

YÖNETİŞİMDEN DİJİTAL YÖNETİŞİME: PARADİGMA DEĞİŞİMİNİN TEKNOLOJİK BOYUTU

Mehmet Akif Özer¹

ORCID ID: orcid.org/0000-0003-2220-2271

Öz

Son yıllarda gelişmiş ülkelerde klasik yönetim anlayışından yönetim anlayışına geçilmektedir. Klasik yönetim anlayışı artık çok aktörlü katımlı yönetime dönüşmektedir. Günümüzde bilgi iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişme, bu süreci biraz daha değiştirerek yönetimden dijital yönetime geçiş haline getirmiştir. Artık birçok ülkede yaşanan paradigma değişimi teknolojinin etkisiyle dijital hale dönüşmektedir. Dijital yönetim bu süreçte e-demokrasi, e-devlet ve m-devlet gibi uygulamalarla sunulan kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmaya çalışmaktadır. Bilindiği gibi yönetilebilirlik anlamına gelen yönetim yukardan aşağı tek yanlı bir yönetim tarzı yerine katılımla beraber hep birlikte yönetmeyi öngören bir sistemi öngörmüştür. Katılımcılık dolayısıyla sivil toplum kuruluşlarının ve özel kesimin de yönetime, karar almadan denetime kadar her aşama da katılması, kavramın temelini oluşturmaktadır. Kavram bir ülkenin ekonomik faaliyetlerini ve diğer ekonomilerle olan ilişkilerini etkileyen süreçleri içeren, eşitlik, yoksulluk ve yaşam kalitesi üzerinde etkileri bulunan iktisadi yönetim, politika oluşturmadaki karar süreçlerini ortaya koyan siyasi yönetim ve politika uygulama sistemini içeren idari yönetim şeklinde üçe ayrılmaktadır. Bunların yanında yaygın yönetim türleri küresel, kamu ve iyi yönetim olarak belirtilebilir. Günümüzde bunlara çalışmamızın esasını oluşturan dijital yönetim de eklenmiştir. Çalışmada dijital yönetim öncelikli ve ayrıntılı olmak üzere bu hususlara değinilecektir. Günümüzde hızlı gelişen dijital teknolojiler son zamanlarda toplumun her alanında etkili olmaya başlamıştır. Özellikle yönetim çıktılarında olumlu değerler oluşturabilmek için dünya genelinde ulusal ve bölgesel yönetimler dijital teknolojilere başvurmaya başlamışlardır. Bu süreçte kamu kaynaklarının dijital alt yapı ve geniş bant sistemlerine dayalı dijital teknolojilerle tedarik edilmesi öngörülmektedir. Bu ortamda vatandaş tanımlaması da dijital vatandaşa evrilmektedir. Dijital vatandaşların oluşturduğu ortamları da dijital yönetim yönetmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yönetişim, Paradigma Değişimi, Bilgi İletişim Teknolojileri, Dijital Yönetişim, E-Demokrasi

¹ Prof. Dr., Gazi Üniversitesi İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Ankara- Türkiye.
E-posta: ozero@gazi.edu.tr

FROM GOVERNANCE TO DIGITAL GOVERNANCE: TECHNOLOGICAL DIMENSION OF PARADIGM SHIFT

Mehmet Akif Özer

ABSTRACT

It is introduced from understanding of classical management approach to governance approach in developed countries in last years. Classical management approach now is transforming into participant management with many actors. Today, the rapid development in information and communication technologies has made the transition to digital governance governance by slightly changing of this process. Now the paradigm shift taking place in many countries is transforming to digital governance by the effect of technology. In this process, digital governance is working to increase its effectiveness of public services application with e-democracy, e-government and m-government. Governance, which is known as manageability, foresees a system that envisages managing together, with participation rather than a downward one-sided management style. The participation of non-governmental organizations and the private sector at all levels, from decision-making to decision-making, is the basis of the concept. The concept is divided into three as an economic governance that has effects on equality, poverty and quality of life, including processes affecting the economic activities of an country and its relations with other economies, as political governance that sets policy-making decision processes and as the administrative administration system including the policy implementation system. Besides these, common types of governance can be defined as global, public and good governance. Today, digital governance, which forms the basis of our work, has been added. In the study, digital governance will be addressed in priority and in detail. Today, fast-growing digital technologies have become effective in all areas of society in recent times. In particular, national and regional governments around the world have begun to resort to digital technologies to create positive values, especially in governance outputs. In this process, it is foreseen that public resources will be supplied with digital technologies based on digital infrastructure and broadband systems. In this environment, the definition of citizens also evolves into digital citizens. Digital governance manages these environments created by digital citizens. In this study the concept of digital governance is examined in the context of e-government and m-government and e-democracy.

Keywords: Governance, Paradigm Shift, Information and Communication Technology, Digital Governance, E-Democracy

GİRİŞ

Günümüzde tüm dünyada hemen hemen her alanda çok yönlü bir dönüşüm yaşanmaktadır. Bu süreç sınıflandırıldığında; sanayi toplumundan bilgi toplumuna, fordist üretimden esnek üretime, ulus devletler dünyasından küreselleşmiş dünyaya modernist düşünceden post modernist düşünceye (Tekeli, 1996:45-54) geçişlerin olduğu bir tablo ile karşılaşılmaktadır. Bu çok yönlü dönüşüm süreci, yönetimi meşru ve yapılabilir kılan koşulları aşındırmakta, bu aşındırma süreci ise yönetimi ortadan kaldırmasa da yeni arayışların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Ayrıca bu süreçte devlet giderek artan ve karmaşıklaşan taleplere yanıt vermekte zorlanmaktadır (Yüksel, 2000:145-159). Doğal olarak bu ortam yönetim disiplini de doğrudan etkilemektedir. Disiplinde 1970'lerde "Kamu Yönetimi", 1980'lerde "Kamu Politikası ve Yönetimi", 1990'larda ise, yaşanan bu hızlı değişim sürecinin sonucu "Yönetişim" ismi hâkim olmaya başlamıştır (Dunsire, 1995:34).

Bilindiği gibi literatürde yönetişim kavramı, bir toplumsal-politik sistemdeki ilgili bütün aktörlerin ortak çabalarıyla elde edilen sonuçların oluşturduğu yapı ya da düzen (Bozkurt, Turgay ve Seriyeye, 1998:274) olarak tanımlanmaktadır. Kavram ayrımı bulanık olan kamu kuruluşları ve özel sektör arasındaki sınırlarda gelişen yönetim tarzlarını göstermekte ve yönetimin daha iyi yönetebilmek amacıyla yeniden yapılandırılmasına (Stoker, 1998:17) vurgu yapmaktadır. Birbirine bağlı olan pozisyonların ve çatışan, karşıt çıkarları olan aktörlerin oluşturduğu, farklı ağsal yapıları koordine etmekte, hiyerarşik ilişki ve dikey iş bölümü yerine heterarşik bir ilişki ve iş bölümü (Kuzgun, 2015:7) öngörmektedir. Birleşmiş Milletler (BM) tarafından "bir ülkenin her düzeyindeki işlerinin yönetiminde iktisadi, siyasi ve idari otorite kullanımı şeklinde tanımlanan (Habitat II, 2000:1) kavram, son yıllarda neoliberal politikaların gerçekleşmesini sağlayabilecek uygun bir araç olarak düşünülmüş (Yüksel, 2000:154) ve gelişme paradigması çerçevesinde etkinlik ve verimlilikle ilişkilendirilmiştir.

Esasında kavram uzun bir süre özel şirketlerin yönetim süreci içinde hisse senetleri sahipleri ile şirket yöneticileri arasındaki ilişki biçimini anlatmak için kullanılmış (Şaylan, 2000:20), yukardan aşağı tek yanlı bir yönetim tarzı yerine katılımla beraber hep birlikte yönetmeyi öngören bir sistemi öngörmüştür. Katılımcılık dolayısıyla sivil toplum kuruluşlarının ve özel kesimin de yönetime, karar almadan denetime kadar her aşamada katılması, kavramın temelini oluşturmaktadır (Yılmaz, 2001:7). Bu durum yönetişimin kendi kendini yöneten ilişki ağlarına özgü bir olgu olduğu gerçeğini doğrulamaktadır. Süreç içerisinde rol alan aktörler ve kurumlar, uzun vadeli bir iş birliğine yönelik olarak kendi kaynaklarını, becerilerini ve amaçlarını besleyip geliştirecek belli bir davranış kapasitesine ulaşmakta (Yüksel, 2000:154)

ve roller, normlar ve değerler sistemi geliştirmektedirler. Ayrıca hak ve yetkileri mümkün olduğunca genel kamu çıkarına doğru yönlendirmekte (Kirlin, 2001:142) ve bu doğrultuda kurum perspektifi oluşmasına da katkı sağlamaktadırlar.

