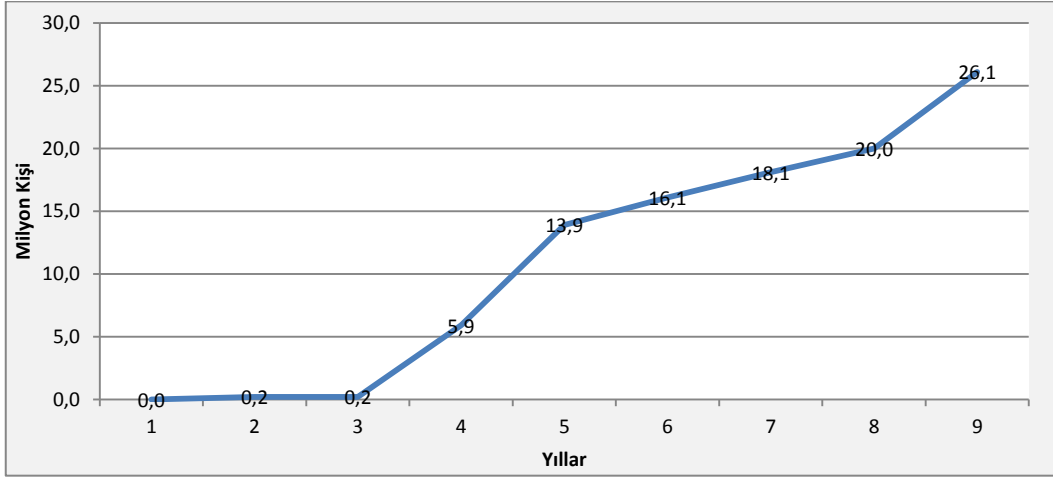
Şekil 9: e-Devlet Kapısı Hizmet Sayısı 2008-2016

Kaynak: T.C. Kalkınma Bakanlığı (2015) s. 61; Avcıoğlu (2014) s. 1-21; www.turkiye.gov.tr (2016b); blog.turkiye.gov.tr (2016) verilerinden derlenmiştir

Şekil 9’da e-Devlet Kapısı projesiyle birlikte elektronik ortamda verilen kamu hizmetleri sayısının hızlı bir artış gösterdiği anlaşılmaktadır. TÜİK Hanehalkı BİT Kullanım Araştırması 2015 yılı sonuçlarına göre; Türkiye’de 16-74 yaş arası internet kullanan bireylerin %53,2’si e-devlet hizmetlerini kullanmaktadır. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait internet sitelerinden bilgi edinme %50,5 ile ilk sırada yer alırken, onu resmi formları/dokümanları indirme %24 ve form doldurma veya doldurulmuş form gönderme %22,6 izlemektedir (www.tuik.gov.tr, 2016).

Çiçek vd. (2007: 13-15, 18) tarafından 561 denekle yapılan araştırmaya göre, kamu kurumlarının internet sitelerini ziyaret edenlerin % 0,7’si (4 kişi) ilköğretim, %12,4’ü (69 kişi) lise, %64,7’si (359 kişi) üniversite ve %9,2’si (51 kişi) lisansüstü düzeyde öğrenim görmüş kişilerden oluşmaktadır. Bu kişilerin %49,6’sı (260 kişi) 18-33, %34’ü (178 kişi) 34-49, %3,4’ü (18 kişi) 50-65 yaş arasındaki kişilerdir. Yine bu kişilerin %48,8’i (270 kişi) memur, %10,5’i (58 kişi) işçi, %11,6’sı (64 kişi) esnaf, %15,7’si (87 kişi) öğrencidir. Geliri 1000 TL’ye kadar olanların kamu kurumlarının internet sitelerini ziyaret etme oranı %29,8 (164 kişi), 1001 TL ve üzerindeki oranı %57,2 (315 kişi)’dir. Buna göre, eğitim durumu ve gelirdeki artışa paralel olarak e-Devlet hizmetlerinden yararlanma oranı artmaktadır. Şekil 9’daki açıklamaları destekler nitelikte deneklerin kamu hizmet türlerinden faydalanma durumları haber-duyurular, yasa ve yönetmelikler hakkında bilgi, bilgilendirme hizmetleri, sınav başvurusu-sonuç öğrenme, bilgi edinme yasasından yararlanma, online hizmetlerden yararlanma, adres-telefon öğrenme, şikayet-sorun bildirme-ihbar, borç ödeme, iş gereği yararlanma şeklinde sıralanmaktadır.

