

doi: 10.5281/zenodo.14554668

E-Devlet ve E-Katılım Bağlamında Türkiye ve AB Dijital Toplum İstatistiklerinin Karşılaştırmalı Analizi

Comparative Analysis of Türkiye and EU Digital Society Statistics in the Context of E-Government and E-Participation

Kamil DEMİRHAN*

Makale Geliş Tarihi / Received :12.09.2024
Makale Kabul Tarihi / Accepted :10.12.2024

ÖZET

Bu çalışmada Türkiye ve Avrupa Birliği'nde (AB) internet erişimi, internet kullanımı, dijital beceriler, e-devlet ve e-katılımla ilgili dijital toplum istatistikleri karşılaştırmalı olarak incelenmektedir. Çalışmanın amacı Türkiye ve AB arasında güncel bir karşılaştırma yaparak Türkiye'nin dijitalleşme sürecindeki gelişim düzeyini ve güncel durumunu, güçlü ve gelişmeye açık yanlarını ortaya koymaktır. Türkiye'de dijitalleşme sürecinin başlangıcından itibaren AB'nin dijital toplum göstergeleri gelişme hedefleri olarak benimsenmiştir. Türkiye'de, internet kullanımı, dijital açık, e-devlet ve e-katılım konularına odaklanan çalışmalar literatürde geniş bir yere sahiptir. Ancak, bu çalışma, Türkiye'nin güncel durumunu Avrupa Birliği ile karşılaştırmalı olarak ortaya koyması bakımından özgünlük taşımaktadır. Çalışmada AB ortalaması ve Türkiye'ye ilişkin sonuçlara aynı kaynaktan ulaşılmaması ve karşılaştırmada sağladığı avantajlar nedeniyle Eurostat tarafından sağlanan verilerden yararlanılmıştır. Çalışmanın bulguları Türkiye'de bireylerin dijital araçlara erişim ve kullanım oranları gibi temel konularda önemli gelişmelerin olduğunu göstermektedir. E-devlet hizmetleri ve kullanım bakımından da Türkiye'de dijitalleşme düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca, iletişim ve iş birliği becerileri Türkiye'de güçlü unsurlar arasındadır. Diğer taraftan dijital beceriler, yaş ve cinsiyet gibi farklılıklara bağlı olarak dijital beceriler ve mobil erişim bakımından eşitsizlikler iyileştirmeye açıktır. E-devlet kullanımında etkin katılımı gerektiren uygulamaların yaygınlaşması, siyasal katılımın geliştirilmesi, dijital içerikler bakımından güvenlik ve güvenilirlikle ilgili farkındalığın artırılması gelişmeye açık yönlerdir.

Anahtar Kavramlar: *İnternet, E-devlet, E-katılım, Türkiye, Avrupa Birliği.*

ABSTRACT

This study provides a comparative analysis of the digital society statistics of Türkiye and the European Union (EU) with respect to Internet access, digital skills, e-government and e-participation. The aim of this study is to present a current comparison between Türkiye and the EU using these statistics, emphasizing the development process, current situation, strengths, and weaknesses. Türkiye has adopted the EU's digital society indicators as development goals since the beginning of the digitalization process. Research focusing on Internet usage in Türkiye, the digital divide, e-government and e-participation has a broad place in the literature. However, this study is unique in its presentation of Türkiye's current situation compared to that of the EU. This study utilizes data provided by Eurostat, improving the consistency and enabling comparison by using the same source for information on both the EU and Türkiye. The findings of the study indicate that Türkiye has made significant progress in key areas such as Internet access and individual Internet usage rates. The level of digitalization in Türkiye is notably high in terms of e-government services provision and usage. Additionally, the communication and cooperation skills of individuals are among Türkiye's strengths. On the other hand, areas requiring improvement include digital skills, particularly gap in digital skills and mobile access disparities arising from age and gender differences. There is also a need for measures to promote active participation in e-government services, improve political engagement, and address the gap in awareness regarding the security and reliability of digital content.

Keywords: *Internet, E-government, E-participation, Türkiye, European Union.*

* Doç. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, demirhankamil@beun.edu.tr, ORCID No: 0000-0001-9905-6327

GİRİŞ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de dijitalleşme sürecinde dijital teknolojilere erişim, kullanım becerileri ve özellikle e-devlet ve e-katılıma ilişkin gelişme düzeyini, AB bilgi toplumu istatistikleri üzerinden karşılaştırmalı olarak değerlendirmektir. Bu sayede, Türkiye’nin dijitalleşme sürecindeki gelişim düzeyini ve güncel durumunu tespit etmek, güçlü ve gelişmeye açık yanlarını ortaya koymak mümkündür. Bunun sonucu olarak devam eden sorun alanları ve bu sorunların çözümü için öneriler sunulabilir. E-devlet konusu son yirmi yıl içerisinde akademik çalışmaların odak noktalarından birini oluşturmuştur ve konu farklı bağlamları ile incelenmiştir (Özer, 2023). Bu konuda e-devlet üzerinden yapılan karşılaştırmalı analizler de önemli bir yer tutmaktadır. Türkiye ve Avrupa Birliği (AB) üzerine e-devlet göstergelerini içeren karşılaştırmalar bulunmaktadır (Aydın, 2005; Çayhan, 2008; Kutlu ve Sevinç, 2010). Bu analizlerin Avrupa Birliği’nin özellikle 2001 yılı sonrasında “E-Avrupa” girişiminin genişletilerek Türkiye’nin de dâhil olduğu, yönetsel alanlarda reformları içeren “E-Avrupa+” girişimi ile birlikte daha fazla önem kazandığı ve sürecin “e-Dönüşüm Türkiye” ile devam ettiği görülmektedir (Köseçik ve Karkın, 2004; Aydın, 2005, Karkın 2013). Bu sürecin Türkiye’de e-devletin gelişimini belirgin şekilde etkilediği söylenebilir (Över ve Kaya, 2021: 3). AB’nin, Türkiye’de e-devlet konusunda yalnızca yönlendirici değil aynı zamanda projelerde destek ve denetleme rolü bakımından da önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir (Yıldız, 2007b). Avrupa’nın elektronik dönüşümden dijital dönüşüme yönlendirici rolü ve stratejileri günümüzde dijital teknolojiler ve insan etkileşimindeki yeniliklerin yoğun etkisi ile önemli bir kırılma noktasına gelmiştir. Bu noktada, geçtiğimiz yaklaşık yirmi yıllık süre içerisinde e-devlet temelinde güncel durumun, gelişmelerin ve gelişmeye açık noktaların tespit edilmesi dijitalleşme sürecinin geleceği bakımından yapılacak tahminlere ve planlamalara yardımcı olabilir. Bu çalışma, internet kullanımı, dijital açık ve e-devlet alanlarında Türkiye’nin güncel durumunu, Avrupa Birliği ile karşılaştırmalı olarak incelemesi bakımından özgünlük taşımaktadır.

Çalışmanın temel sorusu, Türkiye’nin dijital toplum göstergeleri ve e-devlet bakımından AB ile karşılaştırıldığında güçlü ve gelişmeye açık yanlarının neler olduğudur. Bu soru yeni bir soru olmamakla birlikte günümüze kadar geçen sürede bu soruya verilen yanıtlar değişmiştir. Bu soruya ilişkin yeni cevaplar Türkiye’nin gelişimini ve güncel durumunu değerlendirme imkânı sağlayabilir. Dijitalleşme sürecinin gelecek aşamalarında güçlü yanları Türkiye’nin bu alanda hedef ve göstergeler yaratabilme potansiyelini yeniden değerlendirmesine katkı sağlayabilir. Gelişmeye açık yanları ise sorunlu alanların çözümü bakımından önem taşımaktadır. Bu çalışmada, e-devlet ve onunla ilişkili olarak e-katılım kavramları üzerinde durulmuştur. E-devlet ve e-katılım gelişmişlik düzeyini değerlendirmek üzere yapılan karşılaştırmalı çalışmalardan ve bu çalışmalarda dikkate alınan göstergelerden bahsedilmiştir. Bunlar içerisinde Avrupa Birliği bilgi toplumu göstergeleri çerçevesinde yapılan karşılaştırmalara yer verilmiştir. Öne çıkan göstergeler, çevrimiçi kamu kurumlarıyla etkileşim, hizmetlerle ilgili bilgi alma, resmi belge talep etme, talep veya şikâyet iletme, katılım bağlamında danışma ya da oy kullanma, sosyal medya üzerinden görüş paylaşma olarak özetlenebilir. Eurostat tarafından sağlanan güncel verilerden yararlanılarak, e-devlet ve e-katılım göstergeleri üzerinden yapılan Türkiye ve AB karşılaştırmasına ilişkin sonuçlar görsel araçlar kullanılarak açıklanmıştır.

Çalışmada Eurostat verilerine başvurulma nedeni hem AB ortalaması hem de Türkiye’ye ilişkin sonuçlara aynı kaynaktan ulaşılması ve karşılaştırmada sağladığı tutarlılıktır. Günümüzde e-

dönüşümden dijital dönüşüme geçilmekte, bu yeni aşamada teknolojik yenilikler kamu yönetimi üzerindeki daha yoğun ve çok katmanlı bir etki yaratmaktadır (Uslu ve Babaoğlu, 2023; Ünal Bayram, 2023; Babaoğlu vd., 2023). AB gibi uluslararası kurumlar, Türkiye'nin de yakın zamanda dâhil olduğu "Dijital Avrupa" programı gibi program ve stratejiler çerçevesinde yapay zekâ gibi yeni teknolojilerin gelecekteki etkilerini planlamakta ve bu doğrultuda adımlar atmaktadır (Okcu ve Düz, 2023; Avrupa Birliği Başkanlığı, 2024). Bu çalışma AB ve Türkiye karşılaştırmasında, Türkiye'nin e-devlet göstergeleri bakımından yıllar içerisinde önemli bir yol kat ettiğini, belirli noktalarda AB'nin üzerinde bir gelişme seyri yakaladığını göstermektedir. Ancak bazı dijital becerilerdeki eksiklikler, e-devlet kullanımında daha etkin katılımı gerektiren uygulamalara duyulan ihtiyaç, dijital içeriklerin güvenilirliğiyle ilgili farkındalık eksikliği ve dijital eşitsizlikler giderilmesi gereken gelişmeye açık sorun alanlardır. Dijitalleşmenin bu yeni aşamasında e-devlet bağlamında bahsedilen sorun alanlarının çözüme kavuşması ile Türkiye için çeşitli avantajların oluşacağı söylenebilir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. E-Devlet

E-devlet, kamu hizmetlerinin internet aracılığıyla bir ağ içerisinde bulunan elektronik araçlar kullanılarak sunulması şeklinde açıklanabilir (Şahin ve Örselli, 2003; Jaeger, 2003). E-devlet yeni bir devlet formu değil, geleneksel devletin fonksiyonlarını elektronik araçlarla gerçekleştirmesi anlamına gelmektedir (Baştan ve Gökbunar, 2004). Bu kavram aynı zamanda kamu hizmetlerinin modernizasyonu anlamında da kullanılmaktadır. E-devlet ile zaman tasarrufu ve işlem maliyetlerinin düşürülmesi, kalitenin artırılması, katılım ve etkileşimin geliştirilmesi amaçlanmaktadır (Aldrich vd., 2002; Zobel, 2005; Öktem, 2015). Teknolojik değişimin kamu yönetiminde hizmet sunumundan örgütsel unsurlara kadar yapısal bir dönüşümü de getireceği vatandaş, sivil toplum ve finansal aktörlerle devletin ilişkilerini yapısal bir değişikliğe uğratacağı da belirtilmektedir (Sağsan, 2001; Kösecik ve Karkın, 2004; Delibaş ve Akgül, 2010; Şahangil, 2017). Bu dönüşümün çok boyutlu yapısını vurgulayan çalışmalarda e-devlet yönetim ve siyasetle bağlantılı olarak geniş bir çevre içerisinde ele alınmaktadır (Leblebici vd., 2003; Öktem ve Aydın, 2005; Yıldız, 2006; Yıldız ve Karakaya Polat, 2012). Ayrıca, e-devletin yeni kamu işletmeciliğinin etki alanında olduğuna ilişkin kuramsal eleştiriler ya da uygulamada e-devlet hizmetlerinde güvenlik, kişisel verilerin gizliliği, korunması ve teknik yetersizlikler gibi risklere ilişkin eleştirilerden de söz edilmektedir (Kösecik ve Karkın, 2004; Yıldız, 2009).

E-devletin olumlu etkilerine ilişkin yaklaşım kamu hizmetlerini planlama, belirleme ve uygulama aşamasında, şeffaflık, hesap-verebilirlik, yüksek verimlilik, sürekli erişilebilirlik, kalite, etkinlik ve katılım hedeflerini içermektedir (Akçakaya, 2017; Alkan ve Ünver, 2021; Aydın, 2005; Baştan ve Gökbunar, 2004; Delibaş ve Akgül, 2010; Demirel, 2006; Bensghir, 2000). E-devlet aşamalarına ilişkin farklı sınıflandırmalar ve yaklaşımlar bulunmaktadır. Yıldız (2007a: 652-653) çalışmasında bazı tipolojileri bütünlük içerisinde aktarmıştır: E-devlet aşamaları devletin resmi olarak çevrimiçi varlığı "webde bulunma", devlet web sitelerinin artışı ve daha dinamik olması bağlamında "webdeki varlığını geliştirme", çevrimiçi form indirme ve kamu yetkilileriyle iletişim kurma bağlamında "etkileşim kurma", işlemlere ilişkin çevrimiçi ödemeler gerçekleştirme "işlem gerçekleştirme" ve elektronik hizmetlerin bütünleşmesi bağlamında "kesintisiz web varlığı" olarak açıklanmıştır. Yıldız (2007a) çalışmasında e-devlet aşamalarının e-devlet gelişim süreçlerini

açıklama konusunda bazı yetersizlikleri olabileceğine ilişkin değerlendirmeleri de belirtmiş; örneğin bu aşamaların gelişmekte olan ülkeler için çok hızlı bir şekilde, neredeyse eşzamanlı olarak gerçekleşebileceğine dikkat çekmiştir. E-devlet gelişme aşamalarına ilişkin modellere yönelik bir başka eleştiri de aşamalandırmanın kuramsal bir bağlama dayanmadığıdır. Kamusal değer perspektifinden yapılan bir çalışma bu boşluğu doldurmayı amaçladığını belirterek aşamalandırmayı temel olarak üç kamusal değer olan “şeffaflık”, “verimlilik” ve “dahil olma” ve üç düzey olarak “bilgi aşaması”, “işlem aşaması” ve “katılım aşaması” şeklinde yapmıştır (Zhang ve Kimati, 2022).