1. YÖNETİŞİM TÜRLERİ ve DİJİTAL YÖNETİŞİM

Literatürde genel olarak yönetim; bir ülkenin ekonomik faaliyetlerini ve diğer ekonomilerle olan ilişkilerini etkileyen süreçleri (Habitat II, 2000:1) içeren, eşitlik, yoksulluk ve yaşam kalitesi üzerinde etkileri bulunan (Maliye Bak., 2003:1) iktisadi yönetim, politika oluşturmadaki karar süreçlerini ortaya koyan siyasi yönetim ve politika uygulama sistemini içeren (Habitat II, 2000:1) idari yönetim şeklinde üçe ayrılmaktadır. Ayrıca, yönetim için; kamu kuruluşları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları iş birliğinde, yönetime katılma anlamında ve ideolojik temelleri aynı ancak mekansal farklılıklara göre katılımın boyutlarında ortaya çıkabilecek değişiklikler dikkate alınarak, mekân ölçeğine göre uluslar üstü, ulusal ve yerel ölçek olmak üzere (Karaman 2000:42) üçlü bir sınıflandırma da yapılabilmektedir. Bunların yanında yaygın yönetim türleri küresel, kamu ve iyi yönetim olarak belirtilebilir. Günümüzde bunlara çalışmamızın esasını oluşturan dijital yönetim de eklenmiştir.

Küresel yönetim yeni oluşan dünya düzeninde belirlenen hedeflere ulaşabilmek için ulusal aktörler kadar, uluslararası aktörlerin de uzlaştığı bir ortamı gerekli kılmaktadır (Karaman 2000:43). Bunun yanında ulus devletlerin yönetme kapasitelerinin ilerisine giderek, merkezi bir otoritenin yokluğunu ima ederek hükümetler ile kâr amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşları arasındaki iş birliğini formüle (Özdek, 1999:44) etmeye çalışmaktadır. Bilindiği gibi küresel yönetimle ilgili en önemli toplantı Mayıs 1998'de İngiltere'nin Birmingham kentinde gerçekleştirilmiştir. 1997 yılında imzalanan Kyota Anlaşması'nın temel hususlarının tartışıldığı bu toplantıda, gelişmiş ülkeler ciddi küresel sorunları çözmek için çaba harcamışlardır. Bu sorunların küresel yapısı, çözümde uluslararası çabanın gerekliliğini açıkça ortaya koymuştur. Bununla birlikte bir dünya hükümeti eksikliği, küresel yönetimde başarının sağlanması için devletlerarası iş birliğini gerekli kılmaktadır (Faulk, 1999:194). Ancak günümüzde birçok devlet sorunların çözümü için hala klasik yöntemleri kullanmakta ve yönetim süreçlerinin yapılarını değiştirmemekte (Kettl, 2000:498) ısrarcı olmaktadır.

Bu süreçte kamu yönetişimi de oldukça önemli hale gelmiştir. Ulusal, bölgesel, yerel, siyasal, sosyal gruplardan, baskı ve çıkar gruplarından, sosyal kuruluşlardan özel ve ticari organizasyonlardan oluşan ağların yönetimini içeren (Kickert, 1997a:735) kavram, birçok farklı aktörün ağsal ilişkiler

içinde olmasıyla oluşan karmaşık yapıyı yönetmeye tabidir. Bu süreçte de klasik anlayıştan farklı olarak kamu yönetiminin işleyişinde etkinliğin ve verimliliğin de ötesine gidilmesini öngörmektedir (Kickert, 1997b:176).

Hem küresel hem de kamu yönetişimini kapsayan iyi yönetim ise vatandaşların güvenliğinin sağlandığı, hukukun üstünlüğünün gerçekleştiği ve yargı bağımsızlığının var olduğu hukuk devletini, kamu harcamalarının adil ve doğru bir şekilde yöneten kamu kuruluşlarını, siyasal liderlerin eylemlerinden dolayı halka hesap verebildiği veya halkın onlardan hesap sorabildiği, bütün vatandaşların gerekli bilgiye kolayca ulaşabildiği saydam yönetimi ve insan haklarının asgari gereklerini içermektedir (Yüksel, 2000:155). Bu kapsamda iyi yönetim; şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, cevap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik ve stratejik vizyon olmak üzere toplam 8 ilke üzerine kuruludur.

Söz konusu bu yönetim türlerine son yıllarda dijital yönetim de eklenmiş, adete süreçte yaşanan teknolojik boyut eksikliği bu şekilde giderilmeye çalışılmıştır. Günümüzde klasik yönetim sistemleri adeta “tektonik plakaların vadileri, tepeleri değiştirmesi” gibi dijitalleşme ve yönetim kapsamında yeniden yapılandırılmaktadır. Güç kimde? Kararları kim veriyor? Birden fazla aktör mevcut tekelleşme karşısında seslerini nasıl duyuracak? Kim nasıl hesap verecek? gibi sorular sorularak klasik anlayışa meydan okunmakta ve bilgiye sahip olunamayan, gücün dağıldığı, hesap verme ve sorumluluğun yeniden dizaynına ihtiyaç duyulan bu klasik bakış açıları değiştirilmek istenmektedir (Institute on Governance, 2016:1). Bu süreçte en çok teknolojik gelişmelerden yararlanılmaktadır. Dünya genelinde görülen teknolojik gelişmeler kamu yönetimi anlayışını da etkilemekte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardan kamu kurumlarının hizmet sunumunda da (Başa, 2012:225) yararlanılmaya çalışılmaktadır.

Bu süreçte dijital yönetim unsurlarının hızla yaygınlaştığına tanık oluyoruz. Geçmişte vatandaşlar devleti, talep ettikleri bilgi veya hizmet ile kendi aralarında duran bir varlık olarak görürken, bugün yayınlaşan dijital yönetim anlayışında vatandaşlara bilgi ve hizmetlere teknolojik araçlarla doğrudan ulaşım imkânı sağlanmaktadır. Yeni anlayış vatandaşlara müşteri olarak hizmet etmek yerine onları devlet işlerinde ortak olarak dikkate almayı öngörmektedir. Bu kapsamda şu hususlara dikkat edilmelidir (Gül, 2015:1):

- **Politika üretimi:** Politikalar sadece günlük sıkıntılara bir tepki olarak değil uzun vadeli bir bakış açısıyla üretilecek, sorunların sebepleri üzerinde durulacak, aktivitelerden ziyade sonuçlar ölçülecek, kapalı ve bürokratik olmaktan ziyade esnek ve yaratıcı olunacak, sürece kamu yönetiminin uyumu esas alınacaktır.

- **Duyarlı kamu hizmeti:** Hizmetlerin sunumunda hizmeti sunanların rahatı değil, vatandaşların ihtiyaçları esas alınacaktır. Devlet, talep olması durumunda, haftada 7 gün ve günde 24 saat kamu hizmeti sunmayı taahhüt edecektir.
- **Kaliteli kamu hizmeti:** Kamu, etkin ve yüksek kalitede hizmet üretecektir.
- **Bilgi çağı devleti:** Vatandaşların ve kuruluşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeni teknolojiler kullanılacak, teknolojik gelişmelerin gerisinde kalınmayacaktır.
- **Kamu hizmetlerine ve kamu çalışanlarına önem veren bir anlayış:** Bugüne kadar kamu hizmetleri ihmal edilmiş ve küçümsenmiştir. Özel sektörün her zaman en iyi, kamu sektörünün ise verimsiz olduğu görüşü hâkim olmuştur. Bu görüş reddedilerek, kamu hizmetlerine önemli bir değer atfedilecektir. Kamu hizmetleri de özel sektörün başarılı uygulamaları örnek alınarak en yüksek kalitede etkin ve verimli sunulacaktır.

2. E-DEVLET ve YÖNETİŞİMDE DEĞİŞİM

Yukarıda ana hatları ile belirttiğimiz bilgi teknolojilerinden kamu yönetiminde özellikle de kamu hizmet sunum sürecinde etkin bir şekilde yararlanılmasının en önemli somut sonucu e-devlet uygulamalarıdır. Tüm toplumda yaşanan e-dönüşümün kamu yönetimi ayağını temsil eden e-devletin temel boyutları; bu alana ilişkin yasal düzenlemeler, altyapı-erişim çalışmaları, kurumsallaşma, iletişim, dönüşüm-değişim ve insan kaynakları yönetimi uygulamaları olarak belirtilebilir (Bengsir, 2008:12).

Çalışmamızın bu aşamasında söz konusu uygulamaların ayrıntısına girmeden, dijital yönetişimi kurumsallaştıran e-devlet ve m-devlet hususlarını inceleyeceğiz.