Çarıkcı (2010, 113) tarafından 750 denek üzerinde yapılan araştırmaya göre, katılımcılar tarafından en fazla kullanılan e-devlet hizmeti T.C. kimlik numarası sorgulama %57,2’dir. Bunun nedeni ise, birçok kamu hizmetinin alınmasında kimlik numarasının bilinmesi gerekmesidir. Yine, Şekil 9’daki açıklamaları destekler nitelikte en çok kullanılan e-devlet hizmetlerinden bazıları sırasıyla sınav başvuruları ve sonuçları %42,2, telefon rehberi %35,6, sosyal güvenlik bilgileri %30,7, vergi kimlik numarası sorgulama %29,2’dir. Her iki araştırmanın bulgularına göre, vatandaşlar e-Devlet kapısı hizmetlerini bilgi edinme, form doldurma, sınav başvurusu ve sonuçlarını öğrenme, ödeme işlemleri gibi alanlarda kullanılmaktadırlar. Bu tür hizmetlerin elektronik ortamda veriliyor olması vatandaşların zamandan tasarruf edebilmelerine imkân tanımıştır.



Şekil 10: e-Devlet Kapısı Kullanıcı Sayısı 2008-2016

Kaynak: T.C. Kalkınma Bakanlığı (2015) s. 61; Avcıoğlu (2014) s. 1-21; www.turkiye.gov.tr (2016b); blog.turkiye.gov.tr (2016) verilerinden derlenmiştir

Şekil 10’da, e-Devlet Kapısı kullanıcı sayısının 2011 yılından itibaren hızla artmaya başladığı görülmektedir. Bu artışta kamu BİT yatırımlarının artırılması, hizmet sayısının 285’e yükselmesi (bkz. Şekil 8 ve 9) ve kurumsal altyapının iyileştirilmesi etkili olmuştur. Buna göre, 2009 ve 2010 yıllarında 0,2 milyon kişi olan e-Devlet Kapısı kullanıcı sayısı 2011’de 5,9, 2012’de 13,9, 2015’de 20, 2016’da 26,1 milyon kişiye ulaşmıştır. Diğer bir ifadeyle, BİT’ne yapılan yatırımların e-Devlet Kapısı kullanıcı sayısının artmasında etkili olduğu söylenebilir.

3.3. Bilgi-İletişim Teknolojileri Kullanımının Sorunsal Boyutu

BİT’nin kamu hizmetlerinde kullanılmasına yönelik e-devlet uygulamaları harcamalarda tasarruf sağlanması, kırtasiyeciliğin azaltılması, şeffaflık, devlet hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda, 7/24 kamu hizmeti imkânı, vatandaş katılımının artırılması, kolay-hızlı ve rahat erişim olanağı, ekonomik gelişmeye katkı, devlet-yurttaş etkileşiminin sağlanması ve politika oluşturma süreçlerinin iyileştirilmesi gibi yararlarının yanı sıra bazı sorunları da beraberinde getirmektedir (Çakır, 2015, 41-43).

Efe ve Yıldız (2011, 1705), e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunları, idari, teknik ve bilgi güvenliği sorunları şeklinde ana başlıkta ele almıştır. E-devlet uygulamalarının önündeki diğer engeller ise yasal mevzuat sınırlamaları, bütçe sorunları, internet erişimi-altyapı ve BİT yetenekleri, e-devlet uygulamalarının teknolojik gelişmelerinin gerisinde kalması, eşit erişim yetersizliği, hizmet veren ve alanların teknoloji kullanım yeteneklerinin zayıflığıdır. Başka bir çalışmada, e-devletleşme sürecinin önündeki engeller yönetimin isteksizliği, sayısal uçurum,

hedeflerin ve amaçların belirsizliği, internet kullanımının yaygın olmayışı, hizmet kanallarının ve kullanıcılarının hazır olmaması, standart hizmet sunumu eksikliği, bilgi teknolojileri yatırımlarının yetersizliği ve nitelikli personel sıkıntısı, idari ve yasal düzenleme yetersizliği, güvenlik ve gizlilik sorunları, kurumsal isteksizlik ve finansman sorunu şeklinde ele alınmıştır (Seferoğlu vd., 2011, 295).

TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı öncülüğünde 2012’de bin kişi ve otuz firma ile gerçekleştirilen araştırma sonuçları e-devlet/e-belediye uygulamalarında karşılaşılan sorunlara ışık tutmaktadır. Buna göre, katılımcıların %45’i e-devlet/e-belediye uygulamalarında internet kullanımını güvenli bulmuştur. E-devlet uygulamalarını güvenli veya çok güvenli bulanların oranı %56 iken, bu oran e-belediye uygulamaları için %49’dur. Katılımcıların e-devlet/e-belediye hizmetlerinden 10 puan üzerinden memnuniyet düzeyi e-devlet hizmetleri için 6,92, e-belediye hizmetleri için 6,50 olup, bu oranlar 7,5 olan Avrupa ortalamasının altındadır. Özellikle 18-24 yaş gurubunda memnuniyet düzeyi daha düşüktür. E-devlet/e-belediye hizmetlerini kullananların bu hizmetleri tekrar kullanma isteği %71 olup, online hizmet alma isteği 18-24 ve 25-30 yaş gruplarında daha yüksektir. Katılımcıların %73’ü zaman kazanma ve %70’i maliyet avantajları nedeniyle e-devlet/e-belediye hizmetlerini tercih etmektedir. E-devlet/e-belediye hizmetlerini kullanmayanların bu hizmetleri kullanmama nedenleri ise, kamu veya belediye idareleri ya da yetkilileriyle iletişime geçme ihtiyaçlarının olmaması %28, web siteleri ve online hizmetler hakkında bilgisinin olmaması %26, ihtiyaç duyduğu hizmetler için internet kullanma ihtiyacının olmaması %26, internete güvenmemesi %23 şeklinde sıralanmıştır (TÜSİAD, 2012, 5-7). Bu verilere göre, e-devlet hizmetlerine güvenenlerin oranı e-belediye hizmetlerine güvenenlerden %7 daha fazladır. Bununla birlikte e-devlet/e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi Avrupa ortalamasının altındadır ve geliştirilmesi gerekmektedir. Özellikle 18-24 yaş grubundaki genç nüfusun memnuniyet düzeyi daha düşüktür. E-devlet/e-belediye hizmetlerinin genç nüfusa da hitap edecek şekilde geliştirilmesi yararlı olacaktır.

BİT’nin en yaygın kullanım alanının sosyal medya (bkz. Şekil 7) olması da bazı sorunlara neden olmaktadır. Kişisel bilgilerin izinsiz olarak üçüncü kişilerle paylaşılması, gerçek olmayan sanal kimliklerin ortaya çıkması veya adınıza sahte profiller oluşturulması, dolandırıcılık/sahtekarlık, siber suçlar, hakaret, aşağılama, hak ve sorumlulukların bilinmemesi, dezenformasyon/manipülasyon, psikolojik sorunlar/kişilik bozukları bunların başlıcalarıdır (Bulut ve Ergür, 2013, 17-22).

Çoğunluğu %89 üniversite mezunu 17.272 katılımcı ve 1.502 insan kaynakları müdürü üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre, Türkiye’de facebook, youtube, linkedin, twitter gibi sosyal mecraların kullanım oranı %95’tir (Adecco Group, 2014, 1-2). 2013 verilerine göre, Türkiye en aktif 10 twitter kullanıcısı ülke sıralamasında 11., en aktif facebook kullanıcısı 10 ülke arasında ise 4. sıradadır (Bulut ve Ergür, 2013, 24). Sosyal medya, bireylerin birbirleriyle ve

devletle olan etkileşimlerinde kullanılan bir araç olmanın yanı sıra kontrolü güç olduğundan toplumsal sorunlara da yol açabilmektedir. Dünya örneğinde, Arap Baharı diye adlandırılan ve Ortadoğu ülkelerini istikrarsızlığa sürükleyen protesto eylemleri, Wikileaks tarafından gizli devlet bilgilerinin sosyal medyada paylaşılması, New York Wall Street’de başlatılan tepki gösterileri; Türkiye özelinde siyasilere ait gizli görüntülerle siyasetin yeniden tasarlanması, toplumun önde gelen kişilerinin telefonlarının dinlenip sosyal medyada paylaşılması suretiyle bu kişilerin itibarsızlaştırılması, Gezi Parkı olaylarında sosyal medya vasıtasıyla yapılan yanıltma haberler ve bilgi kirliliği nedeniyle toplumun galeyana getirilmesi, sosyal medya üzerinden devlet büyüklerine ve siyasilere yönelik yürütülen hakaret, küfür ve aşağılama kampanyaları bu sorunlardan bazılarıdır.