E-devletin bu çok boyutlu yapısı dikkate alındığında etkileşim unsurunun etkisi üzerinde durmakta fayda vardır. E-devlet, devlet kurumlarının birbirleriyle, ticari kuruluşlarla, vatandaşlarla, STK’larla ve vatandaşların kendi aralarında farklı türlerde etkileşim biçimlerine bağlıdır (Demirel, 2006). Bu sayede, e-devlet ile yönetim anlayışında daha katılımcı bir yapının önü açılmaktadır. Yönetim dışında kalan aktörlerin yönetsel sürece katılımı ve bu bağlamda etkileşim düzeyinin geliştirilmesi e-devletin temel amaçları içerisinde ifade edilmektedir (Kakın ve Özgür, 2012). Bu durum, hizmetlerin elektronik araçlarla gerçekleştirilmesinin ötesindeki hedeflere ulaşılmasına olanak sağlamaktadır. Buna karşın, gelişen teknolojilerle birlikte yeni etkileşim olanakları etkileşim yönü ve etkisi bakımından farklı düzeylerde gerçekleşmektedir ve genellikle gerçekleşme düzeylerinin düşük olduğu vurgulanmaktadır (Saylam, 2020; Örselli vd., 2018; Göçoğlu, 2019).

Bu durum e-devletin çok boyutlu bir kavram olduğunu desteklemekte, farklı kavramsal bağlamlarla iç içe geçen bir yapıya işaret etmektedir (Yıldız, 2007a). Bunlar özellikle şeffaflık, hesap-verebilirlik, yüksek verimlilik, katılım gibi tek başına e-devlet uygulamalarıyla gerçekleşmesi mümkün olmayan hedeflerle ilgilidir. Bu çerçevede kavramın e-yönetişim ve e-demokrasi ile ilişki içerisinde değerlendirildiği görülmektedir (Şener ve Eren, 2021; Bincan, 2020; Güngör, 2014; Güler ve Şahnagil, 2011; Delibaş, Akgül, 2010). Özellikle katılım unsurunun, e-devlet, e-yönetişim ve e-demokrasi kavramlarının kesiştiği bir noktada olduğu söylenebilir.

1.2. E-Katılım

Siyasal katılım, toplumların ekonomik, siyasi ve kültürel olarak homojen yapısındaki değişim ve bu süreçte ortaya çıkan yeni toplumsal talepler doğrultusunda giderek daha güçlü bir şekilde savunulmaya başlamıştır. Vatandaşların karar süreçlerine aktif katılımı günümüzde yönetim tarafının bir talebine dönüşmüştür. Bu durum, yönetim yaklaşımındaki merkezileşme yerine çok-paydaşlı yönetim anlayışının ve ortak sorunlara ortak çözümler bulma arayışının da bir sonucu olarak görülebilir. Bu süreçte, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, katılım süreçlerinin ve potansiyelinin gelişmesinde ve dönüşmesinde rol oynamıştır. Bu bağlamda, e-katılımın başta e-demokrasi olmak üzere (Delibaş ve Akgül, 2010) e-devlet ve e-yönetişim yaklaşımlarının da farklı boyut ve düzeyleriyle ilişkili bir unsur olarak görüldüğü söylenebilir (Parlak ve Sobacı, 2010; Sæbø vd., 2008). E-devlet içerisinde e-katılım geniş bağlamı sayesinde e-devletin kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu şeklindeki anlamının genişlemesine neden olmuştur. Bu yeni durumda e-devletin kavramsal bağlamı, kamu politikası yapım sürecine elektronik araçlar vasıtasıyla doğrudan bir şekilde vatandaş katılımını da içerecek şekilde genişlemiştir (Le Blanc, 2020:6).

E-katılım ile kamu hizmetlerinde arz eden taraf yerine talep eden tarafa yani vatandaşların önceliklerine ağırlık verilmekte, vatandaş taleplerinin karar süreçlerindeki etkisi ve rolü

değerlendirilmektedir (Karkın, 2012). E-katılım, karar alma süreçlerinde katılımcılığı desteklemesi, alınan kararların demokratik niteliğinin artırılması, devlet, vatandaş, sivil toplum ve diğer aktörler arasında güven, iş birliği, danışma ve dayanışma gibi kamusal değerlerin gelişmesi için önemlidir ve kamu sektörü tarafından talep edilmektedir (Zhang ve Kimati, 2022; Le Blanc, 2020). E-katılım, e-demokrasi ya da e-yönetişim gibi farklı kuramsal bağlamlarda değerlendirilmekte ve temel olarak bilgi paylaşma, danışma ve karar süreçlerine katılım olmak üzere basitten gelişmişe doğru kendi içerisinde sınıflandırılmaktadır (Macintosh, 2004; Moreno ve Traverso, 2010; Karkın ve Çalhan, 2011). Diğer taraftan, e-katılıma ilişkin güncel deneyimlerde özellikle yerel düzeyde, “Madrid Karar Ver” dijital platformu gibi, dünyanın çeşitli ülkelerinden e-katılımın “doğrudan karar alma sürecine katılma”, “gündem belirleme”, “imza kampanyaları” ya da “katılımcı bütçe yapımı” gibi alanlarda başarılı örneklerle rastlanmaktadır (Le Blanc, 2020: 13). Ayrıca, “Decidim Barcelona”, “VTaiwan”, “My France 2022” danışma, müzakere, bilgi paylaşma, oy verme gibi amaçlarla oluşturulan e-katılım girişimleri bulunmaktadır (Mariani vd., 2025).

Etkileşim imkânlarını geliştiren sosyal medya uygulamalarının bilgi paylaşmanın ötesinde vatandaşları yönetsel süreçlere dâhil etme potansiyeli dikkate alındığında vatandaş katılımına ilişkin beklentilerin arttırdığı görülmektedir. Bu yeni araçların Türkiye’deki kullanımına ilişkin farklı örneklerde elde edilen sonuçlar sosyal medyanın e-katılım amacıyla belirli düzeyde kullanılmakla birlikte, etkileşim unsurunun yerel ve merkezi yönetimler için karşılıklı iletişim, danışma ve içerme unsurlarını beklenen düzeyde gerçekleştiremediği şeklindedir (Memiş, 2015: 226-227; Göçoğlu, 2019: 443). E-katılımın özellikle karar alma düzeyinde gerçekleşmesi, vatandaşların gerçek anlamda karar aşamasında yetkilendirilmesi talebi AB’ye ilişkin güncel çalışmalarda üzerinde durulan bir konudur (Mariani vd., 2025:21; Aichholzer ve Rose, 2020). Yönetim mekanizmalarının kurumsal olarak vatandaşları yönetim sürecine dâhil etmesinin ötesinde, katılımın demokrasi bağlamındaki toplumsal ve siyasal boyutunun giderek daha fazla vurgulandığını söylemek mümkündür (Bennett ve Segerberg, 2012; Manning, 2014; Lindler ve Aichholzer, 2020; Yıldırım, 2022: 283; Demirhan, 2023a). Bu noktada demokrasi bağlamında e-katılımın, daha geniş bir perspektiften, kurumsal mekanizmalardan bağımsız, toplumsal ve siyasal hareketleri de içeren bir şekilde yeni boyutlar kazanmakta olduğu söylenebilir (Demirhan, 2023b).

1.3. E-Devlet ve E-Katılım Unsurları Bakımından İnternet Kullanımının Karşılaştırılmalı Analizi

Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri bilgi toplumu bakımından incelenirken e-devlet uygulamalarının durumu ülkeler arasındaki rekabetin önemli göstergelerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Alkan ve Ünver, 2021:1434). Bu nedenle ülke karşılaştırmaları e-devlet çalışmalarında önemli bir yer tutmaktadır. Karşılaştırmalarda Güney Kore örneği gibi (Sadioğlu ve Erdinçler, 2020) başarılı ülke deneyimlerine ilişkin göstergelerden, araştırma kurumlarının sunduğu göstergelerden ya da Birleşmiş Milletler (BM) e-devlet indeksi gibi uluslararası kuruluşların e-devlet gelişmişlik göstergelerinden (Temur, 2013; Usta ve Bilici, 2022) yararlanıldığı görülmektedir. Bir örnek olarak, Birleşmiş Milletler e-devlet indeksine göre 2016 yılında en gelişmiş devlet olan Birleşik Krallık ile Türkiye karşılaştırmasında, Türkiye’de bireylerin internet ve bilgisayar kullanım düzeyinin zayıf olduğu vurgulanmış, erişimin artırılması, BİT eğitiminin önemi, bilgisayar ve internet kullanım becerilerinin geliştirilmesi önerileri sunulmuştur (Dişli, 2016). E-devlet gelişmişlik değerlendirmesinde, Avrupa Birliği’nin (AB) bilgi toplumu politikaları

da karşılaştırmalı analizlerde sıklıkla kullanılmaktadır. AB ülkeleri ortalaması ülkelerin bilgi toplumu gelişme düzeyleri bakımından bir değerlendirme göstergesi oluşturmaktadır. Slovakya ve Polonya'nın e-devlet uygulamalarının gelişim düzeyi hakkında yapılan çalışma (Bincan, 2020) bu bağlamda örnek verilebilir.

E-devlet amaçlarını belirlemek ve e-devlet gelişimini değerlendirmek bakımından Avrupa Birliği'nin gelişme düzeyinin Türkiye için önemli bir gösterge olduğu söylenebilir (Baştan ve Gökbnar, 2004; Aydın, 2005; Sancak ve Güleç, 2010). Türkiye'de 2003 yılında başlatılan "e-Dönüşüm Türkiye" projesiyle kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve sonrasında bilgi toplumu strateji ve eylem planlarında e-devlet çalışmalarındaki gelişmeler, AB bilgi toplumu politikalarına uyumun bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Kutlu ve Sevinç, 2010; Çelen, vd. 2011; Akçakaya, 2017: 19; Alkan ve Ünver, 2021:1435). Türkiye'de 2008 yılında başlayan, bütüncül bir e-devlet sistemi sağlayan "E-Devlet Kapısı", 2022 yılı itibariyle T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı altında faaliyet göstermeye başlamış, 2024 yılı verilerine göre 65.755.309 toplam kullanıcıya hizmet vermiştir. Hizmetlere 6.593'ü internet ve 4.970'i mobil uygulamalar üzerinden erişilebilmektedir. Kullanıcıların e-devlet memnuniyet oranı ise %94,8 olarak tespit edilmiştir (E-devlet, 2024).

E-devlet ve e-katılım düzeylerine ilişkin dünyada çeşitli göstergeler üzerinden ölçümler yapılmakta ve BM, AB, OECD, Dünya Bankası gibi çeşitli uluslararası kurumların sağladığı indeksler ya da göstergeler kullanılmaktadır (Aydın, 2005; OECD, 2020; Usta ve Bilici, 2022; Ünal Bayram, 2023). Bu değerlendirme araçları ülkelerin kendilerine özgü durumlarını anlamalarına yardımcı olmakta, mevcut durum analizi yaparak yol haritası belirlemede karar alıcılara katkı sağlamaktadır. Ülke karşılaştırmalarında bilgi paylaşmadan başlayarak, iştirak etme ya da danışma ve karar alma sürecine katılım olmak üzere e-katılım aşamaları ve bu aşamalara özgü göstergeler belirlenerek genel düzeyde değerlendirme ve karşılaştırmalara ulaşıldığı söylenebilir (Yalçınkaya, 2019: 323; Yıldırım, 2022). Bu aşamaların gerçekleşme durumuna göre e-katılım düzeyi hakkında sonuçlar elde etmek mümkündür. Örneğin BM e-devlet ve e-katılım indekslerine dayanarak çıkan sonuçlarda, Türkiye'nin konumunu etkileyen unsurlar olarak altyapı bağlamında internet erişimine ilişkin sınırlılıklara dikkat çekilmiştir (Alkan ve Ünver, 2021). AB girişimlerinde altyapı bağlamında internet erişiminin artırılması ve güçlendirilmesi öne çıkarken aynı zamanda insan kaynağı ve dijital becerilerin artırılması ve internet kullanımının teşvik edilmesi de dikkate alınan önemli unsurlardır (Şahin ve Örselli, 2003; Aydın, 2005). Avrupa Birliği tarafından yayınlanan dijital topluma ilişkin istatistikler Türkiye'nin e-devlet ve e-katılım konusunda AB ile karşılaştırmalı olarak gelişme sürecini, güçlü ve zayıf yanlarını tespit etmek için önemli bir veri kaynağı sağlamaktadır. Bu noktada e-katılım göstergelerinin, e-devletin bir unsuru olarak e-katılım ve daha geniş toplumsal bağlamda e-katılım olarak farklılaştığını vurgulamakta fayda vardır. AB bilgi toplumu göstergelerinde de bu farklılaşma çerçevesinde e-katılım, e-devlet ve etkileşimin yanı sıra, toplumsal ve siyasal olaylara elektronik araçları ve sosyal ağları kullanarak katılma şeklinde ele alınmaktadır.

