

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRK KAMU BÜROKRASİSİNDE YAPILAN REFORMLAR: E-DEVLET
UYGULAMALARI

YÜKSEK LİSANS

Serkan GÜNEŞ

NİSAN-2024
GÜMÜŞHANE



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**TÜRK KAMU BÜROKRASİSİNDE YAPILAN REFORMLAR: E-DEVLET
UYGULAMALARI**

**REFORMS MADE IN THE TURKISH PUBLIC BUREAUCRACY: E-
GOVERNMENT APPLICATIONS**

YÜKSEK LİSANS

Serkan GÜNEŞ

**NİSAN-2024
GÜMÜŞHANE**



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**TÜRK KAMU BÜROKRASİSİNDE YAPILAN REFORMLAR: E-DEVLET
UYGULAMALARI**

**REFORMS MADE IN THE TURKISH PUBLIC BUREAUCRACY: E-
GOVERNMENT APPLICATIONS**

YÜKSEK LİSANS

Serkan GÜNEŞ

Danışman: Doç. Dr. Ömer UĞUR

**NİSAN-2024
GÜMÜŞHANE**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Türk Kamu Bürokrasisinde Yapılan Reformlar: e-Devlet Uygulamaları**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

22/04/2024

.....
Serkan GÜNEŞ

TEŞEKKÜR

Sahip oldukları bilgi ve deneyimleriyle bu süreci doğru bir şekilde tamamlamama yardımcı olan tez danışmanım sayın Doç. Dr. Ömer UĞUR'a, jüri üyesi kıymetli hocalarım Doç. Dr. Recep FEDAI ve Dr. Öğr. Ü. İmren Pınar DÜLGAR'a teşekkür ederim. Örnek bir devlet adamı olan 6 Aralık 2023 tarihinde vefat eden değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÇALIK'a teşekkürü bir borç bilirim.

Her daim desteklerini hissettiğim ve beni bu günlere getiren kıymetli annem ve babama, bu çalışmada bana her türlü desteği sağlayan, yol gösteren, bilgi ve birikiminden yararlandığım kardeşim Erkan GÜNEŞ'e, tez çalışmam sırasında bana her zaman anlayış gösteren ve destek olan değerli eşim Mehtap'a ve canım kızlarım Nisa, Meryem ve Zeynep'e teşekkürlerimi sunarım.

Serkan GÜNEŞ
GÜMÜŞHANE – 2024

ÖZET

Çok köklü bir geçmişe sahip bulunan Türk tarihinde kendine yer edinmiş olan geleneksel bürokratik yönetim anlayışı 1980'li yıllara gelindiğinde tartışılmaya başlanmış ve kamu yönetimi anlayışında önemli değişimler gözlemlenmiştir. Özellikle 1980 sonrası, yeni kamu yönetimi anlayışının da etkisi ile bürokrasi ciddi manada sorgulanmış ve neticede kamu bürokrasisinde vatandaş lehine kalitenin artırılması için birçok reform yapılmıştır. Kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak ve bürokratik işlemleri azaltmaya yönelik çalışmaların önünde engel olarak duran bürokratik işlemlerin fazlalığı sorunu, hem zamanın verimsiz bir şekilde harcanmasına hem de maddi yönden kayıplara neden olmaktadır. Bu kapsamda Türk bürokrasisinde devlet yönetimi anlamında kısa bir süre içerisinde bilgi teknolojilerine dayalı olarak gerçekleştirilmiş olan e-Devlet bu çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Bu uygulama neticesinde, yurttaşlar birçok kamu hizmetinden kamu kurumlarına gitmeden fayadalanabilmekte ve zaman ve maddi kayıpların önüne geçilebilmektedir. Buradan hareketle çalışmada öncelikle bürokrasi, reform ve e-Devlet kavramsal çerçevede açıklanmaya çalışılmıştır. Türk bürokrasisinin tarihsel gelişimi hakkında ve Cumhuriyet dönemi Türk kamu bürokrasisinde yapılan reform çalışmaları konularına yer verilmiş ve Türk bürokrasisinin örgütsel ve işlevsel manada sorunları ele alınmıştır. Son olarak çalışmanın konusu olan e-Devlet uygulamasına geçişe neden olan etmenler, e-Devlet uygulama örnekleri ve bu reformun Türk bürokrasisinde nasıl bir dönüşüme neden olduğu incelenerek bunların kamuoyundaki karşılıkları ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Bürokrasi, Reform, Bürokratik reformlar, e-Devlet, Türk Kamu Bürokrasisi-Bürokraside dönüşüm.

SUMMARY

The traditional bureaucracy administration approach, which has a deep-rooted history in Turkish history, began to be discussed in the 1980s and significant changes were observed in the understanding of public administration. Especially after 1980, with the influence of the new public management approach, bureaucracy was seriously questioned and as a result, many reforms were made in the public bureaucracy to increase the quality in favor of the citizens. The excess of bureaucratic procedures, which stand as an obstacle to efforts to increase the quality of public services and reduce bureaucratic procedures, causes both inefficient time wasting and financial losses. In this context, the e-Government, which was implemented in the Turkish bureaucracy in the sense of state administration in a short time based on information technologies, constitutes the main subject of this study. As a result of this application, citizens can benefit from many public services without going to public institutions, and time and financial losses can be prevented. Based on this, the study first tried to explain bureaucracy, reform and e-Government within the conceptual framework. The historical development of the Turkish bureaucracy and the reform studies carried out in the Turkish public bureaucracy in the Republican period are included, and the organizational and functional problems of the Turkish bureaucracy are discussed. Finally, the factors that led to the transition to e-Government application, which is the subject of the study, e-Government application examples and what kind of transformation this reform caused in the Turkish bureaucracy were examined and their responses in the public opinion were revealed.

Keywords: Bureaucracy, Reform, Bureaucratic reforms, e-Government, Turkish Public Bureaucracy-Transformation in Bureaucracy.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZET	VI
SUMMARY	VII
TABLOLAR DİZİNİ	XI
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XII
1. GİRİŞ.....	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
2.1. Bürokrasi.....	4
2.1.1. Bürokrasinin Gelişimi	6
2.1.2. Bürokrasinin Güç Kaynakları	8
2.1.3. Bürokrasi ve Siyaset.....	10
2.1.4. Bürokrasi ve Demokrasi.....	12
2.2.Reform	13
2.2.1. İdari Reform	14
2.2.2. Reform ve Bürokrasi İlişkisi	16
2.3. e-Devlet.....	18
2.3.1. e-Devletin Aşamaları	20
2.3.2. e-Devlete Geçiş: Nedenleri, Hedefleri ve Yararları	22
2.3.3 e-Devletin Güçlü ve Zayıf Yönleri	26
3. OSMANLI TÜRK BÜROKRASİNİN KURULUŞ VE GELİŞİM SÜRECİ	28
3.1. Osmanlı Döneminde Modern Bürokrasinin Kurulmasına Yönelik Reformlar	29
3.2. Cumhuriyet Dönemi Bürokrasi ve Reform Çalışmaları.....	35
3.2.1. Kuruluş.....	35
3.2.2. İdari Reform Dönemi (1945-80).....	37
3.2.2.1. Planlı Dönem Öncesi İdari Reform Çalışmaları	38
3.2.2.1.1. Neumark Raporu	38
3.2.2.1.2. Barker Raporu	39
3.2.2.1.3. Martin ve Cush Raporu	39
3.2.2.2. Planlı Dönemde Yapılan Reform Çalışmaları (1963 – 1980).....	40
3.2.2.2.1. İdari Reform Danışma Kurulu Raporu	40