2.1. Paradigmanın Değişiminde E-Devlet Etkisi

Elektronik devletten söz edilirken dünyada “electronic government” “e government”, “digital government”, “online government”, “wired government”, “virtual government”; ülkemizde ise “e-devlet”, “elektronik devlet”, “dijital

devlet” gibi kavramlar kullanılmaktadır. ABD’de son zamanlarda e-devlet konusunda “dijital” kelimesi daha çok tercih edilmeye başlanmıştır. Bu açıdan “dijital devlet” kavramı, sıklıkla ABD’de, “elektronik devlet” ise milletlerarası düzeyde, Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, Dünya Bankası ve diğer uluslararası aktörler tarafından tercih edilmektedir (Karagülmez, 2010:455).

E-devlet kamu yönetiminin faaliyetlerini desteklemek ve geliştirmek için teknolojiden olabildiğince yararlanmaktadır. Bu uygulamaların toplumda yararları çok açıkken akademik camiada ya da siyasetçiler açısından yararları yeni fark edilmektedir (Hovy, 2008:44). Aslında e-devlet bilgi toplumunun bir ürünüdür. Sanayi toplumunda maddi ürünlerin üretimi önem arz ederken; bilgi toplumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı neticesi ortaya çıkan bilgi üretimi önem kazanmaktadır. Devletler, bu süreçte e-devlete dönüşerek performanslarını artırıp hizmet kalitesini iyileştirmeye çalışmakta ve geleneksel devlet anlayışından uzaklaşmaktadır (Atak-Gül, 2014:107-108). Bu süreçte devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekte yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi söz konusudur.

Günümüzde e-devlet çalışmalarıyla dilimize birçok “e” ile başlayan kavram eklenmiştir. “e” harfi, e-devlet yapısı içinde yer alan e-vatandaş, e-birey, e-yönetişim, e-hizmetler, e-yaşam, e-noter ve benzeri kavramlarla, hizmet sunumlarından yararlanan ve devlete karşı yükümlülüklerini yine elektronik ortamda yerine getiren kişi ve kurumlar ile bu hizmetler tanımlanmaktadır (TBD, 2006:8). Bunlar arasında uygulamada en çok e-devlet hızla büyüyen bir alan olarak dikkat çekmektedir. Ancak bu hızlı büyüme acilen söz konusu alanın odaklarının, sınırlarının ve kalite standartlarının bir an önce belirlenmesini zorunlu hale getirmektedir (Grönlund, 2008:62).

E-devlet uygulamalarının temel amaçları arasında bireylerin işlemlerini daha kısa zamanda yapabilmelerini sağlamak, maliyetleri düşürmek, kurumlara gitmeden işlem yaparak bürokrasiyi azaltmak yer almaktadır. Ancak çoğu kurumda internet sitesi aracılığı ile çevrimiçi (online) işlem yapılamadığı gibi, işlem yapılabilen internet sitelerinde de e-devlet kavramının getirmeyi amaçladığı kolaylıklar görülmemektedir (Negiz-Saraçbaşı, 2012:51). Ayrıca e-devlet üzerinden çok sayıda bilgi ve belgeye online ulaşılabilir olması, bireylerin bilgi ve kaynakları elde edebilecekleri konusunda garanti vermez. Burada esas olan bilgi iletişim teknolojilerinden zamanında, etkin ve ulaşılabilir araçlarla yararlanabilmektir (Becker, 2008:142). Bu süreçte birçok ülkede uygulamaya sokulan belge yönetiminin fiziksel ortamlardan elektronik ortama geçişi bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Kurumların birbirinden bağımsız olarak geliştirdiği elektronik belge yönetim sis-

temleri, elektronik belgelerin bu sistemler üzerinde hukukî varlık olarak korunabilmesini ve paylaşılabilmesini zorlaştırmakta hatta bunu imkânsız hale getirebilmektedir (Kandur, 2011:5).

Tüm bu olumsuzluklara rağmen yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan e-devlet uygulamalarında; bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi kullanılarak vatandaşların kamu kurumlarıyla olan ilişki ve işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenir. Kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmadan açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği kapalı ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesi öngörülür (Çukurçayır-Ekşi, 2001:102-105). Bu şekilde devletin idari mekanizmayı modernize etmesine ve vatandaşa bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla stratejiler sunulmasına yardımcı olunur. Bunun için devlet, vatandaşlar, kuruluşlar ve çalışanlar arasında elektronik bağlantı sağlanır. E-devlet uygulamalarından arzu edilen sonuçlara ulaşılabilmesi e-devlet araçlarının rasyonel kullanımına bağlıdır. Özellikle son yıllarda e-devlet girişimleri, portalları, elektronik posta, video-konferans, hiyerarşik listelenmiş bilgileri şeklindeki katalog hizmetleri, dosya transferi, elektronik yayıncılık, uzaktan form işleme (Ayr için bkz. Polat, 2011:14-16) gibi e-devlet uygulamaları oldukça önemli hale gelmiştir.

2.2. E-Devlet ile M-Devlet İlişkisi

Bilindiği gibi e-devlet uygulamalarının mobil iletişim aygıtları üzerinden kullanılması mobil devlet (m-devlet) olarak tanımlanmaktadır. M-devlet, kamu kurumlarının stratejik olarak, her türlü mobil teknoloji, uygulamaları ve servislerini vatandaşa, iş dünyasına ve kendi kendilerine fayda sağlamak için kullanmalarını (Şişman vd., 2011:28) öngörmektedir. Esasında her yerde duymaya ve görmeye alıştığımız e harfinin elektronik kelimesini temsilen kullanılması ve bundan sadece internet olarak değil modern çağın bütün elektronik ve iletişim araçlarının anlaşılması gerekmektedir. Bu kapsamda gündeme gelen m yaşam ise e yaşamın bir parçası olarak gündeme gelmiştir. E harfini meşhur eden internet olduğu gibi m harfini de meşhur eden mobil telefonlar ve GSM olmuştur. GSM, mobil hücresel telefonların ikinci kuşağı olarak kabul edilmektedir. Oto telefonu olarak da adlandırılan NMT başlangıçta çok ağır, hantal ve ses kalitesinin düşük olması sebebiyle çok fazla rağbet görmemiştir (Yıldırım vd., 2003:31) Kısa sürede de yerini GSM teknolojilerine bırakmıştır.

Bu nedenle günümüzde kamu bilgi ve hizmetlerinin sunumunda ve yönetime katılım imkânlarının artırılmasında cep telefonu, avuç içi bilgisayarlar gibi mobil teknolojilerin kullanımına ağırlık verilmeye başlanmıştır. Artık e-

devlet hizmetlerine mobil cihazlarla erişim ve kullanım olanağı sağlanmaya başlanmıştır. Kablosuz bilgi ve iletişim teknolojileri, iletişim ağına kablo yardımı olmadan bağlanabilme özelliğini içerir. Taşınabilir teknolojiler ise kullanıcının rahatça yanında taşıyarak, mekândan bağımsız olarak kullanabileceği teknolojik aygıtları kapsar. Mobil/taşınabilir telefon veya hücreli telefon olarak da adlandırılan cep telefonları, dizüstü bilgisayarlar ve cep bilgisayarları gibi hem kablosuz hem de taşınabilir aygıtlardır (TBD, 2006:9).

Bu kapsamda gelişmiş birçok ülkede m-devlet aşamasına gelirken yaşanan gelişmeler iki temel süreçte açıklanmaktadır (Güler ve Döventaş, 1999:32):

-E-devlet uygulamalarına tamamlayıcı olan m-devlet uygulamaları: Tamamlayıcı uygulamalar, kurulu bir altyapının varlığını şart koşarlar. Bu kurulu altyapıya ilave mobil uygulamalar e-devlet uygulamaları ile sağlanan değer artırılmasına yöneliktir. Örneğin, belediye vergi ödeme sisteminde, teknolojik altyapı özellikle bu mobil uygulama için kurulmuş değildir. Ama mobil uygulama, sistem tarafından sunulan değeri daha da artırmıştır. Sonuç olarak, bu hizmet kategorisi elektronik devlet uygulamalarının “her zaman” değer bileşenine “her yerde” değer bileşeni ekleyerek değerini güçlendirmektedir.

-Yeni ve özgün faydalar yaratan m-devlet uygulamaları: M-devlet uygulamalarının bu kategorisi mevcut e-devlet uygulamaları içinde bulunmayan uygulamalardır. Bu uygulamalar kategorisi sadece mobil uygulamalar ile kolaylaştırabilir. Bu şekilde daha fazla fonksiyonellik sağlanmakta, mobil uygulamaların hayata geçirilmesi ile yeni bir değer tanımı yapılmaktadır.