Türkiye'de geçtiğimiz yirmi yıl içerisinde, e-devlet uygulamalarının kullanımını ve bu alana ilişkin çalışmaları inceleyen bu sayede hızlı değişen bir alanda, gelişim sürecini değerlendirme imkânı sunan çalışmalar bulunmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003; Kösecik ve Karkın, 2004; Aydın, 2005; Yıldız ve Karakaya Polat, 2012; Özer, 2023). Bu çalışmalar, Türkiye'nin mevcut durumunu

hem ülkesel hem de zamansal olarak karşılaştırmaya olanak tanımaktadır. Genel olarak bakıldığında, e-devlet konusunun gelişmeye başladığı ilk yıllarda, dünyada farklı ülke örneklerinde, e-devlet bakımından üzerinde en fazla durulan konuların erişim, şeffaflık, hizmet çeşitliliği, hizmetlerin kesintisiz sunumu, hesap-verebilirlik ve işlem maliyetlerinde tasarruf olduğu görülmektedir (Demirel, 2006). E-devletle ilgili belirtilen güçlükler erişim engelleri, aşırı bilgi yükü, gizlilik ve güvenlikle ilgili sorunlar ve dijital eşitsizliklerdir (Bensghir, 2000). Yapılan çalışmalarda zamanla e-devlet kullanımının önündeki engeller olarak teknoloji kabulünün zayıf olması, erişim güçlüğü, kullanım zorluğu, güvenlik ve gizlilik sorunlarının daha fazla gündeme geldiği görülmektedir (Çelen, vd. 2011). Türkiye için 2000’li yılların başında özellikle erişime bağlı sorunların daha yoğun olduğu görülmektedir (Köseçik ve Karkın, 2004). 2007-2009 yılları arasında e-devlet kullanımı açısından altyapının gelişmesi için bir gösterge olarak hanehalkı internet erişim oranının %19,7 den %30 oranına çıktığı belirtilmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010; Karkın, 2013). İlerleyen dönemde e-devlet hizmetlerine ilişkin olarak vatandaşların web siteleri ve mobil araçlarla düzenli şekilde hizmetlerden yararlandığı, memnuniyet açısından hizmetlerle ilgili erişim, yeterlilik ve kolaylık düzeyinin yükseldiği, sorunların daha çok güvenilirlik ve gizlilik konularında yoğunlaştığı belirtilmektedir (Kutlu vd., 2018; Yalçınkaya, 2019; Can ve Eke, 2020).

E-devlet uygulamalarına ilişkin güncel çalışmalar katılım aşamasına ve etkileşim unsuruna giderek daha fazla dikkat çekmektedir (Maraş, 2011; Örselli vd., 2018; Saylam, 2020) ve bu doğrultuda e-devletin kullanım düzeyleri etkileşim unsuru bakımından sorgulanmaktadır. Türkiye’de, e-devlet bağlamında katılım olgusuna ilişkin öne çıkan bulgular, kamu ile internet üzerinden iletişimde “bilgi edinme” amacıyla internet kullanımının diğer amaçlara göre daha yüksek düzeyde olduğu şeklindedir. E-katılım bakımından etkileşim düzeyinin zayıf olduğu görülmektedir (Karkın ve Çalhan, 2011; Saylam, 2020). Sosyal medya platformlarının etkileşim unsuru bakımından kamu kurumları üzerinde kendisinden beklenen etkiyi gerçekleştiremediği görülmektedir (Sobacı ve Karkın, 2013; Göçoğlu, 2019; Kalfa ve Kocamaz-Adaş, 2019).

Türkiye’de e-devlet ve e-katılım uygulamalarına odaklanan çalışmaların yoğunluğuna karşın, AB ile Türkiye’de bilgi toplumu göstergelerini karşılaştırmalı olarak inceleyen sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bunlar içerisinde önemli çalışmalardan biri Aydın’ın (2005) 2002-2004 yıllarına ait verilerden yararlanarak gerçekleştirdiği çalışmadır. Bu çalışmada, AB ile Türkiye’de hanehalkı düzeyinde internet erişimi arasındaki fark %38 olarak tespit edilmiştir. Kamu kurumlarının web sitelerinden yararlanan kişilerin nüfusa oranında Türkiye %6 ile AB ülkeleri arasında en son sıralarda yer almaktadır. Sunulması planlanan hizmet türleri üzerine yapılan karşılaştırmalarda da zayıflıkların olduğu görülmektedir. Bir başka çalışmada, Avrupa Bilgi Toplumu göstergeleri çerçevesinde, e-devlet üzerinden sunulan çevrimiçi kamu hizmetlerinin odağında Türkiye ve AB arasında karşılaştırma yapılmaktadır (Çayhan, 2008). Bu çalışmada, e-devlet üzerinden hizmetlere güvenli ve etkili şekilde erişim olanakları üzerinde durulmakta, Türkiye’nin 2007 yılındaki durumu AB göstergeleri ile değerlendirilmektedir. Çalışma çevrimiçi kamu hizmetlerinin sunumu bakımından Türkiye’nin durumunu AB ortalamasına yakın bulurken, bu olanakların arz tarafının ötesinde vatandaş merkezli bir şekilde genişlemesi ihtiyacını vurgulamaktadır (Çayhan, 2008). Bu çerçevede ilk dönemde internet erişim olanakları ve sınırlılıkları, altyapı eksiklikleri, çevrimiçi kamu hizmetlerine erişim sorunları, kullanıma bağlı konular e-devletin toplum içerisinde yaygınlaşması ve kabulü sorunları ön planda gelmektedir. Bunlara ek olarak, AB’nin bilgi toplumu bağlamında sunduğu çerçeve doğrultusunda, Türkiye’de

kamu yönetiminin yapısı bakımından etkileşim unsurunun gelişimi, kamunun taleplerini dikkate alan ve bireylere ait bilgilerin gizliliği unsurunu garantileyen ve bilgi yönetimini geliştiren bir dijital dönüşüm vurgusu olduğu görülmektedir (Kutlu ve Sevinç, 2010).

2.YÖNTEM

Çalışmada, bireylerin internet kullanımına ilişkin Eurostat tarafından yayınlanan verilerden yararlanılmıştır. Avrupa Birliği ve Türkiye’de bilgi toplumu göstergeleri değerlendirilirken, temel unsurlar olarak “hanelerde internet erişimi”, “bireylerin internet ve mobil cihaz kullanımı”, “bireylerin dijital beceri düzeyleri” ve “beceri düzeylerinin yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre dağılımı” incelenmiştir. E-devlet kullanımıyla ilgili “kamu kurumlarıyla etkileşim”, “resmi sertifika veya belge talep etme”, “kamu hizmetleriyle ilgili bilgi alma”, “kamu kurumlarına rica, talep ve şikâyet için ulaşma”, istatistiklerinden yararlanılmıştır. E-katılımla ilgili “sosyal ağlara dâhil olma”, “siyasal meselelerle ilgili danışma ya da oy kullanma”, “web sayfasında ya da sosyal medyada siyasal bir konuyla ilgili görüş paylaşma” verileri kullanılmıştır. Bu verilere başvurulmasının nedeni, kavramsal çerçevede açıklandığı gibi, çalışmanın e-devlet ve e-katılım bağlamındaki tasarımıyla ilgilidir. E-devlet ve e-katılım verileri bu çalışmada Avrupa Birliği ve Türkiye kategorilerinde karşılaştırmaya uygun şekilde ve yıllara göre değişim dikkate alınarak görsel araçlarla sunulmuştur.

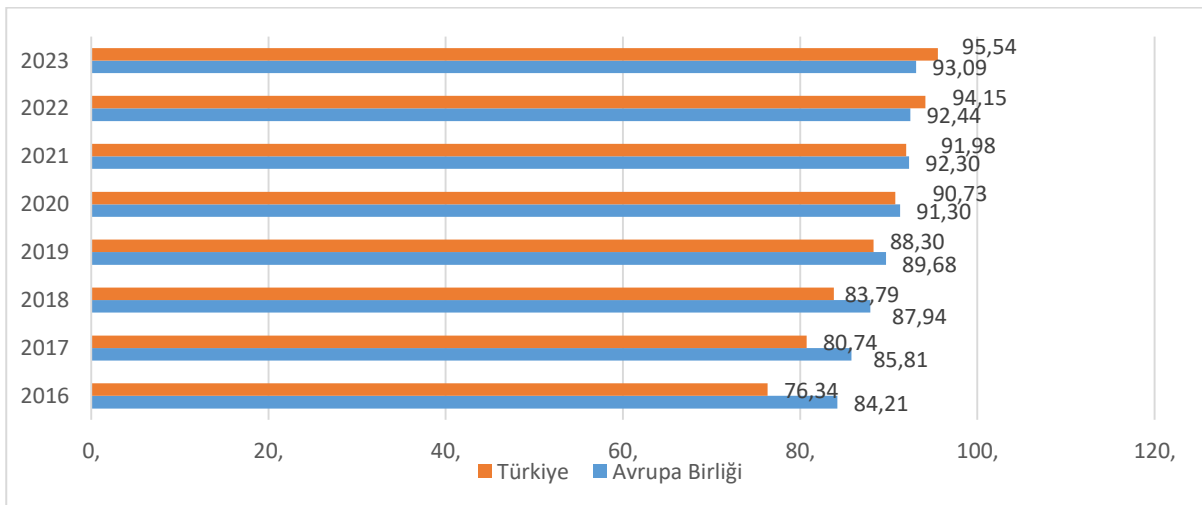
3. BULGULAR

3.1. İnternet Kullanımına İlişkin Bulgular

3.1.1. Hanelerde İnternet Erişimi

İnternet erişimi ilk dönemlerde e-devlet düzeyinin önemli göstergelerinden biri olmuştur. Bunun nedeni e-devlet bağlamında sunulan çevrimiçi hizmetlere erişim için gerekli teknolojik altyapıya duyulan ihtiyaçtır. Şekil 1. Hanehalkı internet erişimi oranlarını göstermektedir.

Şekil 1. Hanehalkı İnternet Erişimi



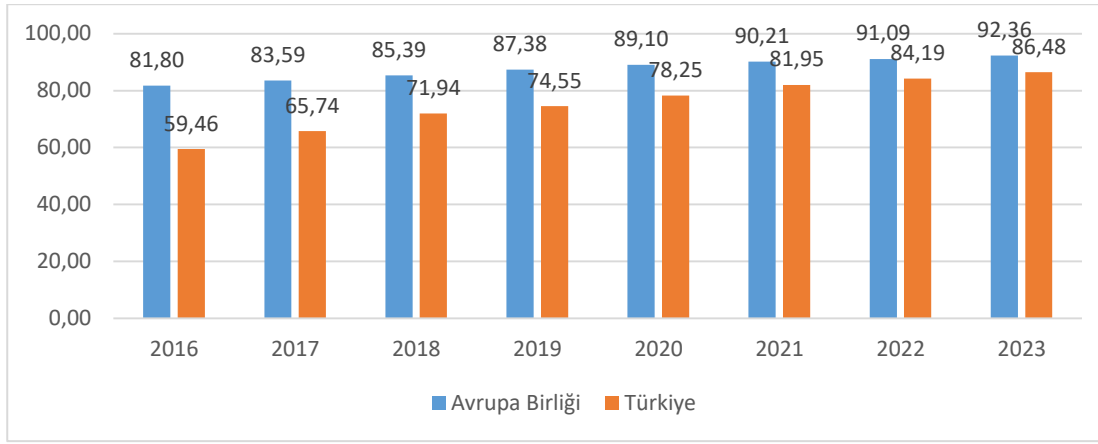
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Türkiye’de hanehalkı internet erişimi 2023 yılına gelindiğinde %95’in üzerindedir. Bu oranın yıllara göre düzenli bir artış içerisinde olduğu; 2016 yılında Türkiye ve AB arasındaki fark %8 civarında iken 2023 yılında Türkiye’nin %2 oranında AB ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda daha önce de bahsedilen altyapı ve erişimle ilgili sorunların Türkiye için devam eden sorunlar olmadığını ve son iki yıldır AB ortalamasının üzerinde bir seyir izlediğini söylemek mümkündür.

3.1.2. Bireylerin İnternet ve Mobil Cihaz Kullanım Oranı

Şekil 2 bireylerin internet kullanım oranını göstermektedir. Bu orana bakıldığında 2016 yılında Türkiye ile AB karşılaştırmasında aradaki farkın %20 civarında olduğu görülmektedir.