3.2.2.2.2. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP).....	41
3.2.2.2.3. Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA).....	41
3.2.3. Kalkınma Planlarında Reform Çalışmaları.....	42
3.3. Devletin Yapısında Reform.....	43
3.4. Cumhuriyet Dönemi Bürokrasisinin Çözülememiş Sorun Alanları.....	47
3.4.1. Bürokrasinin Örgütsel Sorunları	47
3.4.1.1. Merkeziyetçilik	47
3.4.1.2. Örgütsel Büyüme	48
3.4.1.3. Yönetimde Gizlilik, Dışa Kapalılık ve Şeffaflık.....	48
3.4.1.4. Yönetimde Tutuculuk.....	48
3.4.2. Bürokrasinin İşlevsel Sorunları.....	49
3.4.2.1. Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma.....	49
3.4.2.2. Yönetimde Siyasallaşma ve Kayırmacılık	50
3.4.2.3. Yolsuzluk	50
3.4.2.4. Aracılar Yoluyla İşlemleri Yürütme	51
3.4.3. Diğer Sorunlar.....	52
3.4.4. e-Devlet'in Bürokrasinin Sorunları ve Hizmet Kalitesine Etkileri.....	52
4. BÜROKRASİDE DÖNÜŞÜM SAĞLAYAN E-DEVLET REFORMLARI.....	56
4.1. Reform İhtiyacını Doğuran Nedenler.....	56
4.1.1. İç Faktörler.....	57
4.1.2. Dış Faktörler	60
4.1.2.1. Küreselleşme	60
4.1.2.2. Uluslararası Aktörlerin Baskısı	62
4.1.2.3. Avrupa Birliği	63
4.1.2.4. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı.....	64
4.2. e-Devlet'e Geçiş ve Uygulama Örnekleri	66
4.3. Türkiye'de e-Devlete Geçiş Çalışmaları	66
4.3.1. e-Türkiye Girişimi (2001).....	67
4.3.2. e-Dönüşüm Projesi (2003).....	67
4.3.3. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006).....	68
4.4. Türkiye'de e-Devlet ve Uygulama Örnekleri	69
4.4.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)	69
4.4.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS).....	71
4.4.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	74
4.4.4. e-Nabız.....	77

4.5. e-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar.....	78
4.6. e-Devlet Uygulamalarının Bürokraside Sağladığı Dönüşüm	80
5. SONUÇ.....	85
KAYNAKÇA.....	91
ÖZGEÇMİŞ	101



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Kamu hizmeti sunumunda paradigma değışiklikleri.	22
Tablo 2. e-Devlet modelinin siyasi yönleri	26
Tablo 3. e-Devlet modelinin sosyal yönleri	27



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
AİHM	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
ANAP	: Anavatan Partisi
AK Parti	: Adalet ve Kalkınma Partisi
BİMER	: Bilgi Edinme Merkezi
BİT	: Bilgi İşlem Teknolojileri
CHP	: Cumhuriyet Halk Partisi
DP	: Demokrat Parti
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EBYS	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
e-DEVLET	: Elektronik Devlet
KYR	: Kamu Yönetim Reformu
KAYA	: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
MEHTAP	: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdari Sistemi
Md.	: Madde
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
TDK	: Türk Dil Kurumu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
YKY	: Yeni Kamu Yönetimi



1. GİRİŞ

21. yüzyılın en önemli olgularından biri tüm dünyada yaşanan değişim ve dönüşüm çabalarıdır. Ekonomik, sosyal, politik ve hayatın tüm alanlarında yaşanan bu hızlı değişim ve dönüşüm toplumun tamamını etkilemektedir. Bireyin devlete bakışı ve kendisini yönetenlere karşı beklentileri değişmiştir. Bu değişim ve dönüşüm kamusal alanda da kendisini fazlasıyla hissettirmiştir. Nitekim kamu yönetiminin başarı göstergelerinden en önemlisi şüphesiz bireylere sunmuş olduğu hizmetin etkin, verimli ve sürekliliğidir. Bu ise sürekli olarak kamu yönetiminin ve bürokrasinin yeniliklere açık çağın gereklerine uygun reformları yapmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kamu yönetimindeki reformların amacı, vatandaşların daha az zaman ve maliyet ile hizmete ulaşmasına dönük mevcut sistemi iyileştirmek veya geliştirmektir.

Kamu hizmetlerinin verimli ve doğru bir şekilde sunulabilmesi etkin bir biçimde işleyen bürokrasi şarttır. Kamu kurumlarında işlem süreçlerinin zamanında gerçekleştirilememesi hem zaman ve mesai kaybına hem de toplum nezdinde devletin güven ve saygınlık kaybına yol açmaktadır. Diğer bir açıdan birçok kurala dayanan ve vatandaşın belgelerle boğuşturulduğu bir sistem, vatandaş tarafından devletin kendisine olan güvensizliğinin göstergesi olarak görülmektedir.

Günlük hayatımızın her anında karşılaşmamız mümkün olan bürokrasi, herkesin aklında farklı bir bürokrasi kavramı ve anlayışı oluşturmaktadır. Genelde varılan kanı ise bürokrasinin, işlerin yavaş ilerlemesi ve sorumluluktan kaçınma gibi olumsuz etkilerinin olduğudur. Temel olarak bürokrasi, bir organizasyonun ve yönetim biçiminin bir parçası olup, örgüt içindeki çalışanların kiminle, hangi koşullarda ve hangi ortamda çalışacaklarını belirleyen bir yapılanma biçimidir. Bürokrasi tarihin her döneminde tüm toplumlar da kendini göstermiş, tarihsel süreçte işlev ve etkinliğini devam ettirmiş ve günümüzde de etkin bir aktör olarak varlığını devam ettirmektedir.

Kamu yönetimlerindeki aksaklıklar, tıkanıklıklar ve verimlilikten uzaklaşma durumları, hükümetlerin ve kamu yöneticilerinin sorumluluğunda olan kamu hizmetlerinin sunumunda değişimi gerektirmektedir. Ayrıca, bu değişim ihtiyacı, vatandaşlar başta olmak üzere tüm paydaşların gündemlerinde sıklıkla yer alan önemli bir konudur. Kamu yönetimleri için “reform” olarak adlandırılabilen bu değişim ve dönüşüm süreci zaman zaman yavaş ilerleyen ve bazen sancılı bir şekilde gerçekleşen bir süreç olsa da, her şeyin az veya çok değişime uğradığı bir zamanda vazgeçilmez bir gerekliliktir. Tarih boyunca tüm devletler, birçok nedenden dolayı kamu hizmetlerinin sunumu anlamından çeşitli düzenlemeleri yapma gerekliliğinde kalmışlardır. Yeniden

yapılanma hareketleri olarak isimlendirilen bu düzenlemeler neticesinde devletler, hem zamanın gerisinde kalmadan vatandaşlarına daha iyi hizmet sunmak hem de varlıklarını devam ettirebilmek için çalışmışlardır.

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki yenilikler vatandaşların davranışları, bilgi ihtiyaçları ve insanların çalışma ve iletişim kurma biçimleri üzerinde etkili olmuştur. Bu ilerleme sosyal, kültürel, ticari ve kamusal yapıları da etkilemiştir. Özellikle internetin, çeşitli bilgilere erişim olanağını, yeni etkileşim yollarını getirmesi ve aynı zamanda bilgi oluşturma ve paylaşımını desteklemesi nedeniyle dijital dönüşümü yoğunlaştırmıştır.