Bu nedenlerle devletler, kamu hizmetlerinin sunumunda ve özellikle de acil yönetim alanlarında aktif olarak mobil teknoloji ile bütünleşmeye çalışmaktadırlar (Karagülmez, 2010:467). Bu mobil teknolojiyi kullanan sistemler özellikle vatandaşların yerel yönetimlere ya da ilgili kamu kurumuna gelmesine gerek kalmadan, buldukları ortamda internet veya telefon bağlantısına da ihtiyaç duymadan iletişime geçebilmelerine imkân sağlayabilmektedir. Mobil internetin herhangi bir bilgisayardan internete bağlanmaktan pek farkı yoktur. Ancak bağlanabilmek için mobil cihazlardaki GPRS kullanmak gerekir. WAP da her ne kadar GPRS üzerinden bağlansa da ara yüzü WML'dir ve HTML'ye kıyasla kullanımı daha kısıtlıdır. SMS'den farklı olarak CBT belirli bir coğrafi alandaki telefonlara ücretsiz mesaj gönderimi sağlayan mobil teknolojidir (Arslan, 2012:9).

Söz konusu bu araçlarla yaygınlaşan m-devlet uygulamaları günümüzde birçok ülkede bazı sorunlara, risklere ve endişelere neden olabilmektedir. E-devletle ilgili taşınan endişeler, güvenlik, birlikte çalışabilirlik, mahremiyet ve (malî) kaynak eksikliği vs. pek çok devleti ve vatandaşı, güçlü bir biçimde mobil teknolojilere yöneltmektedir. Ancak mobil teknolojilerin daha güvenli

olduğu söylenemez. Üstelik kablosuz ağlar, kablolu iletişim sistemlerinden daha fazla saldırıya açık ve daha az güvenilirdir (Karagülmez, 2010:467). Bu nedenle şu anda birçok durumda m- devlet, e-devlet girişimlerini tamamlayıcı nitelik taşımaktadır. Bu uygulamaların güvenlik açıklarının giderilmesiyle daha da yaygınlaşacağı söylenebilir.

3. DİJİTAL YÖNETİŞİM

ABD'nin Virginia (Richmond) eyaletinde 2011 yılında meydana gelen 5,9 şiddetindeki deprem sırasında New York'da yaşayanlar depremi kendileri hissetmeden 30 saniye önce twitter'dan öğrenmişlerdi (White House, 2016:1). Bu ilginç ifade son yıllarda tüm dünyada bilgi iletişim teknolojilerinin sosyal medya üzerinden nasıl bir hızla ulaştığını çarpıcı bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu hız dijital teknolojilerin ulaştığı seviyenin bir sonucudur.

Bilindiği gibi böylesine hızlı gelişen dijital teknolojiler son zamanlarda toplumun her alanında etkili olmaya başlamıştır. Özellikle yönetim çıktılarında olumlu değerler oluşturabilmek için dünya genelinde ulusal ve bölgesel yönetimler dijital teknolojilere başvurmaya başlamışlardır. Bu süreçte kamu kaynaklarının dijital alt yapı ve geniş bant sistemlerine dayalı dijital teknolojilerle tedarik edilmesi öngörülmektedir (IIIT, 2016:1). Bu ortamda vatandaş tanımlaması da dijital vatandaşa evrilmektedir (Seker, 2015:13). Dijital vatandaşların oluşturduğu bu ortamları da dijital yönetim yönetmektedir.

Son yıllarda girilen dijital dönemle beraber birçok alanda çok ciddi değişimler gözlenmeye başlanmıştır. İçsel ve dışsal iletişimlerde E posta uygulamalarında hacimsel artışlar olmuş, örgütsel bilgi ağları, intranet ve web siteleri çok gelişmiştir (Dunleavy, Margetts, Bastow ve Tinkler, 2005:479). Bu süreçte gündeme gelen dijital yönetim yönetişimin elektronik boyutuna vurgu yapan ve yeni gelişen bir kavramdır. İyi yönetim üzerine kuruludur ve bilginin dijital ortama aktarılması ve herkesin erişimine açılmasını öngörür. Bu şekilde demokratik özgürlüklerin önünü açılır, insanlar karar verme sürecine daha kolay dahil olurlar (Nath, 2016:4-5). Kullanılan bilgisayar teknolojisi yardımıyla hizmetlerde etkinlik sağlanır, belgelendirme kolaylaşır, kaynak ve hesapların daha iyi yönetimi, en basit haliyle bilginin daha iyi yönetimi sağlanır (Acar, 2016:56-57). Şimdi bu kavrama ayrıntılı bakalım.

3.1. Kavramsal Çerçeve

Daha önce de belirttiğimiz gibi son yıllarda hükümetler, toplumlar, bilgi ve iletişim teknolojileri arasında etkileşimin ön plana çıktığı küresel bir dönem yaşanmaktadır. Bu süreç birçok ülkede e-devlet, e-yönetişim, bilgi toplumu

gibi kavramlarla ifade edilmektedir. ABD’de genelde dijital devlet terimi kullanılmaktadır (Brandt-Gregg, 2008:212). Bilgi toplumu sosyologu Manuel Castells, bu şekilde görülen küresel ağ etkisinin yarattığı paradigma dönüşümünü şu sözcüklerle ifade etmektedir: "Küreselleşme; hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları farklı biçimlerde birbirlerine bağlayan, enstrümantal bir enformasyon ağıyla harekete geçirmektedir. Ekonomi gibi, kültür gibi, siyaset ve yönetim de enformasyonel hale gelmektedir." İşte e-devlet ve e-demokrasi kavramlarını birbirleriyle ilişkiye sokan dijital yönetim, bu enformasyonel çerçevede ortaya çıkmaktadır (Uçkan, 2016:1). Bu ortamda dijital yönetim kapsamında vatandaşlarla iletişim kurmak, bilgi ve hizmet sağlamak amacıyla öncelikle internet ve dünya geneli geniş bant sisteminden (www) yararlanılmaktadır (Dawes, 2008:104). 2004’te günlük kullanıma giren Web 2.0 terimi Dünya Çapında Ağ’da yol alan derin bir değişimin ifadesidir (Wasterman, Bonnet ve McAfee; 2015:8). Bu ortamda özellikle kamu kuruluşlarının faaliyetlerini dijital dünyaya taşımalarıyla birçok e- başlangıçlı uygulama ortaya çıkmaktadır. Burada bireylerin bilgiye ulaşımı, hangi bilgilerin toplandığı, nasıl kullanıldığı ve kimin bunları paylaştığı (Regan, 2008:128) oldukça önemli hale gelmektedir. Dijital yönetim bu süreçte ana aktör durumuna gelmektedir.

Böylesine önemli hale gelen dijital yönetim özü itibarıyla, ağlar arası iletişimi sağlayan bir ağ yönetimidir. Yatay bir koordinasyon yapısıyla, ilgili tüm tarafların ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını öngören, bunun için yerel bilgi ağlarını kullanan bir yönetim modelidir. Bilgi teknolojilerinin etkisi altında ahlâkî, hesap ve cevap verebilir bir yönetim tarzı öngören, şeffaflığı ve yönetsel becerileri artırmayı hedefleyen bir yönetim anlayışının idarî fonksiyonlara uygulanmasıdır. Sadece arka ofis işlemlerini destekleyen bir elektronikleşme (bilgisayarlaştırma) faaliyeti değildir, aynı zamanda yasama, yürütme ve yargı gibi devlet faaliyetlerinin ve vatandaş-devlet ilişkilerinin doğasını biçimlendiren köklü bir değişimdir. Multi-medya ve ağ teknolojilerini hedef alan ön ofis uygulamalarını ve idarî çalışmalarını yeniden yapılandırmayı amaçlayan temel hususlardan biridir. İçerik olarak, e-demokrasi, e-devlet ve e-iş kavramlarını bünyesinde barındırmaktadır.

Uygulamada dijital yönetim, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010:69-70).

Esasında dijital yönetim sadece mevzuatın gereklerine uyarak riski minimize etmek değildir. Dijital yönetim ile bilginin değeri artırılarak kârlı ve

başarılı çalışmalar yürütülür. Bu durum işlevi, biçimi, konumu ne olursa olsun tüm kurumsal bilgi için geçerlidir. Dijital yönetim bir kuruluşun işlerini daha iyi yapabilme yeteneğini sınırlandırmaz aksine o yeteneği geliştirir. Paydaşların güvenini kazanmak için kuruluşa yardımcı olur. Performans ve uygulamalarla ilgili saydamlığı artırır. Depolama masraflarını ve Ar-Ge giderlerini (özellikle e buluş gibi) düşürür. Yeni iş fırsatları ortaya çıkarır (Open-Text, 2016:3). Bu anlamda dijital yönetim, iyi yönetişimin değişim potansiyelini ortaya koyan üç konu üzerinde durmaktadır:

Otomasyon: Bilginin kabulü, muhafazası, işlenmesi, ortaya çıkması ve iletilmesini sağlayan süreçlerdeki değişimi ifade eder.