Şekil 2. Bireylerin İnternet Kullanım Oranı

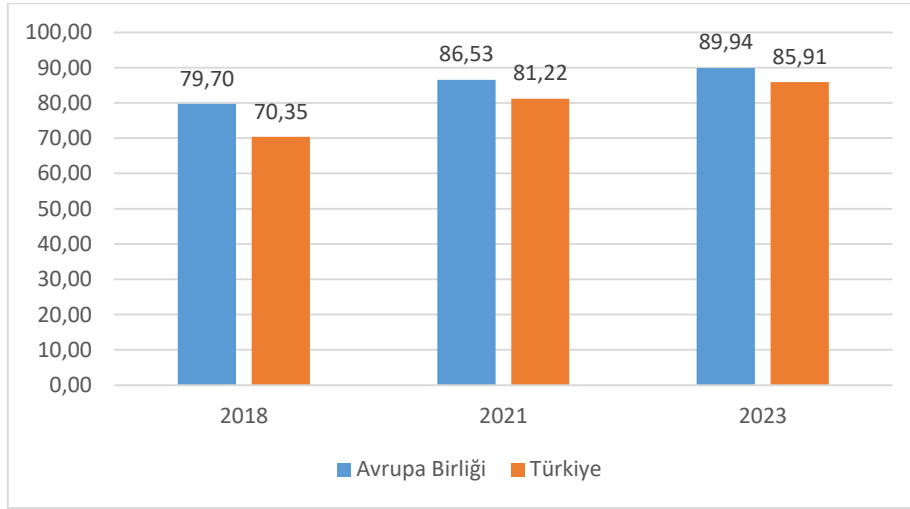


(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

AB ve Türkiye’de 2023’e kadar bireylerin internet kullanımı düzenli artış gösterirken, Türkiye ile AB arasındaki farkın 2023 yılında yaklaşık %6’ya düştüğü bu açıdan Türkiye’de kullanım oranındaki artışın AB’ye göre daha hızlı geliştiği söylenebilir. Mevcut durumda Türkiye’de bireylerin internet kullanımı bakımından AB ile arasında önemli bir fark olmadığı görülmektedir.

Mobil uygulamaların ve teknolojilerin gelişmesiyle birlikte, e-devlet hizmetlerinin mobil uygulamalar ile sunumu yaygınlaşmıştır. Bu durumun e-devlet kullanımının toplumun geniş kesimlerine yayılmasında etkisi öngörülebilir. Şekil 3 AB ve Türkiye’de mobil cihazlar üzerinden bireylerin internet erişimi hakkında bilgi vermektedir.

Şekil 3. Mobil Cihazlardan İnternet Erişim Oranları



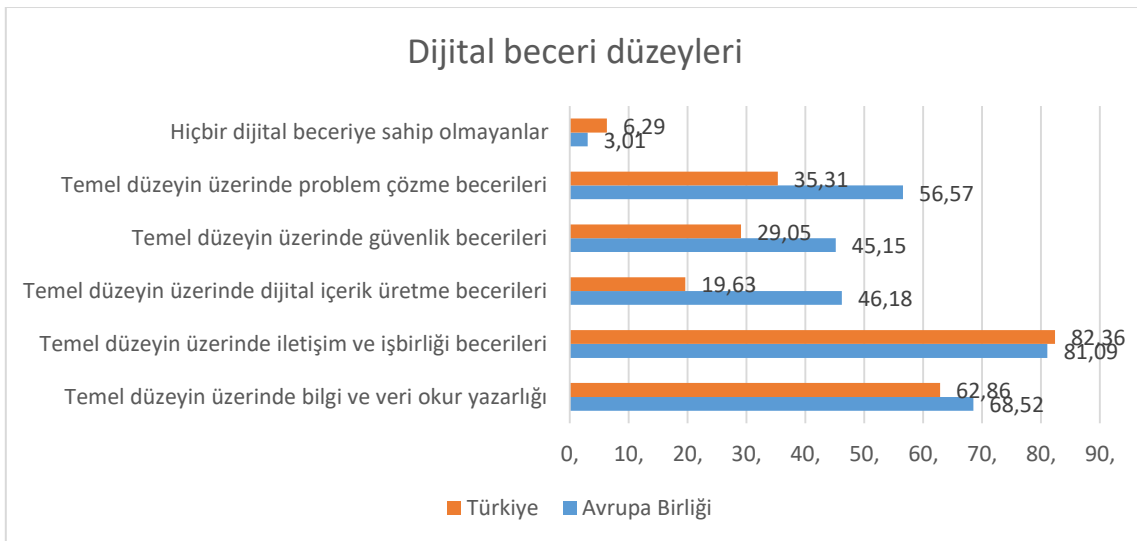
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Bireylerin mobil cihazlardan internet erişim oranına bakıldığında yıllara göre düzenli bir artış olduğu, AB ve Türkiye arasındaki farkın çok olmamakla birlikte yıllar içerisinde giderek azaldığı görülmektedir.

3.1.3. Bireylerin Dijital Beceri Düzeyleri

E-devlet gelişme düzeyleri değerlendirilirken, Türkiye ve AB karşılaştırmalarında öne çıkan bir unsur olarak, e-devleti kullanacak olan bireyler üzerinde durulmuş, dijital teknoloji ve uygulamaları kullanma becerilerindeki zayıflıklar belirtilmiştir. Şekil 4 bireylerin dijital beceri düzeyleri hakkında AB ve Türkiye'nin 2023 yılına ait veriler üzerinden karşılaştırmalı olarak bilgi vermektedir.

Şekil 4. Bireylerin Dijital Beceri Düzeyleri



(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Buna göre, güncel duruma bakıldığında, Türkiye ve AB karşılaştırmasında bireylerin dijital beceri düzeyleri en zayıf konu olarak belirtilebilir. Dijital beceriler temel düzeyde değerlendirildiğinde problem çözme, güvenlik becerileri, içerik üretme, bilgi ve veri okuryazarlığında Türkiye'nin AB ortalamasının gerisinde olduğu görülmektedir. İletişim ve iş birliği konusunda Türkiye'de beceriler AB'nin az da olsa üzerindedir.

Dijital teknolojilere erişim bakımından ortaya çıkan sorunlar, dijital açık olarak tanımlanmaktadır. Dijital açık gelir, eğitim, yaş, cinsiyet, ırk gibi değişkenlere bağlı olarak sosyal eşitlik bakımından içerme ve dışlama gibi çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Zamanla dijital açığın kapsamı yalnızca fiziksel anlamda erişim sorunlarıyla sınırlı kalmayarak teknoloji kullanım becerileri ya da diğer alanlardaki eşitsizlikler de bu kapsama dâhil edilmiştir (Van Dijk, 2017:1-2). Dijital açık aynı zamanda demokratik açıdan da bir açık yaratmaktadır. Bu açık dijital araçlara erişim, beceri ve kullanımın demokratik açıdan avantajlar sağladığı yaklaşımıyla ilişkilidir ve kaynakların adil dağılımı ve siyasal katılımı bağlantılıdır (Stiakakis vd., 2010; Min, 2010; Van Dijk, 2017). Dijital açığa ilişkin istatistikler genel nüfus bakımından başarılı oranlar ile değerlendirildiğinde toplumdaki bazı kesimlerin dezavantajlı durumu perde arkasında kalmaktadır. Dijital açık yaş, eğitim, cinsiyet, gelir durumu, kent ve kırsal farklarına bağlı olarak değişkenlik göstermektedir (Polat, 2012). Bu değişkenlerin tamamının incelenmesi bu çalışmanın sınırları dışında kalmakla birlikte, bunlardan sıklıkla karşımıza çıkan eşitsizlik kategorileri olarak cinsiyet ve yaşa bağlı olarak dijital açık değerlendirilmektedir.

Cinsiyet farklılıklarına bağlı olarak dijital açık özellikle gelişmekte olan ülkelerde sosyo-kültürel değişkenlere bağlı olarak ele alınmakta ve cinsiyet eşitsizliklerini derinleştiren ek bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bazı ülkelerde kadınların sosyo-ekonomik değişkenlere bağlı olarak temel dijital okuryazarlık oranlarının düşük olduğu, teknoloji eğitimi ve tasarım süreçlerinin dışında kaldıkları, zaman sınırı, sosyal açıdan deneyimlerinin erkek egemen bir çevrede gerçekleştiği, siyasal, finansal ve kurumsal bariyerler olduğu vurgulanmaktadır (Kennedy, 2003; Antonio ve Tuffley, 2014; Öktem ve Demirhan, 2020). Avrupa Birliği ülkeleri için cinsiyet farklılıklarının e-hizmetler ve sosyal ağlara katılım bakımından anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edilmiştir (Elena-Bucea vd., 2021: 1014). Türkiye'de cinsiyete bağlı olarak erişim bakımından sorunlardan ziyade kullanım bakımından farkların ortaya çıktığı belirtilmektedir (Dalgıç-Tetikol, vd., 2023: 79).

Yaş farklılıklarına bağlı olarak ortaya çıkan dijital açığı açıklarken başvuru (Elena-Bucea vd., 2021) kavramlarından biri becerilerden kullanım eğilimlerine kadar yaşlıların dijital teknolojilere uyum sağlama sorunlarına işaret eden "dijital göçmenler" kavramıdır (Prensky, 2001). Avrupa Birliği ülkelerinde yaşın e-hizmetler için tüm ülkelerde olmamakla birlikte etkili bir değişken olduğu, sosyal ağlara katılım bağlamında ise tüm ülkeler için en belirgin dijital açık unsuru olduğu belirtilmektedir (Elena-Bucea vd., 2021:1014). Türkiye'de yaş ve cinsiyet farklılıkları dijital eşitsizliklere yansımaktadır (Polat, 2012). Ancak özellikle yaş ve cinsiyet değişkeni birlikte değerlendirildiğinde, kadınlar için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma ve teknolojilere erişim düzeyleri, bilgiye erişme, dijital araçlarla iletişim ve işbirliği kurma ve dijital güvenlik gibi alanlarda daha dezavantajlı bir durumun ortaya çıktığı belirtilmektedir (Yıldız, 2010: 77; Adnan ve Özbek, 2023). Bu çerçevede, Tablo 1 ve Tablo 2 yaş ve cinsiyet farklılıkları bakımından AB ve Türkiye'de dijital beceriler üzerinden ortaya çıkan farklılaşmayı 2023 yılına ait güncel verilerle göstermektedir.

Tablo 1. Temel Düzeyin Üzerinde Dijital Beceriler (1) Yaş ve Cinsiyet Farklılıkları Bakımından Karşılaştırma

2023 yılı (Temel Düzeyin Üzerine)	Bilgi ve veri okuryazarlığı		İletişim ve işbirliği becerileri		Dijital içerik üretme becerileri	
	Avrupa Birliği	Türkiye	Avrupa Birliği	Türkiye	Avrupa Birliği	Türkiye
16 -24 Yaş Arası Erkek	69,96	75,51	93,39	96,78	67,14	33,60
16 - 24 Yaş Arası Kadın	74,93	77,05	95,40	93,96	71,32	32,31
55-74 Yaş Arası Erkek	56,26	36,67	63,07	59,21	32,06	5,10
55-74 Yaş Arası Kadın	55,05	21,26	64,39	41,80	21,73	1,37

(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Tablo 2. Temel Düzeyin Üzerinde Dijital Beceriler (2) Yaş ve Cinsiyet Farklılıkları Bakımından Karşılaştırma

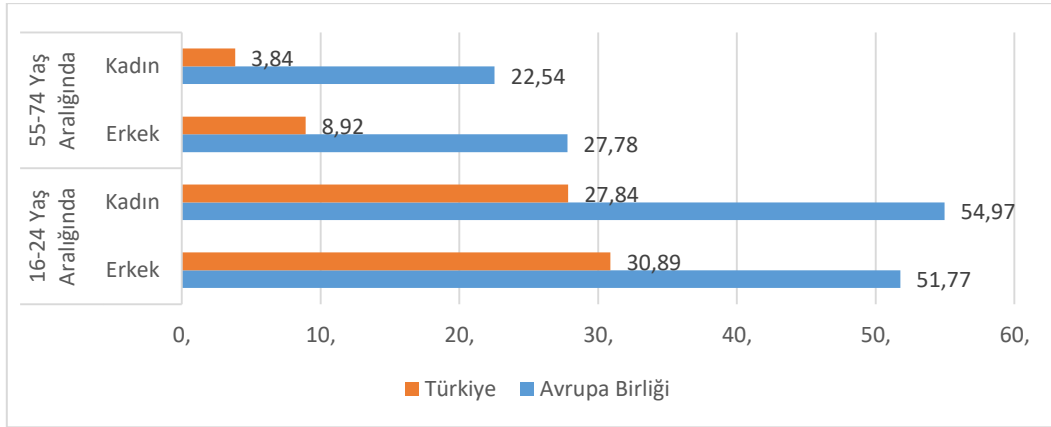
2023 yılı (Temel Düzeyin Üzerine)	Güvenlik becerileri		Problem çözme becerisi		Hiçbir dijital beceriye sahip olmayanlar	
	Avrupa Birliği	Türkiye	Avrupa Birliği	Türkiye	Avrupa Birliği	Türkiye
16 -24 Yaş Arası Erkek	53,74	40,76	72,91	57,56	1,18	1,52
16 - 24 Yaş Arası Kadın	55,43	41,66	74,97	51,99	1,31	2,23
55-74 Yaş Arası Erkek	34,83	12,70	38,95	9,71	4,97	9,72
55-74 Yaş Arası Kadın	29,63	7,23	29,35	3,38	5,31	15,58

(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Tablo 1'e ve Tablo 2'ye göre, AB için dijital içerik üretme, güvenlik ve problem çözme becerileri için farklı yaş gruplarında kadın ve erkekler arasında kadınların dezavantajlı olduğu farklar görülmektedir. Bilgi ve veri okuryazarlığı ile iletişim ve iş birliği becerileri için farkın fazla olmadığı, kadınlarda yaşa bağlı olarak farkın bütün beceriler için yaklaşık %20 ile %50 aralığında olduğu söylenebilir. Türkiye için tüm beceri düzeylerinde genç grup içerisinde kadın ve erkekler arasında büyük bir fark bulunmamaktadır. Ancak 55-74 yaş arası grup içerisinde erkek ve kadınlar arasındaki farkın arttığı ve bu yaş grubunda kadınların dezavantajlı durumunun belirginleştiği söylenebilir. Diğer taraftan 16-24 ve 55-74 yaş grubu bakımından kadınların karşılaştırmasında farkın yaklaşık olarak %30 ile % 56 aralığında ortaya çıktığı ve kadınlarda yaşa bağlı olarak dijital beceriler bakımından farkın AB ile karşılaştırıldığında Türkiye'de daha belirgin olduğu görülmektedir. 16-24 yaş grubunda problem çözme becerisi ve iletişim ve iş birliği becerileri dışındaki beceri düzeylerinde kadın ve erkekler arasındaki farkın Türkiye'de AB'ye kıyasla daha düşük olduğu söylenebilir. Diğer becerilerde de fark çok yüksek değildir. 55-74 yaş grubunda ise kadın ve erkekler arasındaki fark Türkiye'de AB'ye kıyasla tüm kategorilerde daha yüksektir. Özellikle bilgi ve veri okuryazarlığı ile iletişim ve iş birliği becerilerinde bu yüksek farklar dikkat çekmektedir.