İnternetin ortaya çıkışı, dijital bağlantı, e-ticaret ve e-iş modellerinin özel sektörde ön planda olması ve kullanılması, kamu sektörünü hiyerarşik, bürokratik organizasyon modellerini yeniden düşünmeye zorlamaktadır. Müşteriler, vatandaşlar ve işletmeler her gün özel sektörün uyguladığı ve BİT araç ve uygulamalarının mümkün kıldığı yenilikçi yeni e-iş ve e-ticaret modelleri ile karşı karşıya kalmakta, kamu kuruluşlarından da aynısını talep etmektedir. e-Devlet, geleneksel yönetim anlayışında gerçekleşen dönüşümün kamunun örgüt yapısına, işleyişine ve hizmet sunumuna yansımalarının başlıca yöntemlerinden biri hâline gelmiştir.

"e-Devlet uygulamalarının Türk bürokrasisinde sağladığı dönüşümler" konu itibarıyla Türkiye'deki kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecindeki önemli bir adımı temsil etmektedir. Bu tez çalışması, e-Devlet uygulamalarının Türk bürokrasisindeki dönüşümünü ve etkilerini inceleyerek, bu dönüşümlerin amaçlarını ve önemini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda öncelikle Türkiye'de bürokraside reform çalışmalarının tarihçesi ele alınmıştır. Ardından, e-Devlet uygulamalarının Türk bürokrasisinde sağladığı dönüşümleri detaylı bir şekilde analiz ederek, bu dönüşümlerin niteliğini ve kapsamını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Buradan hareketle bu çalışmada, elde edilen veriler ile e-Devlet uygulamalarının Türk bürokrasisindeki dönüşümlerini açıklanmaya çalışılacaktır. Bu tez çalışması, Türk bürokrasisindeki dönüşüm sürecine katkıda bulunmayı ve e-Devlet uygulamalarının Türk bürokrasisindeki etkilerini daha iyi anlamayı amaçlamaktadır.

Çalışma üç ana bölümden oluşmakta olup birinci bölümde, çalışma konusuna ilişkin kavramsal çerçeve çizilmekte; bu kapsamda bürokrasi, reform ve e-Devlet kavramlarına yer verilmektedir. İkinci bölümde Türk bürokrasisinin tarihsel gelişimi III. Selim döneminden Cumhuriyetin kurulması ve günümüze kadar süreçte reform çalışmaları ile birlikte bürokrasinin çözülmemiş sorunları etkileri ve sonuçlarıyla birlikte ele alınmaktadır. Çalışmanın üçüncü ve son bölümü ise, reformu gerekli kılan nedenler, e-Devlet'e geçiş süreci çalışmaları, Türkiye'nin e-Devlet dönüşümünü değerlendirmekte,

yine bu başlık altında e-Devlet uygulamalarından olan Merkezi Nüfus Sistemi (MERNİS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ve Kişisel Sağlık Sistemi (e-NABİZ) uygulamalarına yer verilmiş ve son olarak e-Devlet uygulamalarının bürokraside nasıl bir dönüşüm sağladığı incelenerek değerlendirilmektedir.



2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu çalışmanın kapsamında bürokrasinin kavramsal çerçevesi incelenecek ve gelişimi, güç kaynakları, siyaset ve demokrasi ile ilişkileri, reformlar, idari reformlar, reform ve bürokrasi ilişkisi ele alınacaktır. Ardından, e-Devlet kavramı ve süreçleri üzerinde durulacaktır.

2.1. Bürokrasi

Ortaya çıktığı yer, kelime ve sözlük anlamıyla algılanma açısından farklılık gösteren bürokrasinin iyi anlaşılması, kavranması ve kavram kargaşasının önlenmesi için ilk olarak tanımın ortaya konulması gerekmektedir. Bürokrasi terimi, "bureau" kelimesinden gelen "devlet daireleri" ve "cretie" kelimesinden gelen "hakimiyet, yönetim, egemenlik, iktidar" anlamlarının birleşimiyle oluşmuş, devlet dairelerinin iktidarını ifade eden bir kavramdır. (Dursun, 1990). 18. yüzyılda bürokrasi kavramı, kendi yararına devletin gücünü kullanan memurlar olarak tanımlanmıştır. Bürokrasi kavramı Max Weber ile anılır. Weber, bürokrasinin teknik yeteneği, uzmanlığı, disiplini ve istikrarı her türden yönetsel görevi yapabilmesi gibi özelliklerinden ötürü insanın kontrol altında tutulmasında en gerçekçi argüman olduğunu ifade etmiştir (Öztürk, 2017).

Kavram olarak bürokrasinin ilk kez Fransa’da ortaya çıktığı ve Fransız fizyokrat iktisatçı Vincent de Geournay tarafından 1745 yılında kullanıldığı konusunda fikir birliği vardır. Bürokrasi kavramının “bureau” kavramından geldiği bu kavramında “koyu renkli kumaşla örtülmüş yazı masası” anlamı taşıdığı ifade edilmektedir. Bu terim 18. yüzyılda “memurların çalıştığı yer” manasında kullanılmaya başlanmıştır. Burada ön plana çıkarılmak istenilen memurların toplum üzerinde giderek yükselen egemenliği ve etkisidir. Bu kavramın akademik ve bilimsel kapsamda yaygın olarak ele alınması Alman sosyal bilimci Max Weber’in bürokrasi ile ilgili çalışmaları sonrası hız kazanmıştır (Eryılmaz, 2002: 5-6). Kuramsal olarak Max Weber tarafından temelleri atılan bürokrasi, birden fazla tanıma sahip bir kavram olup bürokrasinin kamu personelinin çalıştığı ofis, devlet dairesi, memurlar tarafından yönetim, bürokratların yönetimi, kötü yönetim ve verimsizlik, kamu yönetimi gibi tanımları yapılmıştır (Akçakaya, 2017).

Bürokrasinin birden fazla anlamı içerdiği ve farklı anlamlara gelebilecek şekilde kullanıldığı gözlenmektedir. İlk olarak bürokrasi, devlet yönetimini, devletin organizasyon yapısını ve çalışanlarını anlatmaktadır. Başka bir anlamda bürokrasi, "belli bir örgütlenme, iş bölümü, prosedür ve yönetim biçimini" ifade etmektedir. Bürokrasi kavramının diğer anlamları ise "kırtasiyecilik", "işlerin yavaş ilerlemesi", "sorumluluktan

kaçma, katılık," "kamu yönetiminin verimli olamaması" gibi olumsuz ve aşağılayıcı anlamlarda kullanılmasıdır (Dursun, 1990).

Bürokrasi ortak bir amacı ve işi gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelen kurumların çalıştırdığı iş gücü, yöntemler ve idari gücün sistemini ortaya koymak için kullanılan bir sözcüktür. Bu anlamda kavram tanımlayıcı ve objektiftir. Bu haliyle düşünüldüğünde bürokrasi sözcüğü bir yönetim ve örgütlenme şeklini ifade eder. Diğer anlamda kullanıldığında sorumluluktan kaçma, kırtasiyecilik, işlerin olması gerekenden yavaş yürütülmesini ifade eder (Efil, 2010: 54). Günlük dilde, bürokrasi terimi genellikle "işlerin geciktirilmesi", "yavaş ilerleme", "gerekli olmayan formalitelerin artması" gibi olumsuz anlamlar taşımak üzere kullanılmaktadır (Koçel, 2018: 241).