Bilgilendirme: Enformasyon süreçlerini destekleme, bilgiyi toplum geneline yayma anlamına gelir.

Dönüşüm: Yeni bilgi süreçlerini desteklemek, bu süreçleri pratikte yaygınlaştırmak anlamındadır. Kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin yeni metotlar oluşturmak gibi.

3.2. Dijital Yönetişimin Özellikleri

Son yıllarda yönetim anlayışının gelişimine paralel bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, dijital teknolojilerle bilgi yönetim sistemlerinin birleştirilmesine yol açmıştır (Sütçü ve Dinçerden, 2009:134). Esasında bilginin, yani iktidarın paylaşımı, katılımcı demokrasinin de temellerinden biridir. Bilgi paylaşımı, bilginin sınır tanımadan özgürce yayılmasını gerekli kılar. Bu bağlamda bilişim ve iletişim teknolojilerinin çok zengin imkânlar sunması (Uçkan, 2003:48) dijital yönetişimin hızla gelişmesine yol açmıştır.

1990'ların sonuna doğru dünya genelinde e-ticaret, e-devlet, e-iş gibi e-uzantılı kavramlar yaygınlaşmıştır. Bu kavramların ortak yönü klasik bakış açılarıyla ele alınan konulara bilgi iletişim teknolojilerinin etkisini ortaya koymalarıydı. Son yıllarda bu sürece dijital yönetim ve dijital yönetim gibi kavramlar dâhil olmuştur (Scholl, 2008:22).

Bu süreçte gündeme gelen dijital yönetim gerekli reformları başlatmak ve kararlıca sürdürebilmek için; yönetim, kamu hizmetleri ve yönetim olarak belirtilen üç temel alanda etkin olmaktadır. Yönetimde önemli olan halkın yönetime katılımı, şeffaflık-saydamlık ve demokratik toplumun desteklenmesi iken kamu hizmetlerinin etkin, maliyet odaklı ve sorumluluk anlayışı ile sunulması çok önemlidir. Hizmetlerin talep edenlere en uygun şekilde sunulması, vatandaşın kamusal bilgiye ulaşımın kolaylaştırılması ve hizmetlerin dağıtımında sorumluluk duygusuyla hareket edilmesi gerekir. Bunları uygulayacak yönetim sistemi ise etkinlik, verimlilik ve sorumluluk esasına dayanmalı, hacimli bilgi ve veri yönetimini kurumsallaştırmalı, hızlı ve güvenli

iletişime ortam hazırlamaladır (Prasad, 2012:186). Tüm bunların sağlandığı ortamda dijital yönetim çok hızlı gelişmektedir.

Bilinen aksine dijital yönetim, sadece internetteki devlete ait bir web sitesinden ibaret değildir. E-Demokrasi, e-iş ve e-devlet gibi kavramlar dijital yönetim kapsamında yer almaktadır. Burada dijital yönetim öngörülerinin, bilişim teknolojilerinin oluşturduğu e-devletin, yönetim, hukuk ve e-demokrasi boyutlarının öngördüğü değişim ile örtüştüğü söylenebilir (Çelikkol, 2008:51-52). Dijital yönetimin yatay koordinasyon ve etkileşim yapısıyla, ağ biçimi yapılanmalar içerisinde ilgili tüm tarafların katılımını öngörmesi (Uçkan, 2003:42) bu durumu teyit etmektedir.

Daha önce de belirttiğimiz gibi dijital yönetim, e-devlet uygulamaları üzerinden yaygınlaşmaktadır. Ancak e-devlet ile dijital yönetim arasında şöyle farklılık bulunmaktadır: E-devlette daha çok işlemsel hizmetler ve e-ticaret yoğunudur. Dijital yönetim ise demokratik yönetime yoğunlaşır ve vatandaşla yönetim arasındaki katılımcı mekanizmaları cesaretlendirir (Melitski-Carrizales, Manoharan ve Holzer, 2011:453-454).

Bu anlamda dijital yönetim sayesinde kamu sektörü faaliyetleri de dönüşüme uğramakta, bu dönüşümde de en gelişmiş teknolojiler kullanılarak (internet, mobil iletişim, LAN1 ağ sistemleri, kapalı ve açık devre ağlar) vatandaşların yönetime katılımı, yönetimde şeffaflık ve hizmetlerin sunumunda etkinlik sağlanmaktadır. Dijital yönetimin temel amacı en yüksek etkinlikle ve en düşük maliyetle vatandaşlara internet aracılığı ile ulaşabilmektir. Vatandaşlar ve devlet arasında iletişimi kolaylaştıran bu teknolojiler sayesinde, hizmetlerin sunumunda ahlaki çöküntüye yola açan, geçmişten günümüze süregelen yolsuzluk problemi ile de daha etkin mücadele edilebileceği düşünülmektedir (Yereli, Atsan ve Kızıltan, 2015:130).

Aslında dijital yönetim bilinen aksine, devlet organlarının bir web sayfası düzenleyerek internet üzerinden yayın yapmalarının çok ötesindedir. Dijital yönetim, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, bilginin ve kurumlar arası iletişimin fiziki alandan sanal alana geçerek serbestçe yapılmasından, vatandaşların, özel şirketlerin ve çalışanların yararına olacak şekilde her türlü hizmete ulaşımının sağlanması olarak ifade edilebilir. Burada sadece devletin sahip olduğu internete dayalı bir web sayfasını söz konusu değildir. Süreçte hem bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmakta, hem de devletin vatandaşlara hizmet sunumunda fonksiyonları ve süreçleri de bütünleştirilmektedir. Bu şekilde de bir iş kültürü ve zihniyeti ortaya çıkarmaktadır. Yani dijital yönetim, yatay olarak yetki, kaynak ve görev aktarımının yapıldığı, toplumla bütünleşmiş biçimde devleti, sivil toplumu ve özel sektörü de kapsayan, bilgi ve iletişim teknolojilerince desteklenmektedir (Yereli, Atsan ve Kızıltan, 2015:133-134).

Günümüzde dijital örgütler dijitalleşmeyle birlikte geçmişin klasik yapısını değiştirme ve bir kısırdöngü altında hareket eden bilgi zincirini farklı boyutlara taşıma eğilimindedirler. Dijital örgütler bilginin kıt olduğu ancak değerinin dahi anlaşılamadığı bir örgüt kültürüne sahiptirler. Bu durumda dijital yönetim proaktif şekilde klasik anlayıştaki sadece mesaj almak anlayışını interaktif bir şekilde mesajları iletme anlayışına dönüştürmek ister. Dijital yönetim örgütsel davranışı da doğrudan etkiler. Bu etki kurumsal amaç, yapı, insan davranışı ve refleksleri üzerinde gerçekleşir (Coleman, 2008:6-7). Bu kapsamda dijital yönetişimin dört temel karakteristik özelliği şu şekilde belirtilebilir (Demirel, 2010:72):

-Elektronik Angajman (Sözleşme): Bilgilerin toplandığı zamanla, yayımlandığı zaman arasındaki cari uygulamaların giderek eskimesini bu nedenle hızlı bir biçimde değişmesini anlatan çok çeşitli enformatik örnekleri içeren bir alanı tanımlar.

-Elektronik Danışma: Yönetişimin bu bölümü, kamu görevlileriyle vatandaşlar ve baskı grupları arasındaki etkileşimi, kamu yönetimindeki halkla ilişkiler faaliyetlerini anlatır.

-Elektronik Kontrolörlük (Denetçilik): Elektronik denetçilik yeteneği, dönüşlü olarak bir ağın alt yapısı ve içeriğini yönetmek üzere ağ yapısı içinde konumlandırılmıştır. Etkili bir denetimde bütün bilişim ve telematik yazılımlarının tek bir sistemle karşılıklı bağlantı kurabilirliği sağlanmalıdır. Kapasite, yönetim yazılımı standardize edilmelidir.

-Ağbağa (Geniş Alan Ağına) Sahip Sosyal Rehberlik: Kitle iletişim araçlarının gelişmesi, haberlerin ağız yoluyla yayılmasına kıyasla çok daha hızlı ve derinlemesine bir biçimde toplumsal kuralları çığneyenler hakkında halkın bilgilenmesine hizmet etmektedir. Son zamanlarda İnternet önemli çoklu bir medya vasıtası olarak bu tip haberleri yaymada daha hızlı bir araç niteliğine haiz olmuştur.