Şekil 5 2019 yılına ait veriler üzerinden AB ve Türkiye'de ev ya da işyeri dışında mobil internet erişimine sahip olan bireyler arasındaki yaş ve cinsiyete bağlı olarak oluşan farklılaşmayı sunmaktadır.

Şekil 5. AB ve Türkiye’de Yaş ve Cinsiyet Bakımından Mobil İnternet Erişimi (2019)



(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

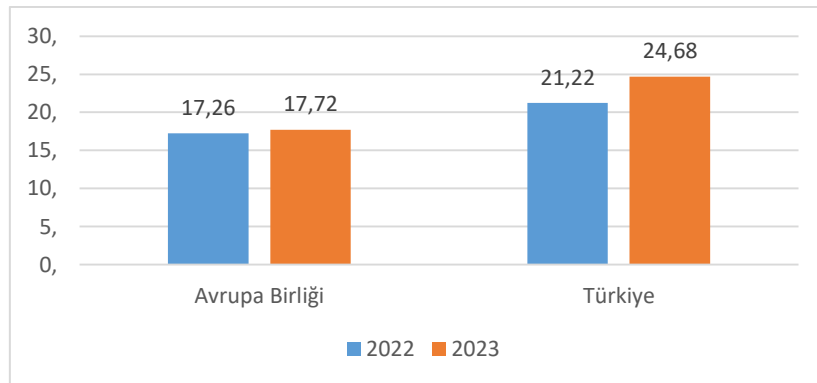
Şekil 5’e göre 16-24 yaş grubunda AB ve Türkiye’de kadınlar ve erkekler arasındaki fark yaklaşık %3 civarındadır. 55-74 yaş aralığında ise bu farkın yaklaşık %5’e çıktığı görülmektedir. 16-24 yaş grubundaki kadınlarla 55-74 yaş grubundaki kadınlar karşılaştırıldığında Türkiye’de farkın yaklaşık %24; AB’de ise %32 civarında olduğu görülmektedir. Genel olarak hem beceriler hem de mobil erişim bağlamında kadınların özellikle 55-74 yaş aralığında erkeklere göre dezavantajlı olduğu, yaş bakımından ise 16-24 ile 55-74 yaş grubunda kadınlar içinde farkların dikkat çekici noktalara ulaştığı görülmektedir. Bu durum literatürde de üzerinde durulan cinsiyet değişkeninin dijital uçurum üzerinde etkili olduğunu, aynı zamanda cinsiyet ve yaş değişkeni birlikte değerlendirildiğinde durumun daha dikkat çekici bir boyut kazandığını göstermekte (Elena-Bucea vd., 2021; Adnan ve Özbek, 2023); bu çalışmada yapılan Türkiye – AB karşılaştırması da bu tespiti desteklemektedir.

3.2. E-Devlet Kullanımına İlişkin Bulgular

3.2.1. Resmi Belge Talep Etme

E-devlet kullanım düzeyleri hem hizmet sağlayıcı hem de kullanıcı odaklı olarak incelenmektedir. Buna göre yalnızca bir bilginin ya da hizmetin sunumunun yanı sıra, vatandaşların talepleri bu düzeyi değerlendirirken önem taşımaktadır. Şekil 6 resmi belge talebi oranlarını vermektedir.

Şekil 6. Resmi Belge Talebi Oranları



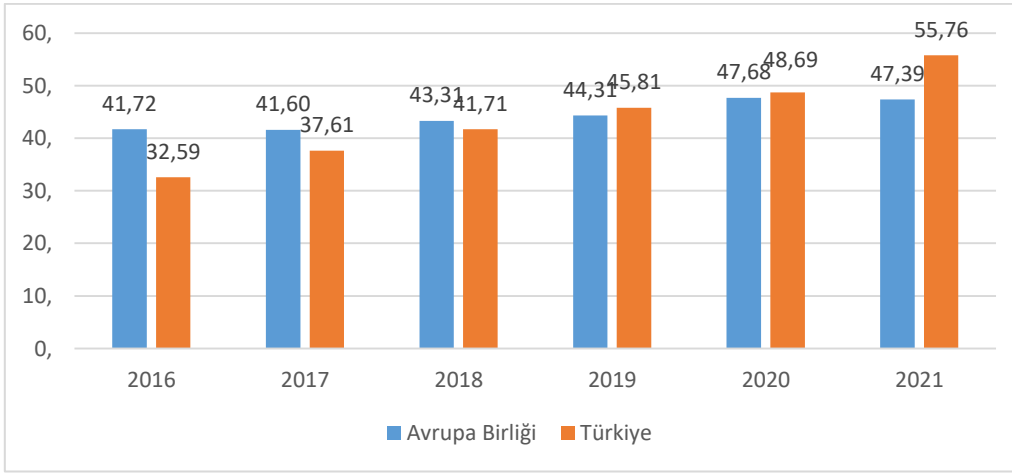
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Türkiye ve AB karşılaştırmasında, 2022 ve 2023 verilerine göre son 12 ay içerisinde e-devlet resmi belge talebi AB ortalamasına yakın ve üzerindedir. Türkiye 2023 yılı için değerlendirmeye giren 34 ülke içerisinde 10. sıradadır. Buna göre, Norveç, Belçika, İsveç ve Güney Kıbrıs kendisine en yakın düzeyde olan ülkelerdir (Eurostat, 2024).

3.2.2. Kamu Kurumlarından Bilgi Alma

E-devlet kullanım düzeyi bakımından bilgiye ulaşma genellikle düşük ancak temel düzeyde bir faaliyet olarak ele alınmaktadır. Şekil 7 son bir yıl içerisinde kamu kurumlarının internet sitelerinin bilgiye ulaşma amacıyla kullanımına ilişkin verileri sunmaktadır.

Şekil 7. Kamu Kurumlarının İnternet Sitelerinden Bilgiye Ulaşma



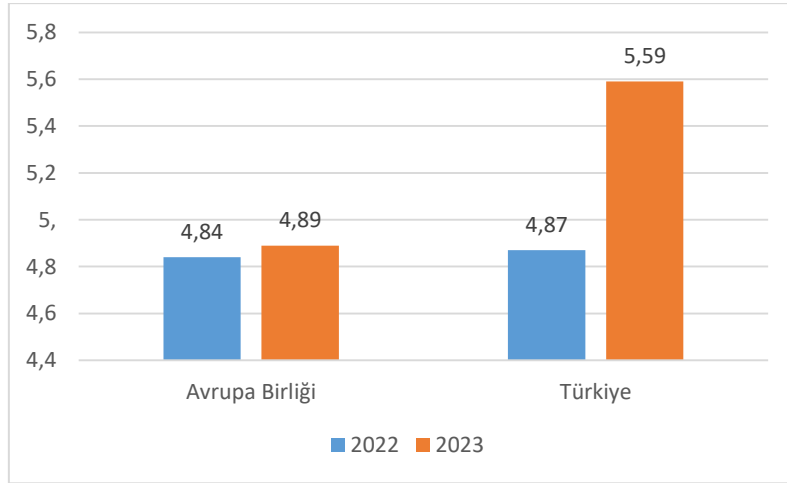
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Buna göre, 2019 yılına kadar Türkiye AB ortalamasının altında iken, 2020 ve 2021 yıllarında bu oran artarak AB ortalamasının üzerine çıktığı görülmektedir. Bu durum kamu web sitelerinin bilgiye ulaşma amacıyla Türkiye’de ortalamanın üzerinde bir düzeyde kullanıldığını göstermektedir. Türkiye 2021 yılı için değerlendirmeye giren 37 ülke içerisinde 19. sıradadır ve bulunduğu konuma en yakın ülkeler Litvanya, İspanya, Güney Kıbrıs, Yunanistan, Slovakya ve Fransa’dır (Eurostat, 2024).

3.2.3. Kamu Kurumlarına Rica, Talep ve Şikâyet İçin Ulaşma

Kamu kurumlarına rica, talep veya şikâyet amacıyla ulaşma, yalnızca bilgiye ulaşma değil, kullanıcı deneyiminin kamu kurumuna iletilmesi ve hizmetlerin geliştirilebilmesi bakımından bir olanak olarak düşüldüğünde, bilgiye ulaşmaya kıyasla daha yüksek düzeyde bir iletişim söz konusudur. Şekil 8 AB ve Türkiye’de kamu web siteleri üzerinden kurumlara iletilen rica, talep ve şikâyete ilişkin 2022 ve 2023 verilerini yansıtmaktadır.

Şekil 8. İnternet ile Kamu Kurumlarına Rica, Talep ve Şikâyet İçin Ulaşma



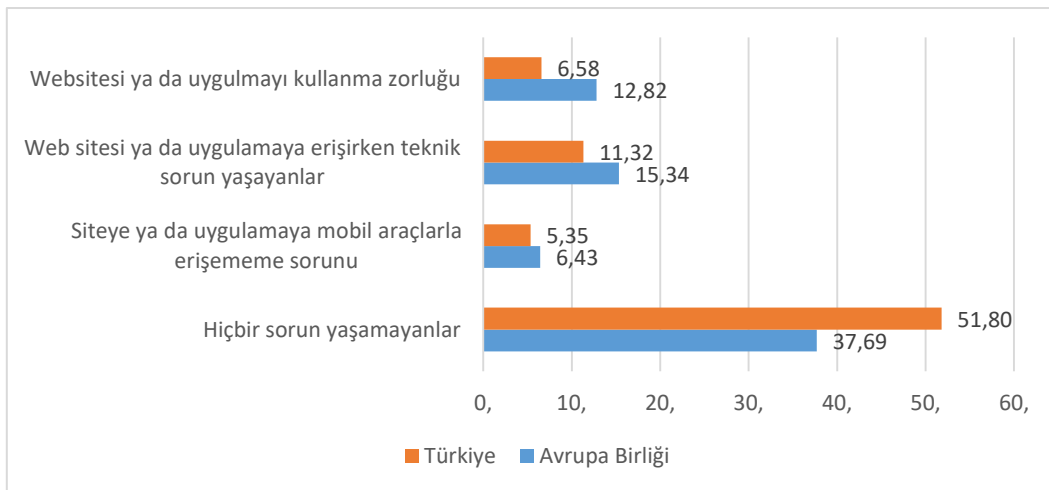
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Bu verilere göre, bilgiye ulaşma ile kıyaslandığında, rica, talep ve şikâyete ilişkin oranların hem AB hem de Türkiye için oldukça düşük kaldığı, diğer taraftan Türkiye’de bu oranın AB’ye göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye 2023 yılı için, değerlendirmeye giren 34 ülke içerisinde 21. sıradadır. Malta, Estonya, Finlandiya ve Fransa bulunduğu düzeye en yakın ülkelerdir (Eurostat, 2024).

3.2.4. E-Devlette Yaşanan Sorunlar

E-devlete ilişkin ilk dönem için altyapı, erişim, kullanım ile ilgili sorunların ön plana çıktığı belirtilmişti. Şekil 9 kamu kurumlarının web sitesini ya da uygulamasını kullanırken sorun yaşayanlara ilişkin 2022 yılına ait veriler çerçevesinde bilgi vermektedir.

Şekil 9. Kamu Kurumlarının İnternet Sitesini/Uygulamasını Kullanırken Sorun Yaşayanlar



(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Bu verilere göre, Türkiye’de çevrimiçi e-devlet uygulamalarını kullanma ve erişme konusunda sorun yaşayanların oranının AB’ye oranla düşük olduğu görülmektedir. Uygulamaya erişirken teknik sorunlar genellikle ön plana çıkarken, hiçbir sorun yaşamayanların oranı Türkiye’de

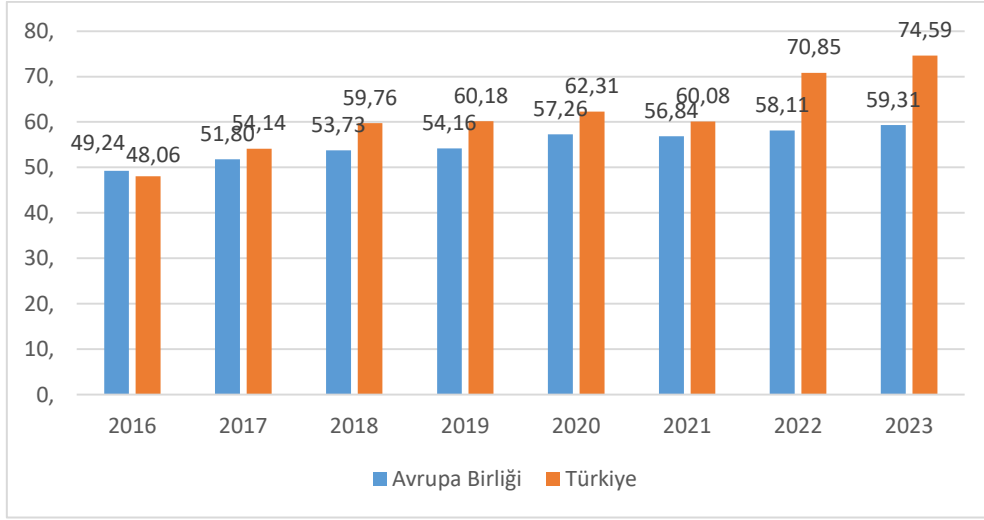
AB'ye göre %15 daha fazladır. Bu veriler e-devlet uygulamalarının zamansal olarak ilk yıllarında belirgin olan sorunların güncel dönemde devam etmediğini göstermektedir.