Türk Dil Kurumu (TDK)'ya göre bürokrasi: "Devlet kurumlarında çalışan üst düzey yöneticiler topluluğu" olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). Kamu Yönetimi Sözlüğünde ise bürokrasi: "Hükümet dairelerinde çalışan memur ve yöneticilerin sahip oldukları güç ve etkilerin bütününe denir" şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir tanımda ise bürokrasi Türkçede bazen "kırtasiyecilik" anlamında kullanılır. Bu anlamda kamu idaresinde bir işi gerçekleştirebilmek için gereken izinler, imzalar, uyması gereken kurallar ve benzeri formalitelerdir" (Parlak, 2011:102).

Bürokrasinin çeşitli ve farklı anlamları, devletin kendini geliştirme ve büyüme süreciyle bağlantılıdır. Devletin hem yapı hem de faaliyet olarak büyümesi ve gelişmesi bürokrasi ile ilgili farklı tarafları ve sorunları ortaya çıkarmış, dolayısıyla değişik bakış açıları oluşmuştur (Eryılmaz, 2002: 3). Max Weber, bürokrasiyi "işlerin görülmesini aksatan, gereksiz yazışma ve zaman kayıplarına yol açan, "bugün git-yarın gel" uygulamalarını doğuran bir kavramı ifade etmenin tersine, ideal (saf-bozulmamış) anlamda bir örgüt ve yönetim biçimi düzenini ifade eder" şeklinde anlaşılması gerektiğini anlatır (Şimşek ve Çelik, 2019: 129).

Sosyal bilimcilerin birçoğu bürokrasiyi tanımlarken büyük yapıli karmaşık bir örgüt, değer yargısı taşımayan onaylama veya reddetme yönü bulunan bir yapı olarak tanımlamaktadırlar. Bu nedenle farklı anlamlar değişik yaklaşımlar meydana getirmiştir. İlk yaklaşım bürokrasiyi, belli bir yapısal özelliklere sahip işbölümü, hiyerarşi ve prosedür sistemi olan bir örgüt biçimi olarak ele alır, diğer yaklaşım; örgütün pozitif yönleri olduğu kadar olumsuz yönlerine de vurgu yaparak kırtasiyecilik, aşırı gizlilik, yetki kullanmakta isteksizlik, sorumluluktan kaçma özellikleri olduğunu da vurgulamaktadır. Bu yaklaşımların ortaya çıkardığı tanımlara baktığımızda, bürokrasinin aşağıda belirtilen beş başlık altında incelendiğini görmekteyiz (Eryılmaz, 2002:6-7).

➤ Rasyonel Organizasyon

- Verimsizlik ve Kötü Yönetim Sorunları
- Kamu Yönetimi Dinamikleri
- Memurların Yönetimi
- Büyük Ölçekli Organizasyonlar ve Modern Toplum.

Kırtasiyecilik ile, yönetim mekanizmasında her yetkilinin prosedüre katkı sağlaması amaçlanmıştır. Bu yaklaşım sayesinde, her aşamada memurlara işlem kâğıdını imzalama veya paraflama yetkisi verilerek, işlemlerin veya kararların denetlenmesini hedeflemiştir. Kamu yönetimi bağlamında, bürokrasi genellikle siyasi sistemin kamu yönetimi kolu olarak tanımlanır. Bu sistem, otoritenin büyük ölçüde atama yoluyla göreve gelen memurların elinde olduğu bir yönetim biçimidir. Bürokrasi aynı zamanda, toplumda büyük yapıların gelişmesini ifade eden bir kavram olarak da kullanılır.

2.1.1. Bürokrasinin Gelişimi

Bürokrasi, geçmişten günümüze birçok düşünürün ilgilendiği konu olmuştur. 19. yüzyıldan itibaren bürokrasi ile ilgili değerlendirme yapan düşünür sayısında önemli ölçüde artış olduğu görülmektedir. Bunun önemli nedenlerinden biri bürokrasinin, hem siyasi hem de toplumsal yaşamda mühim bir aktör olarak yönetim ilişkilerinde oynadığı roldür (Eryılmaz, 2002:21). İlkel toplumlara kadar indiğimizde, toplumsal örgütlenmenin kabile gibi gruplara dayadığı, ama toplumsal işlemleri yürüten bir otorite ve örgütlenme olmadığı görülmektedir.

Gerek demokratik gerekse otokratik yönetim sistemleri olsun devlet idari amaç ve işlevleri yerine getirmek amacıyla bürokratik bir yapılanmaya gereksinim duymuştur. Üstelik tarihsel gelişimi incelendiğinde, toplum için yapılması gerekenlerin yerine getirilmesi amacıyla tarih sahnesine çıktığı görülmektedir. Aile ve kabileye dayalı ilk çağ toplumlarında bürokratik örgütlenmelere gereksinim yokken insanların birlikte yaşamaya başladıklarından itibaren aralarında gelişen sosyal ve insani ilişkiler sonucunda bürokratik benzeri yapılanmalara ihtiyaç duyulmuştur (Akçakaya 2016: 275-276).

Bürokrasi, tarih boyunca varlığını sürdürmüş, günümüze kadar da etkinliğini korumuş önemli bir aktör olarak hayatını sürdürmektedir. Bürokrasi temelde büyük çaplı örgüt olarak görüldüğünde insanlar için toplu bir şekilde yaşamının bir gereği olarak toplumsal örgütlenmeler yoluyla büyük çaplı örgütlerin meydana gelmesine neden olmuştur. Bürokrasi insanlar için toplu bir şekilde yaşamının bir gereği olarak toplumsal yapılanmalar aracılığıyla büyük çaplı örgütlerin oluşmasına yol açmıştır. Bugün ise bireysel ve küçük ölçekli topluluklar etkin olmadığından sürekli büyük ölçekli örgütlenmelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle, bu tür büyük çaplı sosyal toplulukları

yönetmek için her zaman organizasyonlara ihtiyaç duyulmuştur. Çok eskinden beri bürokrasinin özellikle Weber bürokrasisinin olumsuz yönleri gösterilerek bürokrasinin ileri zamanlarda olmayacağı üzerine teoriler öne sürülmesine rağmen Weber bürokrasisi hala en etkin yaygın ve egemen yönetim bununla birlikte de örgütlenme şekli olarak varlığını sürdürmektedir. Henüz toplumsal ihtiyaçlara cevap verecek yeni bir örgütlenme şekli ortaya konulamamıştır (Çevikbaş, 2014: 77). Weber, modern bürokrasinin oluşumunu etkileyen sosyo-ekonomik faktörleri şu şekilde özetlemiştir: Protestan ahlakı, paranın iktisadi gelişimi, ulus-devletlerin doğuşu, devletlerin sorumluluklarının artması ve kapitalist sistemin gelişimi (Eryılmaz, 2015: 288).

Bürokrasi kavramı ilk önce Fransa’da (bureaucratie) ortaya çıkmıştır. 19. yüzyılda Almancaya (bureaukratie) ardından İtalyancaya (burocrazia) ve sonrasında İngilizceye (bürokracy) çevrilerek uluslararası yönetim literatüründe anahtar kavram haline dönüşmüştür. 19. yüzyılda bürokrasi *monorşi*, *aristokrasi*, *demokrasinin* ardından dördüncü yönetim biçimi olarak ele alınmış bu kavram otorite “devlet dairelerindeki yöneticilerin ve memurların etkisi” gibi anlamlarda kullanılmıştır (Eryılmaz, 2015: 288).