3.3. Dijital Yönetişimin E-demokrasiye Katkıları

Çalışmada genel olarak belirttiğimiz gibi bugün dünya genelinde bir dijitalleşme süreci yaşanmaktadır. Kurumsal stratejilerinde en iyi rekabet avantajını sağlayacak şekilde dijitalleşmeye yer veren ve dijitalleşmeyi kuruluşların ana hedeflerine başarılı bir şekilde entegre eden; vatandaşlarla olan iletişiminde dijital ürün ve hizmetleri müşteri memnuniyetini en fazla sağlayacak şekilde kullanan; organizasyon içerisindeki iletişim, iç süreç ve operasyonları dijital teknolojiler aracılığıyla en verimli şekilde yürüten (Accenture, 2016:1-3) kuruluşlar, kamu sektöründe dijitalleşme sürecine liderlik etmektedirler.

Artık hükümetler yeni dijital çağın teknolojik seçenekleri çoğaltmasıyla kendilerini yeni şartlara uyarlamaları ve ortaya çıkan riskleri üslenmelerini gerektirmektedir. Yeni imkanlar ve bunlar doğrultusunda değişen sosyal beklentiler hükümetlerin yönetim stratejilerini gözden geçirmelerine yol açmaktadır. (OECD, 2016a:1). Bugün OECD ülkeleri ortalama bütçelerinin yüzde 2'sini dijital yönetim teknolojilerine ayırmaktadır. 2014 yılında dünya genelinde sadece 23 ülke bütçelerinde teknolojiye 10 milyon dolar ve üzerini ayırmaktadır. Bu ülkeler hem maliyetli hem de riskli bilgi iletişim teknolojileri projelerini ısrarla devam ettirmektedirler (OECD, 2016b:1). Bu ısrarcı tutum ve davranışlar dünya genelinde dijitalleşmenin diğer alanları da doğrudan etkilemesine yol açmaktadır.

Son yıllarda dijitalleşme sürecinden en çok etkilenen yönetim ve yönetim alanı olmuştur. Bilindiği gibi klasik yönetim anlayışı karşısında yönetim kamu yönetiminin kendi içinde ve diğer yapılarla olan ilişkilerinde önemli değişimler öngörmekte ve bu kapsamda dijital yönetime yaşam döngüsünün tüm alanlarında kaliteyi ve verimliliği artırmak için bilgi iletişim teknolojilerinden üst düzeyde yararlanma görevi verilmektedir (Whyte, 2008:184). Bu süreçte yönetimin etkisiyle hükümet dışı aktörleri karar alma sürecine dâhil eden esnek bir yapılanma, demokratiklik, açıklık, hesap verme, çoğulculuk, kararların ilgililere en yakın yerde üretilmesi gibi ilkeler de önem kazanmaktadır (Tosun, 2004:421).

Günümüzde bu şekildeki demokratik yönetimin kurulabilmesi için e-devlet, dijital yönetim ve e-demokrasinin birlikte gerçekleşmesi gerekmektedir. E-devlet, devlet yönetimi kavramıyla ilişkili olarak enformasyon ve iletişim teknolojilerini kullanarak devletin modernizasyonunu, dijital yönetim, kamusal alandaki yönetim kavramıyla ilişkili olarak enformasyon ve iletişim teknolojilerini kullanarak devletin toplumsal ihtiyaçlarının belirlenmesi ve çözümlenmesi yeteneğinin artırılmasını öngörür. E-demokrasi ise enformasyon ve iletişim teknolojileri kullanarak şeffaflığın, hesap verme sorumluluğunun ve bilgiye ulaşmanın geliştirilmesi yoluyla demokratik süreçlerde yurttaş katılımının kolaylaştırılması anlamına gelir. Bu anlamda dijital demokrasi gibi demokrasi teknoloji gereklilikleri ile teknolojinin imkânları arasındaki sentezi barındırır (Uçkan, 2003:42). Bu gelişmede hem bilgisayar destekli uygulamalar hem de internet tabanlı hizmetler temel rol oynamaktadır (Ökmen, 2014:17). Kısaca bu şekilde yeni yönetim anlayışının dünyada gerçekleşen dijital devrime ve küreselleşmeye uyumunun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzen (Çoruh, 2008:6) kurulmaya çalışılmaktadır.

Bu kapsamda özellikle Avrupa'da yerel, bölgesel ve ulusal hükümetler son yıllarda demokrasiyi geliştirebilmek ve birbirleri arasında daha sıkı ilişkiler kurup, sivil toplumu güçlendirebilmek amacıyla etkin bilgi ve iletişim teknolo-

lojilerinden yararlanmakta, bu arada demokratik karar verme mekanizmalarını güçlendirmeye çalışmaktadırlar (Macintosh, 2008:85). Bunun için kamu politikalarını gerçekleştirme amacıyla; aktif vatandaş katılımını sağlamak ve vatandaşlar, hükümet, sivil toplum kuruluşları dâhil olmak üzere farklı aktörler arasında iş birliğini güçlendirmek için internet ve haberleşme teknolojileri ve bilgisayar tabanlı iletişim araçları kullanılmasını öngören e-demokrasinin (Atak ve Gül, 2014:106) yaygınlaştırılması gerekmektedir. Zaten e-demokrasi, hükümetlerin ve politikacıların şeffaf ve hesap verebilir olmalarına ilişkin kamusal tartışmaların arttığı bir dönemde ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda e-demokrasinin yaygınlaştırılması için bilgi teknolojilerinin kamusal alanda uygulanması ve mevzuata göre politika belirlenmesi (Maraş, 2011:131-132) gerekmektedir.

E-demokrasi kapsamında literatürde beş temel dijital yönetim modeli yer almaktadır. Bunlardan ilki olan “Yayım Modeli” (Broadcasting Model), ağırlıklı olarak internet gibi bilgi ve iletişim araçları ile topluma ulaşmayı hedeflemektedir. Bu modelde ne kadar vatandaşa ulaşılabiliyorsa, kullanılan yönetim mekanizması o kadar etkili olacaktır. İkinci model olan “Kritik Akım Modeli”, kritik mahiyette olan bilgilerin (parlamento görüşmeleri, yargı kararları, yerel yönetim gibi) BİT veya yayın ağı yoluyla dağıtılmasını hedeflemektedir. Üçüncü model ise Karşılaştırmalı Analiz Modeli’dir. Kötü yönetim uygulamalarının karşılaştırılarak analiz edilmesini, bu yolla da iyi yönetime ulaşmayı hedeflemektedir. Dördüncü model olan “e-Müdafa/ Lobicilik veya Baskı Grubu Modeli” ise, global düzeyde sivil toplumun geniş yelpazede global kararları etkilemesini sağlamak amacıyla çalışmaktadır. Beşinci ve son model olan “İnteraktif Hizmet Modeli” ise vatandaşların doğrudan hükümet kararlarına, planlarına ve politikalarına katılımlarını sağlayacak yeni bir ufuk aralamakta, hükümetin şeffaflığı ve hesap verebilirliği yolunda önemli bir rol oynayabilmektedir (Yereli, Atsan ve Kızıltan, 2015:135-136).

Yukarıda gördüğümüz gibi e-demokrasinin en temel hedeflerinden biri “e-oylama” (e-voting); yurttaşların yerel, bölgesel, ulusal ve ulus üstü ölçeklerde, birçok farklı konuda, internete bağlı kamu sitelerine evlerinden ya da bu amaç için geliştirilmiş kiosk tarzı terminallerden bağlanarak oy kullanmalarının sağlanmasıdır. Bu tarz uygulamalar şimdiden birçok hükümetin programına alınmış ve pilot projeler halinde geliştirilmeye çalışılmaktadır. Bunların önemli bir kısmı, denetim ve katılım imkânının daha yüksek olduğu yerel ölçekte projeler olsa da Almanya ya da İngiltere gibi ülkeler genel seçimlerinde ek bir yöntem olarak interneti kullanacak ilk ülke olmak için yarışmaktadırlar. E-oylama dışındaki bazı e-demokrasi uygulama alanları şöyle sıralanabilir (Uçkan, 2003:75-77):

Çevrimiçi “chat” ortamları: Gerek ulusal gerekse yerel ölçekte, yurttaşların seçilmiş temsilcileriyle etkileşime girmelerini sağlayan “chat” odaları.

Toplantıların çevrimiçi izlenmesi: Elektronik ortamda görsel-işitsel yayın yoluyla yerel ya da hükümet düzeyinde toplantıların gerçek zamanlı olarak yurttaşlar tarafından izlenebilmesi için geliştirilen sistemler.

Toplantılara çevrimiçi katılım: Yukarıda söz edilen sistemlerin, özellikle encümen toplantıları gibi yerel yönetim düzeyinde, yurttaşların gerçek zamanlı katılımlarına ve görüş bildirmelerine imkân sağlayacak bir biçimde geliştirilmiş biçimleri.