3.3. Siyasal Katılım Amacıyla Kullanımına İlişkin Bulgular

3.3.1. Sosyal Ağlara Katılma

Şekil 10 Türkiye ve AB için sosyal medya dâhil olmak üzere sosyal ağlara katılma oranlarını vermektedir.

Şekil 10. Sosyal Ağlara Katılma



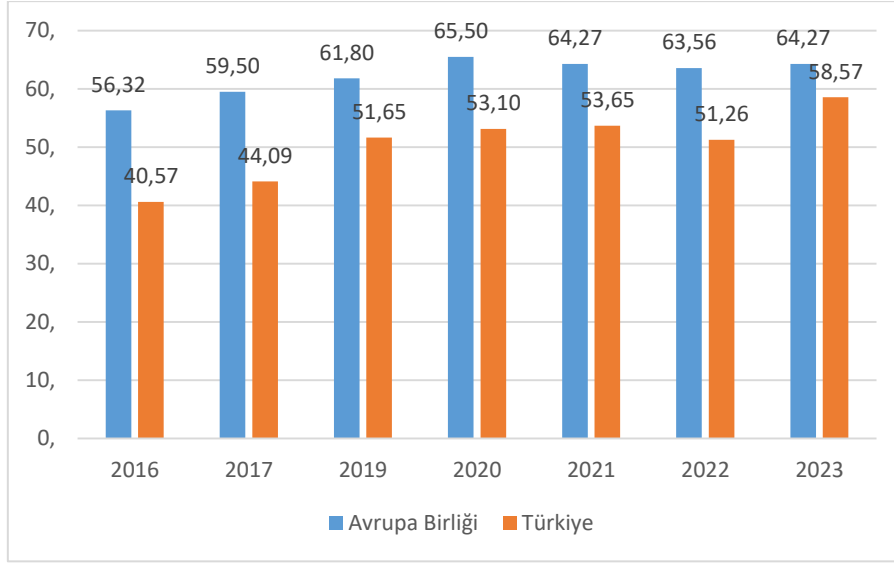
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Bu verilere göre, sosyal ağlarda kullanıcı olarak yer alma oranlarının 2016 yılında Türkiye ve AB karşılaştırması bakımından birbirine çok yakın olduğu, son 8 yıl içerisinde özellikle 2022 yılı itibariyle Türkiye'de hızlı bir artış, hatta bir sıçrama gerçekleştiği görülmektedir. Türkiye 2023 yılına ait verilere göre, değerlendirilen 35 ülke içerisinde 10. sırada bulunmaktadır. Malta, Romanya, İsveç, Letonya kendisine en yakın ülkeler arasında bulunmaktadır. (Eurostat, 2024).

3.3.2. İnternet Üzerinden Haber Okuma

Şekil 11 Türkiye ve AB için internet üzerinden haber okuma oranlarını vermektedir.

Şekil 11. İnternet Üzerinden Haber Okuma



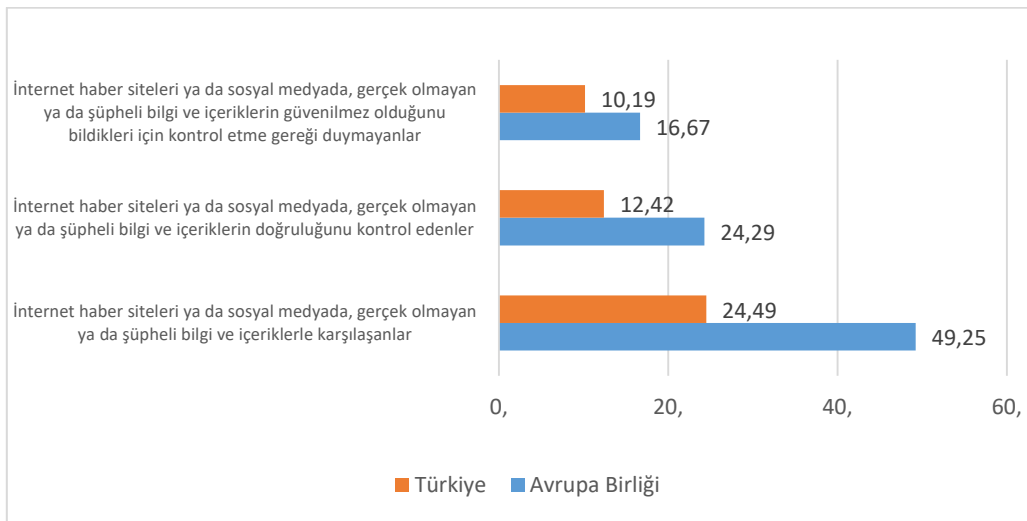
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Türkiye 2016 verilerine göre AB'nin %16 gerisindedir. Bu oranın zamanla arttığı, Türkiye için bu artış hızının AB'ye göre daha fazla bir oranda gerçekleştiği söylenebilir. 2023 yılı için AB'de bu oran halen yüksek olmakla birlikte aradaki farkın %6 kadar olduğu görülmektedir. Türkiye 2023 verilerine göre değerlendirilen 35 ülke içerisinde 32. sırada bulunmaktadır. Bulgaristan, Almanya, Romanya ve Fransa kendisine en yakın ülkeler arasındadır. (Eurostat, 2024).

3.3.3. Edinilen Bilgilerin Güvenilirliğini Kontrol Etme

İnternet ve sosyal medya üzerinden edinilen bilgilerin güvenilirliğine ilişkin endişeler son yıllarda giderek artmaktadır. Bu açıdan kullanıcıların elde ettikleri bilgilerin veya verilerin güvenilirliğine ilişkin yaklaşımları hakkında bilgi vermektedir. Şekil 12 AB ve Türkiye için kullanıcıların bu mecralardaki bilgilerin doğruluğunu kontrol etme yaklaşımları hakkında bilgi vermektedir.

Şekil 12. Kullanıcıların Bilgi, Veri ve Dijital İçeriklerin Doğruluğuna İlişkin Değerlendirmeleri (2023)



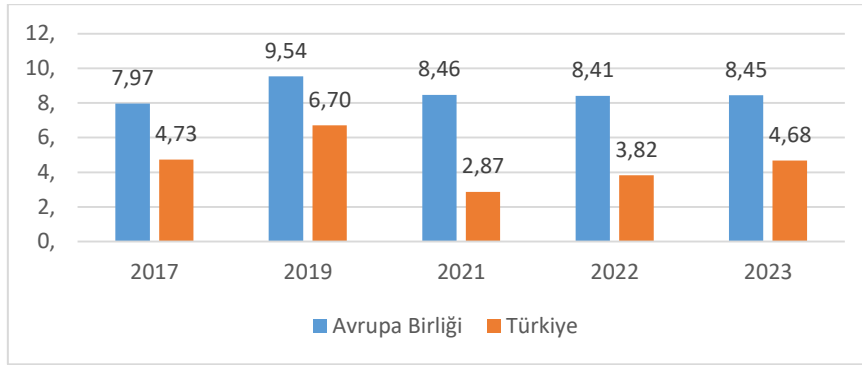
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Bu mecralarda şüpheli bilgilerle karşılaşmaların oranı AB’de Türkiye’nin neredeyse iki katıdır. Bu bilgilerin doğruluğunu kontrol edenlerin oranı yarıya düşerken, bu oran AB’de Türkiye’nin iki katı kadardır. Bilgilerin güvenilmez olduğunu bildikleri için kontrol etmeyenlerin oranı AB’de Türkiye’ye kıyasla yaklaşık %6 oranında daha fazladır. Bu açıdan bakıldığında, AB Türkiye karşılaştırmasında, Türkiye’de bu mecralardaki bilgilerin güvenilirliği konusunda kullanıcıların farkındalığının gelişmesi gerektiği söylenebilir.

3.3.4. Siyasal Meselelerle İlgili Danışma/Oy Kullanma

Siyasal katılım bakımından daha spesifik olarak kendilerini ilgilendiren herhangi bir meselede danışma ve oy kullanma amacıyla internet kullanımına ilişkin bilgiler bulunmaktadır.

Şekil 13. Siyasal Meselelerle İlgili Danışma/Oy Kullanma



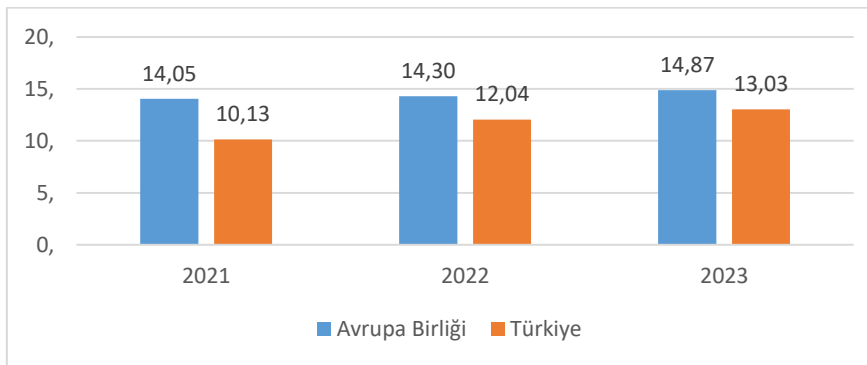
(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Şekil 13’e göre, bilgi edinmeye göre daha aktif bir katılımı sembolize eden bu katılım biçimi AB ve Türkiye için oldukça düşük oranlardadır ve düzenli bir artış seyri içerisinde değildir. AB ve Türkiye kıyaslamasında siyasal katılım bağlamında AB için bu oran Türkiye’nin neredeyse iki katıdır. 2023 verilerine göre Türkiye değerlendirmeye giren 35 ülke içerisinde 29. sırada bulunmaktadır. Belçika Polonya, Bosna-Hersek ve Romanya kendisine en yakın ülkelerdir (Eurostat, 2024).

3.3.5. Web Sayfasında ya da Sosyal Medyada Siyasal Bir Konuyla İlgili Görüş Paylaşma

Şekil 14 kullanıcıların internet veya sosyal medya üzerinden siyasal bir konuyla ilgili görüş paylaşma oranlarını vermektedir.

Şekil 14. Web Sayfasında ya da Sosyal Medyada Siyasal Bir Konuyla İlgili Görüş Paylaşma



(Kaynak: Eurostat, 2024 verilerine dayanarak hazırlanmıştır.)

Buna göre, görüş paylaşma oranları yüksek olmayıp, yıllara göre düşük bir hızla artmıştır. Türkiye’de AB ortalamasına yakın bir seyir olup, 2023 verilerinde farkın yaklaşık %2 olduğu görülmektedir. 2023 verilerine göre Türkiye değerlendirmeye giren 35 ülke içerisinde 22. sırada bulunmaktadır. Slovakya, Lüksemburg ve İsveç kendisine en yakın ülkelerdir (Eurostat, 2024).

Tablo 3’te dijital toplum verilerinin Türkiye ve AB karşılaştırmasından elde edilen bulgular, Türkiye için güçlü yanlar ve gelişmeye açık yanlar olarak özetlenmiştir.

Tablo 3. Güçlü Yanlar ve Gelişmeye Açık Yanlar

<i>Güçlü Yanlar</i>	<i>Gelişmeye Açık Yanlar</i>
Hanehalkı internet erişim düzeyinin yüksek olması	Bireylerin güvenlik, dijital içerik üretme ve problem çözme becerilerinin az olması
İnternet kullanımında artış eğiliminin hızlı olması	Yaşa bağlı olarak becerilerdeki farkın yüksek olması
Mobil cihazların geniş ölçüde kullanımı	Bazı becerilerde kadın ve erkekler arasındaki farkın fazla olması
Dijital iletişim ve iş birliği becerilerinin yüksek olması	Kamu kurumlarına rica, talep ve şikâyete ilişkin oranların bilgi talebine göre düşük olması
Kamu web sitelerinin bilgiye ulaşma amacıyla ortalamanın üzerinde kullanımı	Dijital içeriklerin güvenilirliği konusunda kullanıcıların farkındalığının az olması
Resmi belge talep oranlarının yüksek olması	Siyasal meselelerle ilgili danışma/oy kullanma oranının düşük olması
Siyasal katılım çerçevesinde sosyal ağlara katılım oranlarındaki artış	Sosyal ağlarda paylaşılan bilgi ve içeriklerin kontrolü konusunda farkındalığın düşük olması

(Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.)

Bu bulgular çerçevesinde, güçlü yanlar ve gelişmeye açık yanların değerlendirilmesi tartışma ve sonuç kısmında daha geniş olarak ele alınmaktadır.