Batıda feodalitenin yıkıntıları üzerine kurulan modern devlet bürokrasisi merkezi yönetimin güçlenmesine bağlı olarak bürokratların toplum üstündeki gücünü arttırmış bunun neticesinde, derebeyi ve prenslerin yerini bürokratlar almıştır. 18. yüzyılın sonlarında merkezi idarenin gücü ve fonksiyonunu arttırmaya yönelik olarak çeşitli gelişmeler yaşanmıştır. Bunlar; nüfus, üretim ve ticaret hacmi, sanayi devrimi, bilimsel bilgi, aydınlanma dönemi kanaat önderleri, hanedan savaşları yerine ulusal savaşlar, koloniler, büyük kentler, eğitilmiş sınıfın ortaya çıkması gibi gelişmeler olarak sayılabilir. Bu durumun devletin düzenli yönetimine karşı bir ilgi olmuştur. Bürokrasinin köklü olarak yerleşmesi Fransız ihtilali neticesinde olmuştur. 19. yüzyılda Fransız idaresi Anglosakson toplum dışında kalan diğer ülkelere örnek oluşturmuş ve önceki birçok devlet yönetim anlayışı değişmiştir (Mises 1947’den aktaran Eryılmaz 2015). Örneğin devlet kralın mülkü olmaktan çıkmıştır. Loncalar toprak sahipleri gibi güçler ortadan kaldırılmıştır. Ticari ve toplumsal ilişkiler yasal düzenlemelerle güvence altına alınmış, bu durumda bürokrasinin önemli bir unsur olarak gelişimini tetiklemiştir.

Eryılmaz (2010) bürokratik yapının gelişmesine etki eden faktörleri aşağıdaki gibi sıralamıştır (Eryılmaz 2010’dan aktaran Eryılmaz 2015).

- Hacim bakımından tüm işlerin büyümesi,
- Ulus devlet anlayışı ve devletlerin gelişmesi
- Kapitalizm,
- İdeolojik ve siyasal nedenler,

- Gereksinimler ve yönetimsel sorunlar
- EndstrileŖme ve kentleŖme,
- Demokrasi ve eŖitlik ilkesi,
- lkelere özgü sosyal koŖullar.

2.1.2. Bürokrasinin Güç Kaynakları

Türk Dil Kurumu kaynaklarında gç; “fzik, zihin ve ahlak yönünden bir etki yapabilme veya etkilere karŖı direnme yeteneği, kuvvet, efor: zihin gücü, yaŖama gücü”, “Siyasi, ekonomik, askeri ve benzeri alanlarda büyük etkiye ve öneme sahip olan devlet veya devletler topluluğu için kullanılan bir terim: gç dengesi” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurum, 2024). Weber’e göre gç; “Sosyal bir bağlamda, bir aktörün, ne tür bir temele dayanırsa dayansın, karŖılaŖtıđı dirence rağmen istediğini gerekleŖtirebilme veya baŖkalarını harekete geçirebilme olasılığını” ifade eden bir kavramdır (Weber, 2005: 31).

Bürokrasinin güçlü bir merkez olmasına yol açan eŖitli kaynakların ve etkenlerin varlığından söz edilmiŖtir. Bunlar aŖađıdaki gibi sıralanabilir;

- Bürokrasinin elinde tutuđu bilgi ve uzmanlık,
- Siyasi iktidarın sürekli deđiŖkenlik göstermesine karŖın, bürokrasinin istikrarlı bir statüye sahip olması.
- Bürokrasinin, kırtasiyeci ve verimsiz bir yapı olarak algılansa da, yasama organına göre daha hızlı ve etkili kararlar alabilmesi,
- Bir kurumun, kendi alanı içinde oluŖturduđu yaklaŖımlar, programlar ve siyasi anlayıŖlarla Ŗekillenen kurumsal ideolojiye sahip olması.
- Bürokratların uzmanlaŖma ve profesyonelleŖme süreçlerinden geçmesi.
- Bir kurumun, bakanlık hiyerarŖisinden ayrılarak özerk bir yapıya dnŖmesi.
- Bürokratların, planlama ve bütçeleme gibi teknik bilgilere vakıf olmaları,
- Bürokratlar ve eŖitli meslek gruplarının temsilcilerinden oluŖan danıŖma kurullarının varlığı (Eryılmaz, 2002: 96).

Bürokrasinin güç kaynakları konusunda Guy Peters’in çıkarımları önemli bir yer tutar. Peters, siyaset ve bürokrasi arasındaki gç dengesi ve bu dengelerin deđiŖimi, kurumların performanslarını önemli ölçüde etkileyebilir bu nedenle her iki tarafın da bu süreçte sahip olduğu güç kaynakları üzerinde durulur. Peters'e göre, bürokrasinin en önemli güç kaynakları; bilgi ve uzmanlık, karar alma yetkisi, kalıcılık ve istikrar, bürokratik kurumların destekçileri olması ve kurumsal ideoloji geliŖtirme kapasitesidir (Peters’den aktaran Güler, 2015: 77).

a) Bilgi ve Uzmanlık: Güç kaynaklarının en önemlilerinden biri bilgi ve uzmanlıktır. Yapılacak icraatlar ve alınacak kararlar için ihtiyaç olan bilgiler bürokrasi sayesinde elde edilmektedir. Çünkü bürokrasiler bilgiyi toplayan, raporlar oluşturan ve bunları yorumlayan teşekküllerdir. Uzmanlaşmış olan bu yapı hükümeti yönlendirerek hatalı politikalar uygulamasına ve hükümetin vatandaş gözünde zor durumda kalmasına neden olabilecek gizli güce sahiptir. Buna karşın seçmenin ve kamuoyunun nazarında takdir edilecek kararları hızlı ve verimli bir şekilde uygulamaya koyabilirler. Bürokrasilerin sahip oldukları bu potansiyeli bazı zamanlarda negatif yönde kullandıkları görülmüştür.

b) Karar Verme İktidarı: Karar verme iktidarı bürokrasinin diğer güç kaynaklarından biridir. Bürokrasinin hızlı karar verebilme yeteneği bu yetkinliğe sahip olmasını doğurmaktadır. Mevcut uygulama incelendiğinde siyasi iktidarın kanun hükmünde kararname, tüzük ve yönetmelikler aracılığıyla yoğun ve etkili bir biçimde hızlı karar alabilme mekanizmalarını kullandıkları görülmektedir. Bu alanda bürokrasinin son derece etkin olduğu ve hatta herhangi bir kanun ile bağlantısı olmayan tek başına hüküm ifade eden yönetmeliklerde mevcuttur. Bu itibarla bu işlevi yerine getiren bürokrasi önemli bir statü ve güç elde etmektedir (Güler, 2015: 79).

c) Kurum İdeolojisi: Bürokrasiler görev alanlarında zaman içerisinde bazı kurumsal yaklaşımlar, iş yürütme şekilleri, programları ve anlayışları oluştururlar. Buradan hareketle bu ideolojilerin çok açık olmamakla birlikte iktidarların ne yapması gerektiği konusunda çok gelişmiş ve çeşitli fikirleri içerebildiği söylenebilir. Bu durumda bürokrasinin bir diğer güç kaynağı olan kurum ideolojisini oluşturur. Yumuşak ve sert tip kurum ideolojiler olarak ikiye ayıran Peters, sert tipini kurumun ideolojisini kendisi dışındaki diğer yapılara da empoze ederek, daha iyi politikalar üreterek çevresini şekillendirmeye çalışması olarak görmektedir. Yumuşak tipi ise daha çok kurumun mevcut ideolojisini korumaya yönelik ve içe dönük bir yapı olarak tanımlamaktadır. Alışkanlıklar nedeniyle kurumun mevcut politikalarının devamından yana tavır alma söz konusudur.