Çevrimiçi tartışma ortamları: Yurttaşların temel politika konularında tartışabilmelerine imkân sağlayan çevrimiçi forum sistemleri.

Çevrimiçi protesto ve imza kampanyaları: Kamusal hayatı ilgilendiren önemli konularda yurttaşların protesto ve alternatif görüşlerini örgütleyebilecekleri, imza toplayarak hükümetler üzerinde baskı kurabilecekleri çevrimiçi kampanyalar.

SONUÇ

Çalışmada genel olarak değindiğimiz gibi son yıllarda artan küreselleşme ile birlikte dünya ölçeğinde ortaya çıkan fırsatlar ve sorunlar arasında denge noktasının bulunması, ancak iyi bir yönetim yapısının kurulması ile mümkün olabilmektedir (Polat, 2006:9). Bu süreçte gündeme gelen e-dönüşüm projesi ile kurulmaya çalışılan e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarını öngören dijital yönetim, kamu hizmetlerinin etkin ve verimliliğinin artırılmasında yeni fırsatlar sunmaktadır.

Bilgi teknolojilerini içeren çağdaş dijital gelişmelerle elde edilen yenilik ve gelişim özgünlüğünde gelişen e-dönüşüm süreci, yapısal ve kültürel entegrasyonun yanında, toplumsal yaşamı ve hukuku olduğu kadar, bireysel yaşam hukukunu da derinden etkileyen bir nitelik taşır (Marşap, 2016:285). Bu e-dönüşüm sürecinde bireyler, şirketler ve kamu hizmetlerini ifa eden kamu kurumlarının, dijital dünyanın şartlarına uygun olarak kendilerini dönüştürmeleri büyük önem arz etmektedir. Bununla birlikte, teknolojiye sahip olmanın bir adım ötesinde yenilikçi ve fark yaratacak bilişim politikalarının planlanması, uygulanması, izlenmesi ve iyileştirilmesi için; tüm aktörlerin etkin katılımını ve sorumluk almasını gerektiren (Kayrak, 2013:58) dijital yönetim uygulamalarına ihtiyaç duyulmaktadır.

Artık günümüzde ekonomik verimlilik kaygısından, hiçbir organizasyonun tek başına çözemeyeceği, daha geniş sosyal meydan okumalara yönelmek; işletmecilik ve dar çıktılardan, uzun vadeli sonuçlara odaklanmayı içeren kamu değeri yönetimine yönelmek, piyasa temelli yönetimden yeni kamu yönetimi kapsamında ağlara yönelmek, tüketici ve müşteri olarak vatandaşlardan birlikte üreten ve birlikte geliştiren olarak vatandaşlara yönelmek, bilişim teknolojileri destekli verimlilikten sosyal medyayı da içerecek

biçimde dijital çağ yönetişiminin bir parçası olarak bilişim teknolojilerine yönelmek ve tek bir organizasyonun çıktılar için hesap verebilirliğinden, ağlarda şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışına yönelmek (Köseoğlu ve Tuncer, 2014:165) çok önemli hale gelmiştir.

Böyle aşırı dinamik bir ortamda dijital teknolojileri kullanarak iş süreçlerini dijilastiren kuruluşlar, kârlılıklarını ve verimliliklerini artırmakta, yeteneklerini güçlendirmektedirler. Böylelikle uyguladıkları bilgi yönetimi stratejileri de daha kapsamlı, hızlı, erişilebilir ve güvenilir hale gelmektedir (Sütçü ve Dinçerden, 2009:137).

Türkiye özelinden soruna yaklaştığımızda dijital yönetişimi kurumsallaştırıp geliştirmek için oldukça yol almamız gerektiği söylenebilir. Çalışma genelinde sayılan dijitalleşmenin getirdiği katkılar, bu alanı oldukça cazip kılmakta. Ülke olarak özellikle de kamu kuruluşlarımızın bu katkılara fazlasıyla ihtiyacı var.

Son yıllarda ülkemizin dijitalleşme çabalarına katkı sağlamak amacıyla oluşturulan Dijital Türkiye’yi oluşturan sivil toplum kuruluşlarını bir araya getiren Dijital Türkiye Platformu, dijital yönetim uygulamaları ile ilgili önemli çalışmalar yapıyorlar. Akıllı, sürdürülebilir ve katılımcı büyüme” şeklinde özetlenen “Digital Europe 2020” vizyonuna paralel çalışmaları, Türkiye’de planlayıp gerçekleştirme hedefiyle 2011 İlkbaharında kurulan platform, öncelikle bilgi, iletişim ve elektronik dünyasının “stratejik sektör” olarak tanımlanması gerektiğini vurguluyor. Türkiye’nin 2023 hedefleri olarak belirlediği, “İlk 10 ekonomi arasında yer alan, 500 milyar dolar ihracat yapan, 160 milyar dolar bilişim sektörü büyüklüğüne ulaşmış, 1 milyon bilişim çalışanı istihdam eden” bir Türkiye için “Dijital Türkiye” hedefine ulaşılması gerektiğini düşünen Platform, bu kapsamda öncelikli hedefin bilgi, iletişim ve elektronik dünyasının stratejik sektör olarak tanımlanmasının zorunluluğuna dikkat çekiyor. Sıklıkla Avrupa Birliği’nin sayısal teknolojilere vereceği desteği kapsayan 7 temel hedefi gündemde tutmaya çalışıyor: (Bozkurt, 2015:46-48)

- Dağınık dijital pazarlar yerine “Tek Pazar”,
- Birlikte işlerlik yokluğunu önlemek için “Standartlar Oluşturma”,
- Siber suçlar, ağlara güvensizliğe karşı “Ağ ve Bilgi Güvenliği Politikası”,
- Yavaş network, yatırım eksikliği gibi sorunları çözmek üzere “Hızlı İnternet Erişimi”,
- Yetersiz Ar-Ge/inovasyon eksikliğini gidermek üzere “Ar-Ge ve İnovasyon Teşviki”,

- Dijital okur/yazarlığı artırmak için “Eğitim ve Herkese İnternete Erişim Olanağı”,
- Toplumsal sorunlara eğilmek için “Spesifik BİT Çözümleri”.

Türkiye’de dijital yönetişimi geliştirmek amacıyla AB ile özellikle Digital Europe 2020 kapsamında iş birliğinin güçlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle son yıllarda ilişkilerin yeniden ivme kazanacak olması, tam üyelik ve müktesebatın uyumlaştırılması görüşmelerinde dijital yönetişime ayrı önem verilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu alanda kat edilecek mesafeler ve yeni uygulamalar, doğrudan insanımızın yaşam kalitesinin artırılmasına yol açacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, P.(2016). Cevap verebilirlik ve iyi yönetim. www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/cevap%20verebilirlik (05.01.2016).
- Accenture (2016). Accenture dijitalleşme endeksi Türkiye sonuçları, Türkiye’nin En Dijital Şirketleri 2015, <https://www.accenture.com/tr-en> (20.01.2016).
- Arslan, A. (2012). Türk belediyelerinde M-devlet hizmeti uygulamaları. *İnternet Uygulamaları ve Yönetim Dergisi*, 3(2), 1-26.
- Atak, S. ve Gül, S. K. (2014). Üçüncü bölüm dev-fak, *Yönetim Sözlüğü*, Ed. M. Akif Özer, Ankara: Adalet Yayınları.
- Başa, Ş. (2012). E-Devlet çalışmalarına bir örnek: E-içişleri projesi. *Sosyo Ekonomi*, 17(17), 223-248.
- Bengsir, T. K. (2008). *E-devletin kavramsal ve kuramsal çerçevesi*. Ed. N. Kunduracı Ankara: TODAİE E Devlet Semineri Kitabı.
- Bozkurt, A. (2015). Dijital Türkiye platformu. *Bilişim Dergisi*, 157, 46-57.
- Bozkurt, Ö., Turgay, E. Ve Seriyel, S. (1998). *Kamu yönetimi sözlüğü*. Ankara: TODAİE Yay.
- Brandt, L. E. ve Valerie J. G. (2008). *History of digital government research in the United States, digital government, e-government research, case studies, and implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et al, NY: SpringerScience+Business Media.
- Coleman, S. (2008). *Foundations of digital government, digital government, e-government research, case studies, and implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et al, NY: Springer Science+Business Media.