4. TARTIŞMA

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının gelişme sürecinde, 2000’lerin başında en fazla öne çıkan sorunlar özellikle teknolojik imkânlarla erişim problemiyle ilgili olmuştur (Demirel, 2006; Bensghir, 2000; Çelen, vd. 2011). E-devlet üzerine yapılan çalışmalarda dijital açık ile bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve kullanım becerileri bakımından sorunlar vurgulanmış; AB bilgi toplumu göstergeleri bakımından da Türkiye’nin o yıllar için bu konularda daha fazla girişimde bulunması gerektiği belirtilmiştir (Aydın, 2005; Delibaş ve Akgül, 2010). Bu çalışmanın bulguları, zaman içerisinde zayıf yanların güçlendiğini gösterirken, güncel durumda devam eden eksikliklere dikkat çekmektedir. Buna göre, AB ile karşılaştırmada Türkiye’de hanehalkı internet erişiminde güncel durumun AB ortalamasının üzerinde olduğu, bireylerin internet kullanım oranı ile AB arasında büyük bir fark olmadığı, mobil cihazların geniş ölçüde kullanıldığı ve bilgi ve iletişim teknolojilerine yaygın erişimle ilgili sorunların büyük ölçüde çözüldüğü görülmektedir. Dijital beceriler bakımından dijital iletişim ve iş birliği konusunda Türkiye’de durum AB’ye kıyasla daha iyi bir düzeydedir. Ancak kullanımla ilgili olan dijital beceriler özellikle güvenlik becerileri, dijital içerik üretme ve problem çözme konuları Türkiye’de AB’ye kıyasla gelişmeye açıktır. Güncel durumda dijital becerilerle ilgili olarak bu üç konu daha fazla çözüm odaklı üzerinde durulması gereken konulardır. Ek olarak, dijital açık bağlamında değerlendirildiğinde, bu çalışmada ele alınan cinsiyet ve yaş kapsamında dijital beceriler ve mobil erişim eşitsizliklerinin Türkiye için daha fazla olmakla birlikte AB için de önemli bir problem olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada kullanılan AB bilgi toplumu göstergeleri çerçevesinde Eurostat çalışmalarına da yansıyan güncel değerlendirme kriterleri dikkate alındığında, e-devlete ilişkin göstergelerde kamu hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların sorunlarına ve taleplerine yönelik önemin ve etkileşim unsuruna yapılan vurgunun geliştiği söylenebilir. E-devlet uygulamalarının ve hizmetlerinin tek taraflı olarak sağlanmasının ötesinde uygulamaları kullananlara ilişkin farkındalık artmaktadır. Bu da e-katılım olgusunu daha fazla ön plana çıkarmaktadır. Bu durum konuyla ilgili çalışmalarda kullanıcı ya da vatandaş odaklılık ve etkileşim yönündeki artan vurguyla örtüşür niteliktedir (Moreno ve Traverso, 2010; Karkın ve Çalhan, 2011; Maraş, 2011; Karkın, 2012; Örselli vd., 2018; Saylam, 2020). Etkileşim bağlamında resmi belge talep etme, bilgi alma, rica, talep ve şikâyet iletme öne çıkan unsurlardır. Bunlar tek taraflı bir e-devlet anlayışından ziyade kullanıcıları da dikkate alan, işlemleri kolaylaştıran, şeffaflığı geliştiren ve katılımı sağlayan uygulamalarla sağlanmaktadır. Ancak resmi belge talep etme ve bilgiye ulaşmanın ötesinde bu beklenti değerlendirildiğinde etkileşim düzeyinin zayıf kaldığı görülmektedir. Resmi belge sağlama vatandaşların işlemlerini kolaylaştıran bir e-devlet hizmetidir. Türkiye’de de resmi belge talep oranlarının son yıllarda AB ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum karşılaştırmada Türkiye’nin güçlü yanlarından birine işaret etmektedir. Bilgiye ulaşma konusunda son yıllarda Türkiye’nin AB ortalaması üzerinde olması bu çerçevede anlaşılabilir. Etkileşim bakımından diğer eğilimlerden düşük olmakla birlikte talep, istek ve şikâyet iletme noktasında da Türkiye’de bu oranın yüksek olduğu görülmektedir. Ancak e-devlet hizmetleri arasında kamu kurumlarına rica, talep ve şikâyet için ulaşma oranlarının diğer alanlara göre düşük olması da dikkate alınmalıdır. Bu da bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımına ilişkin literatürde son yıllarda daha fazla vurgulanan etkileşimin (Örselli vd., 2018; Göçoğlu, 2019; Saylam, 2020) bilgi edinmeden katılıma doğru sınıflandırılan e-devlet aşamalarında alt düzeyde gerçekleştiği yönündeki bulguları desteklemektedir.

E-devlet bağlamında e-katılım bilgi, danışma ve karar süreçlerine katılma şeklinde sınıflandırılmaktadır. Ancak güncel çalışmalarda e-katılımın demokrasi bağlamında daha geniş bir çerçeveden ele alındığı görülmektedir. Bu durumda özellikle sosyal ağ platformlarının sosyal ve siyasal alandaki etkisinin artışından söz etmek mümkündür. Bu çerçevede bu çalışmanın bulguları da sosyal ağlara katılıma yönelik artışı göstermektedir. Özellikle bu çalışmada incelenen verilere göre, Türkiye’de 2022 sonrasında sosyal ağlara katılımında belirgin bir artış yaşanmıştır. E-katılım, demokrasi bağlamında değerlendirildiğinde de katılım düşük düzeydedir. Bu doğrultuda, bireylerin internet üzerinden haber okuma eğilimleri yüksek düzeyde iken, siyasal meselelerle ilgili danışma, oy kullanma ya da sosyal medyada görüş paylaşma oranlarının düşük olduğu görülmektedir. AB’de etkileşim seviyesinin yüksek, danışma ve oy kullanma eğilimlerinin Türkiye’nin iki katı kadar fazla olmakla birlikte bu oranların yüzde %8 seviyesinde diğer faaliyetlere göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. AB kıyaslamasında etkileşim beklentisi arttıkça Türkiye ile aradaki farkın açıldığını söylemek mümkündür. Sosyal ağlarda katılım bağlamında öne çıkan temel sorun bilgilerin güvenilirliği ve gerçek olmayan içeriklere maruz kalmadır. Bu sorun sosyal ağ platformlarıyla ilgili yapılan çalışmalarda son yıllarda daha fazla üzerinde durulan bir konu olmuştur (Akyüz, 2020; Tuncel ve Yolcu, 2022). Bu konudaki farkındalığın AB’de Türkiye’ye göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Bilgi ve içeriklerin kontrolü konusunda Türkiye’de bu farkındalık geliştirilmeye açıktır.

SONUÇ

Çalışmanın bulguları, Türkiye ve AB karşılaştırması çerçevesinde, e-devlet gelişme sürecinin ilk adımlarında karşılaşılan teknolojiye erişim, kullanım düzeyleri ve beceriler bakımından dikkate değer bir gelişme yaşandığını göstermektedir. Bu durum teknolojinin toplum genelinde yaygınlaşması ve çevrimiçi kamu hizmetlerine yaygın düzeyde erişim bakımından oldukça önemlidir. Buna karşın dijital araçlara erişimde ve kullanım becerilerinde eşitlik çerçevesinde dijital açığın yaş ve cinsiyet gibi farklı kategorilerde azaltılması, güvenlikle ilgili farkındalığın gelişmesi, teknik becerilerin geliştirilmesi ve kullanıcıların içerik üretimi bakımından kapasitelerinin geliştirilmesi iyileştirme gerektiren konulardır. Güvenlikle ilgili farkındalığın gelişmesi, bu alanda gerekli düzenlemelerin yapılması ve bunların topluma aktarılması faydalıdır. Bu durum bilgi yönetimi bakımından güvenlik unsurunun yanı sıra, sosyal ağlarda paylaşılan bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği bakımından da değerlendirilmelidir. Türkiye’de dijital beceriler bağlamında özellikle iletişim ve iş birliği becerileri yüksek çıkmaktadır. Bu durum vatandaşların birlikte üretimini ifade eden vatandaş-kaynak (citizensourcing) ya da kitle-kaynak (crowdsourcing) gibi son yıllarda sıkça yaşanan krizlerle mücadelede güçlü bir özelliktir. Bu potansiyelin organize edilmesine dönük politikalar krizlerle başa çıkmada topluluk gücünü kullanmak bakımından yararlı olabilir. AB ile karşılaştırıldığında bunun gibi güçlü yanlar Türkiye’nin uluslararası normları etkileyebileceği alanlardır. Güvenlik, teknik beceri ve içerik üretim becerileri de desteklenirse mevcut güçlü yanlardan daha fazla yararlanılması mümkündür.

E-devlet ve e-katılım birçok noktada örtüşmektedir. E-devlet bağlamında e-katılım değerlendirildiğinde, bilgi ve belgeye ulaşma bakımından önemli avantajlar söz konusudur. Resmi belgelere hızlı ve kolay erişim e-devletin temel amaçları içerisinde yer alan maliyetlerin düşmesi, iş ve işlemlerin azaltılması, kalitenin artması gibi pek çok e-devlet işlevine karşılık gelmektedir. Kısa sürede kurumlar tarafından doğru bilgiye ulaşma ihtiyacı özellikle son yıllarda sıkça karşılaştığımız küresel krizlerde önemli avantajlar sunmaktadır. Türkiye ve AB karşılaştırmasında, Türkiye bu açıdan güçlü potansiyellere sahiptir. Ancak, e-katılımın bir yönü de talep, görüş ve isteklerin iletilmesi, hizmetlerin planlanmasına katılma ve karar süreçlerinde rol almaz. Özellikle yeni teknolojiler ve sosyal ağ platformlarının artan kullanıcı sayısı ile işleyiş tarzı, kullanıcılarda katılıma yönelik eğilimi giderek güçlendirmektedir. Kamu kurumlarıyla etkileşim bakımından bu eğilimi e-katılım uygulamaları ile desteklemek önem taşımaktadır. Türkiye’de yönetsel süreçlerde aktörler arasında etkileşim unsurunun gelişmesi, farklı modeller bağlamında geniş boyutlu bir etkileşim yönetiminin planlanması ve uygulanmasıyla gelişebilir. Türkiye’nin e-dönüşüm sürecindeki başarılarından sağlanabilecek avantajlar bulunmaktadır. Bu avantajlar son yıllarda giderek belirginleşen dijital dönüşümde, yalnızca ekonomik ve siyasal olarak değil aynı zamanda Türkiye’nin norm üreterek uluslararası boyutta yönlendirici konuma gelebilmesi için potansiyeller taşımaktadır. Eksikliklerle başa çıkılması dijitalleşme süreciyle hızlı ve güvenli bir şekilde bütünleşme bakımından önemlidir.

Bu çalışmada yalnızca Türkiye ve AB karşılaştırması yapılmış, veri kaynağı bakımından Eurostat verilerinden yararlanılmıştır. Gelişmişlik düzeyini gösteren farklı göstergelerden yararlanan başka veri kaynakları da bulunmakla birlikte bu çalışmada bu kaynaklara başvurulmamıştır. Bu açıdan hem ulusal hem de diğer uluslararası istatistiklerden ve göstergelerden yararlanılarak daha geniş ölçekli çalışmalar yapılabilir ve karşılaştırmalı analizlere başvurulabilir.

Bu çalışma AB göstergeleri içerisinde e-devlet ve e-katılım ile dijital teknolojilere erişim, bu teknolojilerin kullanımı ve dijital beceriler üzerinde durmuştur. Ancak son yıllarda AB'nin dijital toplum stratejileri içerisinde yapay zekâ gibi yeni teknolojiler, bunların yönetsel ve siyasal süreçlerde kullanımı konuları gelişmektedir. Bu çerçevede dijitalleşme bakımından yeni hedef ve göstergeler oluşmaktadır. Gelecek çalışmalarda bu konunun üzerinde daha fazla durulması önerilebilir. Son olarak, bu çalışma Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecindeki değişimi ve güncel durumunun değerlendirilmesiyle sınırlı olup bu sorunların çözümü için geçmiş politikaların başarısını değerlendiren ve gelecek süreçte hangi güncel politikaların izlenebileceği konusuna odaklanan çalışmaların yol gösterici olacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Avrupa Birliği Başkanlığı (2024). *Dijital Avrupa Programı* 20.11.2024 tarihinde, https://www.ab.gov.tr/dijital-avrupa-programi-digital-europe-_53088.html adresinden erişildi.
- Adnan, M., ve Özbek, Ç. (2023). Digital Competences of Older Women in Turkey: Gender and Ageing as Double Danger, *Educational Gerontology*, 49(12), s. 1082-1099.
- Aichholzer, G., ve Rose, G. (2020). Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation. Hennen L., van Keulen, I., Korthagen, I., Aichholzer, G., Lindner, R., ve Nielsen, R. Ø. (Ed.) içinde *European E-Democracy in Practice* Cham: Springer, s. 93-140.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, s. 8-31.
- Akyüz, S. S. (2020). Yanlış Bilgi Salgını: COVID-19 Salgını Döneminde Türkiye'de Dolaşıma Giren Sahte Haberler, *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 34, s. 422-444.
- Aldrich D., Bertot J.C., ve McClure C. R. (2002). E-Government: Initiatives, Developments, and Issues, *Government Information Quarterly*, 19(4), s. 349-355
- Alkan, Ö. ve Ünver, Ş. (2020). Türkiye'de E-Devlet Hizmetlerinin Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Analizi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(4), s. 1431-1453,
- Antonio, A. ve Tuffley, D. (2014). The Gender Digital Divide in Developing Countries, *Future Internet*, 6, s. 673-687.
- Aydın, M. D. (2005). e-Avrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), s. 287-311.
- Babaoğlu, C., Uslu, S., ve Beyribey, Y.E. (2023). Gelenekten Geleceğe Dijitalin Yüzyılı, Uslu, S., Babaoğlu, C., ve Beribey, Y. E. (Ed.) içinde *Dijitalin Yüzyılı*, İstanbul: SETA Yayınları, s., 323-332.
- Baştan, S., ve Gökbunar, R. (2016). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), s. 71-89.
- Ünal Bayram, M. (2023). Dijital Devlet ve Türkiye. Uslu, S., Babaoğlu, C., ve Beribey, Y. E. (Ed.) içinde *Dijitalin Yüzyılı*, İstanbul: SETA Yayınları, s., 33-69.
- Bennett W. L., ve Segerberg, A. (2012). Digital Media and the Personalization of Collective Action. Loader, B. D., ve Marcea, D., (Ed.) içinde *Social Media and Democracy*, UK: Routledge, s. 13-38.
- Bensghir, T. K. (2000). Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta, *Amme İdaresi Dergisi*, 33(4), 49-61.