Dışışlerinin, askeri ve yargı bürokrasisinin, ekonomik ve sosyal bürokrasiden daha yoğun bir ideolojiye ve kurumsal kültüre sahip olmasından dolayı, siyasilerin uzlaşma sağlamada ortaya koymaya çalıştıkları uygulamaların sonuçsuz kaldıkları görülmektedir (Eryılmaz, 2002: 251).

d) Kalıcı ve İstikrarlı Yapı: Bürokrasiye sağlanan bir başka avantaj kalıcı ve kararlı bir yapı olmasıdır. Hükümetler değişmekte veya yenilenmekte buna bağlı olarak siyasilerde seçimler sonucunda değişmektedirler ancak bu durumlarda dahi kamu

hizmetlerinde süreklilik esas olduğundan dolayı bürokrasiler işlerini sürdürmektedirler. Bu nedenle bürokrasilerin işlerini iyi bilen ve alanında uzmanlardan oluşmaları kamu hizmetlerinin devam etmesi açısından son derece önemlidir. Bu durum bürokratların daimi siyasilerin ise geçici olduğu algısını ortaya çıkarmakta ve önemli sonuçları da beraberinde getirmektedir. Siyasiler tarafından alınan kararların uzun ömürlü olmayacağı veya hükümet veya bakan değişikliğinde ilgili politik kararın değişeceğini kanısına varan bürokratlar, kararların uygulanmasında yeterli desteği sağlamaktan kaçınmaktadırlar (Güler, 2015: 83).

Modern devletlere baktığımızda, bürokratik gücün kaynakları bürokratların politika yapma sürecindeki etkilerini akla getirmektedir. Bürokratlar danışmanlık görevleri aracılığıyla bilgiyi elde etme ve ulaşılan bu bilgilerin danışmanlık yaptıkları bakanlara ve politikacılara ulaştırma akış hızını elinde bulundurmalarıdır. Devlet kurumlarında en önemli güç “bilgi” dir. Siyasiler bürokratların bu gücünün farkında oldukları halde bunun önüne geçememekte ve bürokratların yerini karar alımında ve yürütme işlemlerinde dolduramamaktadırlar. Bürokratların elini güçlendiren bir diğer hususta bakanlar ve bürokratlar arasındaki iş ilişkileri olmaktadır. Bürokratlar bakanların politikalarını yürütmekle görevli devlet memuru olarak görünseler bile uygulamada verilen görevleri yürüten grup olmadıkları görülmektedir. Bununla birlikte bürokratların uzmanlık ve bilirkişilik deneyimlerinden kaynaklanan statülerine duyulan saygı vardır bu durum bürokratları üst düzey seçkin grup olarak gösterir. Devlet memurlarının avantajlı taraflarından bir diğeri ise yapılan çalışmalar hakkında bakanlardan daha fazla konuya zaman ayırabilmeleridir (Tahtalıoğlu, 2011: 92).

2.1.3. Bürokrasi ve Siyaset

Siyaset için bir yönetme sanatı, devlet yönetimi, iktidar mücadelesi, otorite ilişkileri olarak tanımlamalar mevcuttur. Siyaset devlet idaresinde temel tercihler ve problemlerle uğraşır ve bunlara çözüm yolları bulur. Siyaset, devlet işlerinin yürütülmesi sanatı ve kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan bir yol ve yöntem olarak bürokrasiden farklılık gösterir. Siyasiler seçimle iş başına gelir ve seçtikleri süre ile görevde bulunurlar. Görev sürelerinin sürekli olmaması bürokratlardan farklılaştıkları noktalardan biridir (Aydilek, 2019: 62).

Siyasetçiler ile bürokratlar arasındaki ilişkilerin nasıl olması gerektiğine dair farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan ilki, demokrasilerde seçimle iş başına gelmiş siyasiler tarafından bürokratların sıkı kontrol altına alınmasını savunur. Bu yaklaşım siyaset ve yönetimin birbirlerinden ayrılarak siyasilerin rolünün siyasa yapma olduğunu,

bürokratların ise alınan kararları uygulamadan ibaret olduğunu öngörür. Bu yapılmadığı takdirde bürokrasinin demokrasi veya siyasi otorite karşısında bir tehdit oluşturacağını söyler. İkinci yaklaşım, birinci yaklaşımın aksini savunarak siyaset ve yönetim ayrımını kabul etmez. Bürokrasinin idari yönünün yanında siyasi yönünün de olduğunu ve bürokratların siyasa yapma sürecinde dahil olmaları gerektiğini savunur. Bunun nedeni olarak siyasiler ile bürokratlar arasında hiyerarşik bir ilişkinin olmadığını akılcı, etkileşimci ve tamamlayıcı bir ilişkinin varlığını belirtir. Son yaklaşım ise, üst düzey bürokratların siyasiler karşısında özerk yetkiler ile donatılmış olmasını savunarak, siyasilerin yetkilerini partizanca kullanmalarını engellemek ve idaredaki verimliliği ve etkinliği yerine getirebilmek için yetkilendirmek istemektedir. Bu son yaklaşım IMF gibi uluslararası kuruluşların ekonomi yönetimindeki önerdikleri bir model olarak karşımıza çıkmaktadır (Eryılmaz, 2002;94-96).

Bürokrasi ve siyaset birbiriyle sıkı ilişkilere sahip iki müessesedir. Siyasi yöneticiler tarafından yapılması planlanan görevler için umumi çerçeve ile hedefler saptanmakta, bürokratlar ise, bu çerçeve kapsamında kararları alarak uygulamaya koymaktadırlar. Bir başka deyişle ülke yönetimine ilişkin politik kararlar siyasi iktidar tarafından alınmakta ve kendisine bağlı olan bürokrasiye bunları uygulatmaktadır. (Belet, 2008: 36). Başlangıçta politikacılardan ve parti siyasetinden uzak görülen tarafsız bir karar alma ve uygulama süreci olarak tanımlanan bürokrasi, ardından devletin "makine odası" veya "sosyal makinesi" olarak görülmeye başlanmıştır. 20. yüzyılın başlarında bürokrasi için, kanunlara ve kurallara uygun bir şekilde üst taraftan gelen talimatları uygulayan, ruhsuz bir makine gibi çalışan görüş yaygınlaşmıştır (Bektaş, 2021: 64).

Bürokrasi siyasi iktidarın belirlediği hedeflerin yürütücüsü olarak konumlanması gerekirken, kendi yöntemleriyle elinde bulundurduğu güç sayesinde siyasi yönetimi belli durumlarda etkilemekte ve dahası ortak olabilmektedir. Kamu politikalarının oluşumunda bu durum kendini açıkça göstermektedir. Birbirleriyle çok yakın ilişkileri olan bu oluşumların genellikle birbiri ile çok yakın olduğu ve beraber hareket ettiklerini onaylamak gerekir. Burada bürokrasinin amacı toplumsal ihtiyaçları belirlemek ve kamu politikalarının bu ihtiyaçlara daha duyarlı bir şekilde oluşturulmasını sağlamaya yönelik olmalıdır (Göküş, 2000: 36). Siyasiler faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için, kendilerine yakın ve aynı zamanda işinde uzman kadrolara ihtiyaç duyarlar. Bürokrasiyi siyasallaştırmayla sonuçlanan bu durum kamu görevlerine yapılan atamalarda siyasal sebeplerin kendini göstermesi ve kamu görevlisinin siyasal faaliyette bulunmasına yol açar (Belet, 2008: 36).