- Çelikkol, Ö. (2008). Kamu yönetiminde e devlet yapılanması ve Türkiye için e devlet model önerisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Çoruh, M. (2008). Belediyeler ve İnternet, inet-tr'08 - XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri, 22-23 Aralık 2008 Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Çukurçayır, M. A. ve Ekşi, H. (2001). Kamu hizmeti sunumunda yeni yöntemler. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1-2), 89-109.
- Dawes, S. S. (2008). *Introduction to digital government research in public policy and management, digital government, e-government research, case studies, and implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traummüller et al, NY: SpringerScience+Business Media.
- Demirel, D. (2010). Yönetişimde yeni bir boyut: E-Yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, 466, 65-94.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Dunsire, A. (1995). Administrative theory in the 1980s: a viewpoint. *Public Administration*, 73(1), 17-40.
- Grönlund, Å. (2008). *Lost in competition? the state of the art in e-government research*, *digital government, e-government research, case studies, and implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traummüller et al, NY: SpringerScience+Business.
- Gül, H. (2015). *Kamu kuruluşlarında elektronik hizmetlerin yaygınlaştırılması-e devlet*. www.kontrol.bumko.gov.tr. adresinden 20.01.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Güler, M. ve Döventaş, E. (2009). Elektronik devletten mobil devlete geçişte Türkiye'de yerel yönetim uygulamaları. *Hitit Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 25-48.
- Gülgün, E. T. (2004). Elektronik demokrasi, *Çağdaş Kamu Yönetimi II*, Ed. M. Acar, H.Özgür, Ankara: Nobel Yayıncılık
- Habitat II (2000). İstanbul +5 Ülke Raporu, Yönetişim Alt Bölümü, İstanbul.
- Hovy, E. (2008). An outline for the foundations of digital government research, *digital government, e-government research, case studies, and implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traummüller et al, NY: SpringerScience+Business.
- IIIT (International Institute of Information Technology); Special Track on Digital Governance, Policy, International Institute of Information Technology Bangalore (<http://www.iiitb.ac.in/>). (20.01.2016).

- Institute on Governance (2016). Westminster meetsdigital. Exploring the realissues around our evolving democracy. www.iog.ca/wp-content/uploads/Digital-Governance (10.01.2016).
- Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik devlet kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)*, 2, 449-476.
- Karaman, Z. T. (2000). Yönetim stratejilerindeki gelişmeler. *Türk İdare Dergisi*, 72, 426-435.
- Kayrak, M. (2013). Bilgi teknolojileri yönetişimi. *Sayıştay Dergisi*, 91, 57-76.
- Keith, F. (1999). *Political sociology*. New York: Un. Press.
- Kettl, D. F. (2000). The transformation of governance: globalization, devolution, and the role of government. *Public Administration Review*, 60(6), 488-497.
- Kickert, W. J. M. (1997a). Public governance in the Netherlands: An alternative to Anglo-American “Managerialism.” *Public Administration*, 75(4), 731-752.
- Kickert, W. J. M. (1997b). *Anglo-saxon public management and european governance: The case of dutch administrative reforms*. Jan-Erik Lane (Ed.), PublicSector Reform Rationale, TrendsandProblems, England: Sage Publications, 168-187.
- Kirlin, J. J. (2001). Big questions for a significant public administration. *Public Administration Review*, 61(2), 140-143.
- Köseoğlu, Ö. ve Tuncer, A. (2014). Kamu yönetiminde yeni bir yaklaşım olarak kamu değeri: Kavramsal ve kuramsal açıdan bir tartışma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 145-170.
- Kuzgun, Ş. (2015). Yönetişim ve sivil toplum özel ihtisas komisyonu raporu, Trakya Kalkınma Ajansı, <http://www.trakyaka.org.tr/> (20.01.2015).
- Macintosh, A. (2008). E-democracy and e-participation research in europe, Digital government, e-government research, case studies, and implementation, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et all, NY: Springer Science+Business Media.
- Maliye Bakanlığı (2003). *İyi yönetişimin temel unsurları*, Ankara.
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37.
- Marşap, A. (2007). Çağdaş yönetişim sürecinde e-imza sisteminin rolü. Uluslararası Katılımlı Bilgi Güvenliği ve Kriptoloji Konferansı, Bildiriler Kitabı, ISC Türkiye, 2007, <http://www.iscturkey.org/>. (05.01.2016)

- Melitski Carrizales, Tony J., Manoharan, Aroon, and Holzer, Marc, J. (2011). Digital Governance Success Factors and Barriers to Success in Prague. *International Journal of Organization Theory And Behavior*, 53(9), 1689–1699.
- Nath, V. (2016). *Digital governance models: Moving to wards good governance in developing countries*. <http://www.digitalgovernance.org> (10.01.2016).
- Negiz, N. ve Saraçbaşı, Y. (2012). Demokratik yönetim sağlanmasında e-belediye ve uygulamaları: Akdeniz bölgesi örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7(1), 42-52.
- OECD (2016a) “Dijital Government Performance”, “Digital government performance”, in *Government at a Glance 2015*, OECD Publishing, Paris. DOI: http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2015-47-en (10.01.2016a)
- OECD (2016b) Recommendation of the Council on Digital Government Strategies Adopted by the OECD Council on 15 July 2014, www.oecd.org. (20.01.2016b).
- OpenText (2016). Digital governance: finding the balance between opportunity and risk. <http://www.opentext.com/campaigns/digital-disrupt-or-die> (20.01.2016).
- Osman Y. (2001). *Kamu yönetimi reformu*, Ankara: DPT Yay.
- Ökmen, M. K. (2014). Değişen yönetim paradigması ve karar mekanizmalarına katılım projesi. *İdarecin Sesi*, Temmuz-Eylül 2014.
- Özdek, Y. (1999). Globalizmin İdeolojik Hegemonyası: Yanılsamalar. *Amme İdaresi Dergisi*, 32(3), 25-48.
- Polat, B. (2011). E-Devlet Projesi. e-Devlet Projesi Kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün Uygulamaları ve Yapılması Gerekenlerin Belirlenmesi, Uzmanlık Tezi, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Polat, R. K. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: Tasam Yay.
- Prasad, K. (2012). E-governance policy for modernizing government through digital democracy in India. *Journal of Information Policy*, 2(2), 183–203.
- Regan, P. M. (2008). *Privacy in an Electronic Government Context, Digital Government, E-Government Research, Case Studies, and Implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et al, NY: Springer Science+Business Media.
- Scholl, H. J. (2008). *Discipline or interdisciplinary study domain? Challenges and promises in electronic government research, Digital Government, E-Government Research, Case Studies, and Implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et al, NY: Springer Science+Business Media.
- Seker, S. E. (2015). Dijital Varlık ve enformasyon toplumu (digital asset and information society), YBS Ansiklopedi, www.YBSAnsiklopedi.com, Cilt 2, Sayı 2, Haziran 2015.

- Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International SocialScienceJournal*, 50(155), 17-28.
- Sütça, C. ve Dinçerden, E. (2009). Kurumlarda bilgi yönetiminde sürdürülebilirlik açısından iş zekasının rolü: Dijital iş modelleri. 3. İstanbul Bilişim Kongresi, Ed. E Bababan-C. Sütçü, İstanbul: Türkiye Bilişim Derneği Yay.
- Şaylan, G. (2000). Kamu yönetimi disiplininde bunalım ve yeni açılımlar üzerine düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(2),1-21.
- Şişman, A., Alkış, Z. Ve Maraş, E. E. (2011). E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel; Sayısal Uçurum. *Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi*, 3(1), 27-37.
- Tekeli, İ. (1996). Yönetim kavramı yanı sıra yönetim kavramının gelişmesinin nedenleri üzerine. *Sosyal Demokrat Değişim*, 3, 45-54.
- Türk Bilişim Derneği (TBD) (2006). *E devlet kavramları el kitabı*. Ankara: Kamu Bilişim Platf., VIII.
- Uçkan, Ö (2003). E-devlet, e-demokrasi ve e-yönetişim modeli: bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü. <http://sdu.edu.tr/diger/bapyb/ALPER/edevlet.doc> adresinden 20.01.2016 tarihinde erişilmiştir.
- Uçkan, Ö. (2003). E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar – I, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Westerman, G., Bonnet, D. & McAfee, A. (2015). *Leading digital, dönüşüm için teknolojiyi kullanmak*, (Çev. Ümit Şensoy), İstanbul: THYı Yayınları, Optimist.
- White House; Digital Government: Building A 21St Century Platform To Beter Serve The American People, <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf> (20.01.2016).
- Whyte, A. (2008). E-enabling the mobile legislat or democratizing e-government?, *Digital Government, E-Government Research, Case Studies, and Implementation*, edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller et all, NY: Springer Science+Business.
- Yereli, A.B., Atsan, E. ve Kızıltan, M. (2015). Yolsuzlukla mücadelede E-yönetişim ve Kırgızistan'daki durum. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 129-150.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C. (2003). *Her şeyi E-leştirdik, E devlet platformu*. Ankara: Macar Yayınları.
- Yüksel, M. (2000). Yönetişim kavramı üzerine. *Ankara Barosu Dergisi*, 58(3),145-159.