Sosyal medyanın en yaygın iletişim aracı olmasının toplumsal ve siyasal kutuplaşmaları körüklemeye potansiyeli de vardır. Keskin ve Sönmez (2015, 347)’in siyasal iletişimin yeni yüzünün e-takipçilik olduğunu öne sürdükleri çalışmalarına göre, liderler ve bağlı oldukları siyasi partiler, yoğunlukla seçim dönemlerinde hedef kitlenin tutum ve oy verme davranışlarını manipüle etmeye yönelik iletişim faaliyetleri yürütmektedirler. Nitekim siyasi parti ve liderlerin meşruiyetini sağlamak ve iktidardaki payını koruyacak ya da artıracak tedbirlerle hedef kitleyle sürekli iletişim kurma zorunlulukları vardır. Bu nedenle, sıklıkla kitle iletişim araçları vasıtasıyla, ülke ve dünya gündemi hakkında bilgiler sunarak hedef kitlenin beklentileri konusunda öncelik yaratmaya ve gündeme aldıkları ve büyüttükleri konuların önemli olarak algılanmasını sağlamaya çalışmaktadırlar. Bulut ve Ergür (2013, 30), ABD Başkanı Barack Obama’nın, sosyal medya araçlarını 2008 ve 2012 seçim kampanyalarında çok verimli şekilde kullanarak, kişiliğini, fikirlerini ve planlarını tanıttığını; sanal ortamda destekçilerinden milyonlarca dolar para topladığını belirtmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada ilk olarak, Türkiye’de BİT’ne dayalı iletişimin toplumsal boyutunun ne durumda olduğu sorusuna yanıt aranmıştır. Sonuçta, 2005-2015 yılları arasında her yaş grubunda bilgisayar ve internet kullanımının arttığı, erkeklerin her yaş grubunda kadınlardan daha fazla bilgisayar ve internet kullandıkları, öğrenim durumundaki artışa bağlı olarak bilgisayar ve internet kullanımının arttığı anlaşılmıştır. Araştırma bulguları, 11 yıllık süreçte 16-24 yaş grubundaki kadınların aynı yaş grubundaki erkeklerden daha fazla bilgisayar ve internet kullandıklarını göstermektedir. Bu durum bilgisayar ve internet kullanımında erkek egemen yapının değişmesi anlamında yorumlanmıştır. Eğitim durumu ve cinsiyete göre, 11 yıllık süreçte lise ve dengi kadınlar ile yükseköğretim/fakülte öğrenim durumundaki kadınların erkeklerden daha fazla bilgisayar ve internet kullandıkları anlaşılmıştır. Bu durum özellikle ev hanımlarının internette fazla zaman geçirdikleri şeklinde değerlendirilmiştir.

Araştırmada ikinci olarak, BİT'ne dayalı iletişimin kamusal boyutunun ne durumda olduğu sorusuna yanıt aranmıştır. Bulgular değerlendirildiğinde, kamu BİT yatırımlarındaki artışlarla birlikte e-devlet hizmet ve kullanıcı sayısının arttığı anlaşılmıştır. Tüm bu gelişmelere karşın e-devlet/e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi Avrupa ortalamasının altındadır ve geliştirilmeye ihtiyacı vardır. Bu hizmetler özellikle 16-24 yaş grubundaki gençler için tatmin edici olmaktan uzaktır. 45 ve üstü yaş grupları da bu hizmetlerinden yeterince yararlanamamaktadır. E-devlet/e-belediye hizmetlerinin her yaş grubundaki bireylere hitap edecek şekilde geliştirilmesi için ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, üniversitelerin, araştırma merkezlerinin, sivil toplum kuruluşlarının ve yerel yönetimlerin dâhil edildiği ekipler oluşturularak projeler geliştirilmesi yerinde olacaktır.