Siyasal sistemlerde alınan kararların ve belirlenen politikaların uygulanması önemli bir sorun teşkil etmektedir. Çünkü neyin belirtildiğinden ziyade neyin gerçekleştirildiği önemlidir. Bürokrasinin alt kademelerinde işlerin nasıl yürüdüğü ve vatandaşa nasıl yansıdığı yönetimin ne olduğunu gösterir. Siyasi aktörlerin belirlediği uygulamaların belirlenen politikalardan farklı olması sistemin başarısızlığı anlamına gelir. Başarısızlığın tek değil ama önemli bir parçası bürokrasiler olduğu için siyasilerin politika kararlarının uygulanması yönünde bürokratlar ile işbirliği içinde olmaları gerekmektedir (Eryılmaz, 2002:105).

2.1.4. Bürokrasi ve Demokrasi

Weber, demokrasinin ilkeleri ile bürokrasinin ilkeleri arasında gerilim ve kavga olduğunu bu kavganın bunların doğasında olduğunu belirtmektedir. Seçilmemiş memurların otoritelerinin azaltılması, memurlar gurubunun oluşmasının önlenmesi demokrasinin değerlerindendir. Üst bir gurubun oluşmasının karşısında olan demokrasi çoğunluk tarafından oluşturulan düzeni destekler. Demokrasinin içerisinde siyasal gücün birkaç kişi veya küçük bir gurubun elinde olduğu (oligarşik) yönetimlere eğilimler ve buna meyiller mevcuttur. Buna yönelmeler insan doğasından “siyasi mücadelenin niteliğinden” ve “örgütlerin yapı ve niteliğinden” kaynaklanır (Öztürk, 2003: 36).

Bürokrasinin doğrudan halka karşı sorumluluğu bulunması, siyasi katılım olanaklarını azaltmakta veya ortadan kaldırmaktır. Demokratik sistemleri ortadan kaldıracak olan bürokratik güç gurubunun meydana gelmesi otoriterizmi meydana getirmektedir. Sıkı bir bürokratikleşme eğilimi olan otoriterizm, demokratik yöntemler içerisinde de görülmektedir (Eryılmaz, 2015: 281).

Serbest ekonomide bürokrasiye hizmet etme rolü verilmiştir. Kapitalizmde arz ve talep ilişkileri serbestçe oluşmakta, bürokraside ise ihtiyaçları merkezden karşılama eğilimi vardır. Bürokrasi ekonomik bakımdan kapitalizm ile uyum içerisinde değildir. Bundan ötürü kapitalizmin gereklerine mani olduğu için demokrasiye de engel olduğu ileri sürülür. Halkın temsilcilerinin taleplerine karşı doğrudan karşı koymak meyilinde olan memurlar siyasal bürokrasiyi temsil ederken, demokratik bir devletin görevi kamusal mal ve hizmetlerin devlet kontrolü altında üretilmesine imkan sağlamaktır. Bu bakımdan başka bir eleştiri ise, bürokrasinin kurallara sıkı sıkıya sadakat göstermesinden dolayı adalet, bireysel girişim gibi demokratik değerlerle karşıtlık oluşturmastır (Öztürk, 2003: 49-50).

Bürokrasinin demokrasi açısından taşıdığı olumsuzluklara baktığımızda, bürokrasi toplumda eşitsizlikleri ve istikrarsızlıkları meydana getirmektedir. Baskıcı bir devlet yapısı olmasını isteyen siyasi seçkinlerin aracı olabilir. Seçim ile gelmiş siyasi iktidarın denetimini kabul etmeyebilir. Bürokrasilerde gurup çıkarı ve örgüt menfaati ön plana çıktığı için memurlar kendi bağlarını geliştirerek kendi tarzlarında yönetim biçimi geliştirmelerine neden olabilir (Eryılmaz, 2015: 282).

Bürokrasinin demokrasi açısından katkılarına baktığımızda ise; demokratik işlerin korunmasına güvenlik noktası olur ve neticede siyasi bozulmayı ve yolsuzluğu azaltır. Önemli bir ilke olan yasa önünde eşitlik ve tarafsızlık demokratik kurumların işlerinde bu düşünceye göre hareket etmelerini sağlar. Bu bakımdan eşitlik ve tarafsızlık sağlanır toplumdaki istikrar temin edilir. Bürokratik personel politikası ile işe girmedeki adaletsizlikler engellenmiş olur. Ekonomik imkanlar, inançlar ve diğer hususların yerine liyakat ve eğitim ön plana çıkar. Demokrasinin gelişmesi için bürokratik örgütler olmazsa olmazdır (Eryılmaz, 2015: 283).

2.2.Reform

Türk Dil Kurumu sözlüğünde “*düzeltilme*” anlamına gelen reform kavramı genel olarak hataları ve aksaklıkları iyileştirme veya ortadan kaldırma bunlara yeni bir şekil verme olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). Yönetim açısından ise reform kavramı; yönetimin gerçekleştirmek istediği hedefler doğrultusunda akla uygun bir biçimde yönetimin sahip olduğu kaynak ve olanakların kullanılması ve bu doğrultuda yeni bir tarz (konsept) oluşturmak için ortaya konan çabaların tamamıdır. Reformun amacı, var olan düzeni günün şartlarına göre düzenlemek ve gerekli değişiklikleri yapmaktan ziyade en az zaman, emek ve para harcayarak düzenlemelerin amaç ve programlarını gerçekleştirebilmek için personel, metot, malzeme gibi tüm yönleriyle birlikte iyileştirme ve geliştirme çabalarıdır (Acar, 2005: 23).

Reformların başta gelen gerekçelerine baktığımızda, en önemli olanı reformun finansal-ekonomik gereksinimlerden kaynaklandığı görüşüdür. 1970 yıllarında yaşanan “petrol krizi” sonrası devlet bütçeleri büyük açık vermeye başladılar ve bu açıkların kapatılması oldukça zor olmuştur. Bu ekonomik bunalım sonrası kamu yönetiminde önemli ölçüde harcamalarda tasarruf önlemleri almaya başladılar. Bunun doğal sonucu olarak bürokratik yapılarda değişim arayışları başladı. Bütçe açıklarını kapatmanın yollarına baktığımızda bunlar; harcamaların kısılması, vergilerin yükseltilmesi ve son olarak çalışma konumuzu da ilgilendiren kamu hizmetlerinin düşük maliyet ile etkin bir

biçimde gerçekleştirilmesidir. Yönetimde reform konusunda yapılan çalışmalarda ortaya konan özellikler birbirinden değişik olsa da;

- Hizmet ve müşteri tutumları,
- Rekabet gibi piyasa işleyişleri,
- İşletme yönetimi tekniklerinin hayata geçirilmesi, hemen hemen hepsinde var olan ortak özelliklerdir. (Öztürk, 2003:157-158).