- Bincan, S. (2020). E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme: Polonya ve Slovakya Örneği, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 7(16).
- Can, S., ve Eke, E. (2020). E-Devlet Kullanıcılarının Bilgi ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 64, s. 19-37.
- Çayhan, B. E. (2008). Implementing E-government in Turkey: A Comparison of Online Public Service Delivery in Turkey and the European Union, *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 35, s. 1-11.
- Çelen, F. K., Çelik, A., ve Seferoğlu, S. S. (2011). Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi, *Akademik Bilişim Konferansı*, Malatya: İnönü Üniversitesi, s.59-67.
- Dalgıç-Tetikol, D. E., ve Güloğlu, B. (2023). The Evolution of The Digital Divide In Turkey, *Journal of Research in Economics*, 7(1), s. 65-83.
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), s. 101-144.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *Sayıştay Dergisi*, 61, s. 83-118.
- Demirhan, K. (2023a). Sosyal Medyada Siyasal Katılımın Vatandaş Paylaşımları Üzerinden Analizi, *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 54, s. 181-190.
- Demirhan, K. (2023b). Conceptual Complexities and Frameworks to Analyze Digital Transformation and Citizen-Centric E-Participation in Public Administration. Göçoğlu, V., Karkin, N. (Ed.) içinde *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey. Contributions to Public Administration and Public Policy*. Cham: Springer, s.131-147.
- Dişli, M. (2016). Türkiye ve Birleşik Krallık'taki E-Devlet Uygulamalarının Karşılaştırılması, *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), s. 11-22.
- E-Devlet (2024). 18.07.2024 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri> adresinden erişildi.
- Elena-Bucea, A., Cruz-Jesus, F., Tiago, O., ve Coelho, P. S. (2021). Assessing the Role of Age, Education, Gender and Income on the Digital Divide: Evidence for the European Union, *Information Systems Frontiers* 23, s.1007–1021.
- Eurostat (2024). *Database: Digital Economy and Society Statistics*, <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/explore/all/science?lang=en&subtheme=isoc&display=list&sort=category>
- Göçoğlu, V. (2019). Türkiye'de Merkezi Yönetimin Sosyal Medya Kullanımı: Bakanlıkların Twitter Hesapları Üzerine Bir Analiz, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(2), s. 422-444.
- Güler, T., ve Şahnagil, S. (2017). E-Democracy/E-State Practices in the Context of the Relationship Digital Democracy and Governance, *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2), s. 16-29.
- Güngör, S. (2014). E-Demokrasi: Umutlar ve Riskler, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 39, s. 68-89.
- Jaeger, P. T. (2003). The Endless Wire: E-government as Global Phenomenon, *Government Information Quarterly*, 20(4), s. 323–331.
- Kalfa, M., ve Kocamaz-Adaş, S. (2019). Sosyal Medyayı Kullanım Açısından Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın Analizi, *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), s. 8-21.

- Karkın, N. (2012). E-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği, *Sosyoekonomi*, 17(17).
- Karkın, N. (2013). Türkiye’de E-devlet Politikalarının Değerlendirilmesi. Yıldız, M. ve Sobacı, M. Z. (Ed.) içinde *Kamu Politikası: Kuram ve Uygulama*. Ankara: Adres Yayınları, s. 670-698.
- Karkın, N., ve Çalhan, H. S. (2011). Vilayet Ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(13), s. 55-80.
- Karkın, N., ve Özgür, H. (2012). Türkiye’nin Yönetimsel Düzeninde E-devletten E-yönetişime Geçiş. Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (Ed.) içinde *E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, Ankara: Nobel Kitap, s. 85-102.
- Kennedy, T., Wellman, B., ve Klement, K. (2003). Gendering The Digital Divide, *It&Society*, 1(5), s. 72-96.
- Köseçik M., ve Karkın, N. (2004). Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar. Yılmaz, A., ve Ökmen, M. (Ed.) içinde *Kamu Yönetimi: Kuram ve Uygulama*, Ankara: Gazi Kitabevi, s. 97-129.
- Kutlu, O., ve Sevinc, I. (2010). An Overview of the E-Government Initiatives in Turkey in Respect to the EU Accession Process, *International Journal of E-Business and E-Government Studies*, 2(2), s. 1-12.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ., ve Kahraman, S. (2018). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi, *Turkish Studies Information Technologies & Applied Sciences*, 13(21), s. 129-156.
- Le Blanc, D. (2020). E-participation: A Quick Overview of Recent Qualitative Trends, *DESA Working Paper No. 163*, United Nations.
- Leblebici, D. N., Öktem M. K., ve Aydın, M. D. (2003). Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkiler, *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi* Ankara: TODAİE, s.501-12.
- Lindler, R., ve Aichholzer, G. (2020). E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends, Hennen L., van Keulen, I., Korthagen, I., Aichholzer, G., Lindner, R., Nielsen, R. Ø. (Ed.) içinde *European E-Democracy in Practice*, Cham: Springer, s. 11-46.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, Big Island, USA.
- Manning, J. (2014). Social Media, Definition and Classes of Social Media. Harvey, K., (Ed.) içinde *Encyclopedia of Social Media and Politics*, Thousand Oaks: Sage, s. 1158-1162.
- Maraş, G. (2015). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, s. 121-144.
- Mariani, I., Mortati, M.a, Rizzo, F., ve Deserti, A. (2025). *Design Thinking as a Strategic Approach to E-Participation*. Cham: Springer
- Memiş, L. (2015). Yerel E-Katılımın Yeni Aracı Olarak Sosyal Ağlar: Facebook ve Twitter Örneği, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), s. 209-242.
- Min, SJ. (2010). From the Digital Divide to the Democratic Divide: Internet Skills, Political Interest, and the Second-Level Digital Divide in Political Internet Use, *Journal of Information Technology & Politics*, 7(1), s. 22-35.
- Moreno, E.A., ve Traverso, D. B. (2010). E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites. Reddick, C. G., (Ed.) içinde *Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery*, USA: IGI Global, s. 39-55.

- OECD (2020). *Digital Government Index: 2019 Results - OECD Public Governance Policy Papers No. 03*, Paris: OECD Publishing.
- Okcu, M., ve Düz, S. (2023). Dijital Çağ Başlarken: Avrupa Birliği'nin Dijitalleşme ve Yapay Zeka Stratejileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), s.221-240.
- Öktem, K. (2015). Türkiye'de E-devletin Kazanımı. *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 52, s.11-34.
- Öktem, M. K., ve Aydın, M. D. (2005). Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), s. 257-282.
- Öktem, M. K., ve Demirhan, K. (2020). Türkiye'de Kamu Yönetiminin Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Bağlamında Kadının Dezavantajlı Konumuna Duyarlılığı ve E-Devlet. Ergeneli, A. ve Koyuncu Lorasdağı, B. (Ed.) içinde *Türkiye'de Sosyal Bilimlerde Güncel Tartışmalarda Kadın*, Ankara: Nobel, s.143 -167.
- Örselli, E., Bayrakçı, E., ve Karabulut, N. (2018). E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 6(14), s. 108-126.
- Över, A. S., ve Kaya, T. (2021). Elektronik Devlet Uygulamalarının 'De Jure ve De Facto Ülke' Bakış Açısıyla İncelenmesi: Ankara ve Lefkoşa Karşılaştırması, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 46, s. 1-30.
- Özer, G. S. (2023). E-Devlet Alanında Yapılmış Tezlerin Sistemik Derlemesi: 2003-2022. *Assam Uluslararası Hakemli Dergi*, 10(22), s. 50-65.
- Parlak, B., ve Sobacı, M. Z. (2010). A Comparative Analysis of Local Agenda 21 Websites in Turkey in terms of E-Participation. Reddick, C. G., (Ed.) içinde *Politics Democracy and E-Government Participation and Service Delivery*, USA: IGI Global, s. 75-93.
- Polat, R. K. (2012). Digital Exclusion in Turkey: A Policy Perspective, *Government Information Quarterly* 29, s. 589-596.
- Premsky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On The Horizon*, 9(5), s.1-6.
- Sadioğlu, U., ve Erdiñçler, R. E. (2020). Bilgi ve İletişim Teknolojileri Konusunda Devlet Deneyimleri: Güney Kore'de e-Devlet ve Geleceği, *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 2(1), s. 41-60.
- Sæbø Ø., Rose J., ve Skiftenes F. L. (2008). The Shape of eParticipation: Characterizing an Emerging Research Area, *Government Information Quarterly*, 25(3), s. 400-428.
- Sağsan, M., (2001). @-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı mı?, *Stratejik Analiz*, 2(19), s. 89- 97.
- Sancak, H.Ö., ve Güleç, S. (2010). Towards E-government Transformation in Turkey: Policy and Implementation, Reddick, C. G., (Ed.) içinde *Comparative E-Government, Integrated Series in Information Systems* 25, New York: Springer, s. 331-352.
- Saylam, A. (2020). Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, s. 23-37.
- Sobacı, M. Z., ve Karkın, N. (2013). The use of Twitter by Mayors in Turkey: Tweets for better Public Services?, *Government Information Quarterly*, 30(4), s. 417-425.
- Stiakakis, E., Kariotellis, P., ve Vlachopoulou, M. (2010). From the Digital Divide to Digital Inequality: A Secondary Research in the European Union. Sideridis, A.B. ve Patrikakis, Z. (Ed.) içinde *Next Generation Society. Technological and Legal Issues*, Berlin, Heidelberg: Springer, s. 43-54.

- Şahin, A., ve Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9, s. 343-356.
- Şahnagil, S. (2017). Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), s. 77-89.
- Şener, T., ve Eren, N. Ü. (2021). E-Devlet'in Yönetişim Bağlamında Değerlendirilmesi. *Karadeniz Araştırmaları*, 18(72), s. 863-873.
- Temur, N. (2013). Kamuda E-dönüşüm Araştırmaları ve Türkiye İçin Sonuçlar, *Polis Bilimleri Dergisi*, 15(1), s. 31-62.
- Tuncel, G., ve Yolcu, F.S. (2022). Kamuoyu Oluşturmada Sosyal Medya Kullanımının Yarattığı Muhtemel Riskler. *International Academic Social Resources Journal*, 7(44), s. 1740-1747.
- Uslu, S., ve Babaoğlu, C. (2023). Dijital Dönüşüm Ve Dijital Devlete Genel Bakış. Uslu S., Babaoğlu, C., Beribey, Y. E. (Ed.) içinde *Dijitalin Yüzyılı*, İstanbul: SETA Yayınları, s. 19-32.
- Usta, S., ve Bilici, G. (2022). Analysis of the Digitization Process of Turkish Public Administration Based on the Perspective of Digital Government Index and E-Government Development Index, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(3), s. 588-601.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital Divide: Impact of Access. Rössler, P., Hoffner, C. A., ve van Zoonen, L. (Ed.) içinde *The International Encyclopedia of Media Effects*. New Jersey: John Wiley & Sons, s.1-11.
- Yalçınkaya, B. (2019). Üniversite Öğrencilerinin E-Devlet Algısı: Memnuniyet, Güven Ve Kullanım Devamlılığı Niyeti Üzerine Bir Araştırma, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 59(1), s. 370-397.
- Yıldırım, K. (2022). Ulusal ve Yerel E-Devlet Gelişimi Arasındaki Nedensellik Durumu Ve Temel Belirleyicileri, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 13(1), s. 270-297.
- Yıldız, M. (2006). Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), s. 241-263.
- Yıldız, M. (2007a). E-government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward, *Government Information Quarterly*, 24(3), s. 646-665.
- Yıldız, M. (2007b). Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-devlet Siyasalarına Etkisi, *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2), s. 39-55.
- Yıldız, M. (2009). E-Devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Tehire ABD ve Türkiye'den Birer Örnek, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 18(3), s. 69-83.
- Yıldız, M. (2010). Digital Divide in Turkey: A General Assessment. Ferro E., Dwivedi, Y., Gil-Garcia, J. ve Williams, M. (Ed.) içinde *Handbook of Research on Overcoming Digital Divides: Constructing an Equitable and Competitive Information Society*, PA: IGI Global, s. 75-89.
- Yıldız, M., ve Karakaya Polat, R. (2012). Türkiye'deki E-devlet Araştırma ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirmesi ve Öneriler. Sobacı, M. Z., ve Yıldız, M. (Ed.) içinde *E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 623-648.
- Zhang, Y., ve Kimati, F.A. (2022). Exploring The Stages of E-Government Development From Public Value Perspective. *Technology in Society*, 69.

Zobel, R. (2005). E-Government: European Commission Policies and Activities. Di Maria, E., ve Micelli, S., (Ed.) içinde *Online Citizenship Emerging Technologies for European Cities*, USA: Springer, s.7-22.