Araştırmada üçüncü olarak, Türkiye'de BİT'ne dayalı iletişimin devlet-yurttaş etkileşiminde ne gibi sorunlara neden olabileceği sorusuna yanıt aranmıştır. Sonuçta, devlet-yurttaş etkileşiminde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının idari, teknik ve bilgi güvenliği sorunlarına yol açabileceği anlaşılmıştır. İdari bakımdan kurumların e-devlet uygulamasına geçmeye hazır olmamaları, nitelikli personel eksikliği ve yazışmaya dayalı eski alışkanlıkların devam ettirilmesi; teknik açıdan hangi hizmetlerin e-devlet uygulamasına dönüştürülebileceği konusunda yaşanan sorunlar; bilgi güvenliği kapsamında kişisel bilgilerin saklanması sırasında yaşanabilecek sorunlar, vatandaşların bilgi paylaşımında internete güvenmemeleri, kamu hizmetlerini bizzat kurumlara giderek almak istemeleri etkilidir. Aynı zamanda, internet kullanımında sosyal medya kullanımının ilk sırada yer almasının devlet-yurttaş etkileşiminde kişisel bilgilerin üçüncü kişilerle izinsiz olarak paylaşılması, sahte hesaplar üzerinden dolandırıcılık/sahtekarlık yapılması, kişilik haklarına saldırıda bulunulması, kişilik bozukluklarına yol açması, toplumsal olaylarda halkın galeyana getirilmesi, toplumsal ve siyasal bölünmeleri körüklemesi gibi olumsuz etkilerinin olabileceği görülmüştür.

Araştırma bulgularının kuramsal çerçeveye örtüştüğü anlaşılmaktadır. Birey toplum içerisinde yaşadığından diğer bireylerle iletişim kurması kaçınılmazdır. Modern öncesi dönemde bireyler söz, yazı, jest ve mimikleri vasıtasıyla birbirleriyle iletişim kurarlarken, modern dönemle birlikte iletişim araçlarının niteliği ve iletişim kurma şekilleri değişmeye başlamıştır. Bilgisayar ve internet teknolojilerinin gelişmesine bağlı olarak iletişim süreci elektronik ortama kaymıştır. Birey yeni iletişim sürecinde çoğu zaman edilgen bir şekilde kendisine aktarılan bilgileri düşünmeden, kendinden bir şeyler katmadan edilgen olarak almaktadır. Bu durum bireyin yaratıcılığını ve düşünme yeteneğini zayıflatmaktadır. BİT'nin toplum hayatındaki önemi nedeniyle, gelişmiş ülkeler başta olmak üzere tüm ülkeler bu teknolojilerin gelişimine önemli miktarlarda kaynak aktarmaktadır. BİT'de önde olan kültürlerin ürettikleri değerler bu sayede tüm dünyaya yayılmakta ve yeni nesil eskisinden daha fazla Batı kültür ve

değerlerinin etkisi altında kalmaktadır. BİT'ne yapılan yatırımlarla birlikte bilgisayar ve internet kullanımı da hızla artmaktadır. Türkiye özelinde 2002'den itibaren bu alana yapılan yatırımlar sonucunda 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar kullanım oranının %54,8'e, internet kullanım oranının %55,9'a yükseldiği görülmektedir (www.tuik.gov.tr, 2016).

Bu araştırmada Türkiye'de devlet-yurttaş etkileşiminde iletişimin toplumsal boyutunun değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Türkiye'de BİT'ne yapılan yatırımların artmasıyla birlikte her yaş grubundaki erkek ve kadınların internet ve bilgisayar kullanımının arttığı anlaşılmıştır. E-devlet kapısı çerçevesinde elektronik ortama taşınan hizmet sayısının artması devletin vatandaşlarla sanal ortamda daha fazla muhatap olması devlet-yurttaş etkileşimini yoğunlaştırmıştır. Ancak, bu yoğun iletişim güvenliğe ilişkin bazı sorunları da gündeme getirmiştir. E-devlet/e belediye hizmeti kullananların kişisel bilgi paylaşımı noktasında sanal ortama güvenmedikleri anlaşılmıştır. Araştırmada aynı zamanda, BİT'teki gelişmelerin devlet-yurttaş etkileşimini olumlu yönde etkileyeceği varsayılmıştır. Araştırma bulguları bu varsayımımızı destekler niteliktedir. Bununla birlikte, kişisel bilgilerin güvenliğine ilişkin sorunlar, elektronik hizmetlerin her yaş grubundaki bireylere hitap edecek düzeyde olmaması gibi sorunlar devlet-yurttaş etkileşimi önündeki engeller olarak karşımıza çıkmaktadır. Sonuç olarak, BİT vasıtasıyla devlet-yurttaş etkileşiminin sağlıklı yürütülebilmesi için önerilerimiz şunlardır: a) BİT'nin geliştirilmesine yönelik yatırımlar devam ettirilmelidir. b) e-devlet/e-belediye hizmetleri interneti en fazla kullanan 16-34 yaş grubundaki bireylerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek şekilde geliştirilmelidir. c) vatandaşlar e-devlet/e-belediye hizmetlerini kullanmaya teşvik edilmelidir. d) İnternet kullanım amaçları arasında sosyal medya kullanımı ilk sırada yer aldığından, e-devlet/e-belediye hizmetlerinde sosyal medya araçlarından yararlanılmalıdır, e) hizmetlerle ilgili kamuoyu bilgilendirilmeli, hizmet içeriği geliştirilerek basitleştirilmelidir.

Kaynakça

- Adecco Group, *Sosyal Medya Anketi Türkiye Raporu*. http://www.adecco.com.tr/tr-TR/Documents/Sosyal%20medya%20anketi%20T%C3%BCrkiye%20raporu_.pdf, (Erişim Tarihi: 25 Aralık 2015).
- Alpan, B. G. (2005). *Görsel İletişim*. İstanbul: Özkaraca Matbaacılık.
- Avcıoğlu, T. (2014). *Devletin Kısa Yolu: e-Devlet Kapısı*. http://izka.org.tr/files/2014/EDK_Sunum_Genel%2020140711_%C4%B0ZKA.pdf, (Erişim Tarihi: 22 Ocak 2015).
- Baş, T ve Akturan, U. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri Nivivo ile Nitel Veri Analizi, Örnekleme, Analiz, Yorum*. 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Baştan, S ve Gökbnar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi. İ.İ.B.F Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Baudrillard, J. (2001). *Tam Ekran*. (B. Gülmez, Çev.) İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Baudrillard, J. (2003). *Simulakrlar ve Simülasyon*. (O. Adanır, Çev.) Ankara: Doğu-Batı Yayınları.
- Bensghir, K. (2000). Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(4), 49-61.
- Bulut, A. ve Ergür, E. (2013). *E-Devlet ve Sosyal Medyanın Kullanımı*. <https://ece581.files.wordpress.com/2013/11/ece581-edevlet-ve-sosyal-medya.pdf>, (Erişim Tarihi: 29 Ocak 2016).
- Castells, M. (2005). *Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür-Ağ Toplumunun Yükselişi*. (E. Kılıç, Çev.) İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Çakır, C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 4(7), 37-48.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Çiçek, S., Çiçek, H. G., ve Çiçek, U. (2007). *Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentiler*. <http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf>, (Erişim Tarihi: 20 Ocak 2016).
- Durna, U. ve Demirel, Y. (2008). Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 129-156.
- Efe, H. ve Yıldız S. (2011). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının sorunları: Kars Örneği. *Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Saraybosna, 23-25 Haziran 2011, Bosna Hersek, 1701-1714.
- Geymen, A. ve Karas, R. İ. (2006). *Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları*. http://web.karabuk.edu.tr/ismail.karas/files/ebelediye_geyмен_karas.pdf, (Erişim Tarihi: 22 Ocak 2015).
- Habermas, J. (2007). *Kamusallığın Yapısal Dönüşümü*. (T. Bora ve M. Sancar, Çev.), İstanbul: İletişim Yayınları.

- İrvan, S. (Ed.). (2002). *Medya Kültür Siyaset*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Keskin, S. ve Sönmez, F. M. (2015). Liderler ve Takipçileri: Siyasi Parti Liderlerinin Twitter Performansları ve Takip İlişkisi. *Selçuk İletişim*, 9(1), 339-362.
- Oskay, Ü. (2001). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Der Yayınları.
- Önür, N. (2002). *Küreselleşen Dünyada İletişim ve Toplum*. Ankara: Alp Yayınları.
- Merriam, B. S. (2013). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Postman, N. (2004). *Televizyon Öldüren Eğlence*. (O. Akınhay, Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Ritzer, G. (2000). *Büyüsü Bozulmuş Dünyayı Büyülemek*. (Ş. S. Kaya, Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sezen, A. (2000). *Değişim. Tr: İnternetle Gelişimde Türkiye*. İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları.
- Simmel, G. (2000). *Öncesizliğin ve Sonrasızlığın Işığında An Resimleri*. (A. C. Taşpınar, Çev.), Ankara: Dost Yayınevi.
- Şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 29, 161-189.
- Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K. ve Çelik, A. (2011). Türkiye'de e-Devlet Uygulamalarında e-Öğrenmenin Yeri. B. B. Demirci, G. T. Yamamoto ve U. Demiray (Ed.), *Türkiye'de e-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II* içinde (281-308), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Şenyapılı, Ö. (1981). *Toplum ve İletişim*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü. (2008). İnternet Kullanımı ve Aile. <http://ailetoplum.aile.gov.tr/data/54292ce0369dc32358ee2a46/internet%20ve%20aile.pdf>, (Erişim Tarihi: 22.04.2016).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2016).

- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2015). *Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları Raporu*. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/04/2015_Kamu_BIT_Yatirimlari_Raporu.pdf, (Erişim Tarihi: 28 Ocak 2016).
- Trakya Kalkınma Ajansı. (2013), *Kamusal Hizmetler Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. <http://www.trakya2023.com/uploads/docs/2806201312BCg3.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.01.2016).
- TÜİK. (2015). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028, (Erişim Tarihi: 25 Aralık 2015).
- TÜİK. (2014). *İşgücüne Katılım Oranı %*. <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=72&locale=tr> (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2016).
- TÜSİAD. (2012). *E-Devlet/e-Belediye Kullanıcı Memnuniyet Araştırması*. <http://www.tusiad.org.tr/bilgi-merkezi/raporlar/e-devlet--e-belediyekullanici-memnuniyet-arastirmasi-2012/>, (Erişim Tarihi: 29 Ocak 2016).
- Urry, J. (1999). *Mekânları Tüketmek*. (R. G. Ögdül, Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 9. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, (Erişim Tarihi: 26 Ocak 2016).
- <https://blog.turkiye.gov.tr/20-milyonuncu-e-devlet-kapisi-kullanicisina-odul/>, (Erişim Tarihi: 28 Ocak 2016).
- <https://www.turkiye.gov.tr/.belediyeler>, (Erişim Tarihi: 24 Ocak 2016a).
- <https://www.turkiye.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 24 Ocak 2016b).
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>, (Erişim Tarihi: 28 Ocak 2016).

Notlar

Not1. Süreç içerisinde “enformasyondan kasıt, herhangi bir konu veya olay hakkında ilgili kişileri ön fikir sahibi yapmaktır. Yani mevcut ve olası duruma bireylerin dikkatini çekmektir. Enformasyonun bir dayanağı vardır ve belli bir kaynağa aittir. Amaçlarla ilişkilendirilebilir” (Durna&Demirel, 2008: 134).

Not 2. Araştırmada, BİT ile yalnızca bilgisayar ve internet kullanımı kastedilmektedir.

Not 3. 2006 Yılında araştırma yapılmadığından şekillerde bu yıla ait veriler yer almamaktadır.

State-Citizen Interaction in Turkey with respect to Societal Dimension of Communication

Extended Abstract

1. Introduction

Communication is an indispensable element of individual existence. With communication, our humane and social relations network is being shaped. Without communication, it is not possible for the individual to gain an identity and collectivity of his own within the society. On the other hand, open communication channels for state-citizen interaction is very significant for the wealth, happiness, peace and security of the citizens.

Information is transmitted between individuals, societies and generations through communication. Information has been an important source of richness for the societies throughout centuries; and those societies which owned the information and used it in an efficient way were able to dominate others. Since the middle of 20th century; developments in information and communication technologies (ICT) have made a breakthrough in terms of gathering, processing and storing the information and accelerated the transformation process into the information society (Republic of Turkey, Ministry of Development, 2015, 10). Developments in ICT have the potential to change the state-citizen interaction. While correspondence, face-to-face contact, telephone and fax were the communication tools used in the past; today, the state-citizen interaction has started to shift into the virtual area via e-state applications (Bensghir, 2000, 49-50). The pursuit of policies and strategies related with ICT in Turkey have started in the second half of 1990s and the most important step on this subject was launched with e-State Gate Project in 2008 (Republic of Turkey, Ministry of Development, 2015, 10-11; www.bilgitoplumu.gov.tr, 2016).

In short, communication is a significant process both in terms of interaction of individuals with each other in society and interaction of society with its citizens. In terms of the significance of communication in society and state; projects for the development and dissemination of ICT are executed in the world and in Turkey. Despite all the efforts, we cannot say that ICT in Turkey has reached to the desired level in terms of improving state-citizen interaction. Within this scope, the goal of this study is to reveal the social and public dimensions of communication based on ICT in Turkey and to determine the possible problems it might cause in terms of state-citizen interaction.

In order to reach this goal; data of Turkish Statistical Institute (TUIK) Household Information Technologies Utilization Study (2015) and Republic of Turkey, Ministry of Development, Information Society Strategy and Action Plan (2015-2018) were used.

2. Method

Our study is designed as a case study within qualitative research designs. In this design, one or more cases are analyzed with an integrative method within their own environment and time borders. The population of study consists of official data Turkish Statistical Institute (TUIK) Household Information Technologies Utilization Study (2015) and Republic of Turkey, Ministry of Development, Information Society Strategy and Action Plan (2015-2018). As the mentioned data covers the years between 2004-2015 and more recent data cannot be reached; study is restricted with this eleven years period.

The data gathering method used for this study was document review. Document review covers the analysis of written material that contains information about the fact(s) aimed to be investigated.

Within this scope, electronic data of TUIK and Republic of Turkey, Ministry of Development as mentioned above were used as the documents. Research data were collected through Internet and analyzed by descriptive analysis method. In this method, data are summarized and interpreted in accordance with the previously determined themes. Social dimension, public dimension and problems constitute the themes of this study. Within the framework of determined themes; study facts were transformed into graphics via Excel 2010 and interpreted accordingly.

3. Results and Discussion

The study has initially tried to find an answer about the social status of ICT-based communication in Turkey. The conclusions have revealed that computer and Internet utilization has increased in every age group between the years 2005 and 2015, that men have a higher rate of computer and Internet utilization when compared with women, and that computer and Internet utilization has increased in correlation with increase in education status. It has been seen that women between the ages 16-24 have had a higher rate of computer and Internet utilization than men within this eleven years long process. This is interpreted as the change of male-dominant structure in computer and Internet utilization.

Second, the study has tried to find an answer about the public status of ICT-based communication in Turkey. The results have indicated that e-state service and user amounts have increased along with investment on ICT area. Despite all these developments, the satisfaction level from e-state/e-municipality services is below the European average and they need to be improved. These services are not sufficient enough to satisfy the needs of young people between the ages 16-24. Age groups of 45 and above cannot utilize these services adequately.

Third, the study has tried to find an answer about the possible problems that might be caused by ICT-based communication in Turkey on state-citizen interaction. The results have indicated that utilization of information and communication technologies for state-citizen interaction might cause administrative, technical and information security problems.

The strength of this study lies in revealing the goal of the study in a clear way and evaluating the social dimension of communication within the context of state-citizen interaction; as no similar studies were conducted before. The weak points of this study can be evaluated as building it on secondary data and even though such data was supported by similar study results, no qualitative study was conducted. Despite the weaknesses, findings of this study are remarkable as they pave the way for possible future studies on this subject.

4. Conclusion

It has been understood that, the utilization of computer and Internet by men and women from all age groups increased as a result of investment on ICT in Turkey. The numbers of services carried into the electronic environment has increased within the framework of E-state gate; and the state-citizen interaction has become intensified. But this intensive communication has brought some problems on security together. In conclusion, below suggestions are made in order to execute the state-citizen interaction via ICT in a better form: a) Investments to develop ICT have to continue. b) E-state and E-municipality services have to be improved in a way to meet the requirements and expectations of those individuals who use Internet most frequently, namely, those within the 16-34 age group. c) Citizens should be encouraged to use e-state- e-municipality services. d) As social media tools have the first place in Internet utilization, those tools should be utilized for the dissemination of e-state/ e-municipality services. e) Public must be informed about the services on E-State and the service content should be improved and simplified.