2.2.1. İdari Reform

Üzerinde fikir birliğine varılmış bir idari reform kavramı olmasa da, içerik bakımından kapsamlı bir tanım olarak idari reform; Devlet idaresinde düzenlemeleri ve değişiklikleri göstermek için yönetimi iyileştirme, yeniden yapılandırma ve idari ıslahat olarak açıklanmaktadır. Yine başka bir tanımda; İdari reform, kamu hizmetlerindeki idari yapı ve prosedürde toplumsal ve politik çevrelerin değişime yönelik beklentileri doğrultusunda yenilik yapma sürecidir (Çakır, 2012).

Kurum, kuruluş ve teşekküllerin değişimi içinde bulundukları durumdan daha aktif, daha dinamik ve daha verimli bir duruma geçme sürecidir. Örgütsel gelişim ve değişimin sebepleri arasında etkinlik ve verimlilik esasında global ölçekte meydana gelen değişimlerinde belirleyici olduğu açıktır. Reformların itici gücünü ise iktisadi gerekçeler ile beraber küresel eğilimlerde pekiştirmektedir. İdari reformlar, kamu yönetiminin işleyişinde, yapısında ve yönetim tarzında gerçekleştirilen planlı ve bilinçli olarak yeniden oluşum olarak tanımlanmakla birlikte kalite, tasarruf, şeffaflık, hesap verebilirlik olarak da değerlendirilmektedir. İdari alanda gerçekleşen yeniden yapılanmalar hangi düzenlemeleri getirmekte ve neyi amaçladıkları konusunda da temel unsurları da içerisinde bulundurmalıdır. Genel itibariyle idari reformun özellikleri şöyle sıralanabilir (Bektaş, 2021: 59);

- Bilinçli, iradi ve yapay faaliyetler.
- Çok fazla kişi ve aktörü etkilemektedir.
- Sürekli olarak gelişen bir kavramdır.
- Kendisi bir sonuç veya tamamlayıcı bir hedef olmayan bir süreçtir,
- Aşamalara dayalı bir faaliyet olup, açık uçlu bir süreçtir,
- Yapısı gereği, idari reformda uygulama belirleyicidir,
- Geleceğe yönelik iyimserlik temelli bir girişimdir,
- İdari reform, kendisi iyi, kötü, istenilen, tercih edilen, başarılı veya başarısız olmayan bir durumdur,
- Toplumsal, teknolojik, siyasi ve ekonomik gelişmelerin bir sonucudur,

- Yalnızca yönetimsel ve teknik bir sorun olmamakla birlikte, politik bir meseledir,
- Değişikliğe ve yeniliğe vurgu yapması ve politik boyutu nedeniyle zaman alıcı bir süreçtir.

Reformun çalışmalarını beş aşamada inceleyebiliriz. Bunlar; sorunların ve reform gereksiniminin tespit edilmesi, gerekli araştırmanın yapılması, sunulan tekliflerin karara bağlanması, uygulama ve bu uygulamanın değerlendirilmesi olarak sıralanabilir (Acar, 2005: 24).

Yönetim sürekli değişmesi ve gelişmesi gereken dinamik bir süreçtir. Yönetim çevre koşullarına uyum sağlama yeteneği onun modernlik kalitesini belirlemektedir. Her ne kadar yönetimin yeniden yapılandırılmasını gerekli, hatta zorunlu hale getiren çeşitli nedenler olsa da hepsinin ortak noktası yönetimin eskimesi ve performans kaybıdır (Aytaç, 2003). İdari Reform Danışma Kurulu Raporuna göre idarede reform yapmayı gerektiren çeşitli nedenler bulunmaktadır (Kaya, 2016). Bunlar:

- Toplumdaki kamusal hizmetlere olan talep ve bu hizmetlerden yararlanan vatandaş sayısının artması, dolayısıyla kamu görevlerinin nitelik ve niceliğinin artırılması,
- Kamu görevlerindeki artışın, örgütlerin yapısında değişime zorlayıcı bir etkiye sahip olması,
- Kamu hizmetlerinin çeşitliliğinin, idarede reform yapılmasını zorunlu kılması,
- Teknolojideki ilerlemelerin, örgüt yapısını etkilemesi,
- Alt kademelerin, hükümetin aldığı düzenleme kararlarından etkilenmesi,
- Aşırı düzenlemelerin varlığı, idarenin geliştirilmesi isteği ve ülkedeki siyasi atmosfer gibi faktörler.

İdari mekanizmada reform çalışmaları yürütülürken birtakım kademeler vardır. Bu aşamalardan sonra reformlar uygulamaya konulmaktadır. Sorunun tartışılması, tartışma sonucu önerilerin tespit edilmesi, karar verilmesi, uygulamaya konulması ve izlenmesi olarak sıralanabilir.

İdari reform, bir devletin veya kurumun yönetim yapısını ve prosedürlerini değiştirmeyi veya iyileştirmeyi hedefleyen bir süreçtir. Bu reformlar, daha etkin ve verimli bir yönetim sağlamak, kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak, yolsuzlukla mücadele etmek, kurumsal kapasiteyi güçlendirmek ve toplumsal gelişmeyi teşvik etmek amacıyla gerçekleştirilir.

2.2.2. Reform ve Bürokrasi İlişkisi

1980'lere kadar geleneksel yönetim anlayışının hüküm sürdüğü ülkemizde bürokratik yapının ve işleyişinin egemen olduğu söylenebilir. Tanzimat dönemine kadar giden devletçi, gelenekçi ve merkeziyetçi bir kültür hakimiyetini korumuştur. Önemli kararlar hükümetin merkezi olan başkentte alınmakta, taşra kısmında yapılan uygulamalar ise merkezi yönetimden verilen yönergelerle göre geliştirilmektedir. Merkezi birimlerin beklentilerini karşılayacak şekilde oluşturulan denetleme ve mali kontrol düzenleri, şekle ve uyulması gereken kurallara göre nitelikler taşımıştır. Bunun neticesi olarak, mali kaynakların etkin ve verimli kullanılması, performansın geliştirilmesi, kalitenin iyileştirilmesi ve bürokrasinin sorumlulukları göz ardı edilerek daha çok merkezi birimlerin talimatlarına uygun hareket etmeye mesai harcanmıştır. İyileştirme ve reforma yönelik yapılan çalışmalar raporlar ve analizlerin ötesine geçmemiş ve bir türlü hayat bulamamıştır. Ülkemizde 24 Ocak 1980 tarihli kararla başlayan yasal-yapısal reform çalışmaları, kamu yönetiminde verimlilik, etkinlik, hesap verebilirlik, otoritenin ortak kullanımı (yönetişim), vatandaş odaklılık ve performansa dayalı yönetim gibi düzenleme uygulamaları yavaş gelişmiştir (Eryılmaz, 2015: 76-77).

Reform ve yeniden yapılanma çalışmaları Türk yönetim sisteminin aksayan yönlerini düzeltmeye yönelik mevzuata ilişkin düzenlemelerle başlamıştır. Bilimsel boyut sonucunda resmiyet kazanan bu çalışmaların amacı kamu yönetiminde çağdaşlaşmayı yakalamak ve var olan sorunları gidermek ve yeniden yapılanma ve idari reformlar, daha etkin ve randımanlı bir kamu yönetimi sisteminin kurulabilmesidir. Cumhuriyet dönemi reform çalışmaları, planlı dönemi öncesi, planlı dönemi ve 1980 sonrası hazırlanan kalkınma planlarında yer alan reform çalışmalar kapsamında incelenebilir (Kalağan, 2010: 67).

Yönetim konusunda ülkemizde yapılan kapsamlı çalışmaların başında Devlet Planlama Teşkilatının himayesinde 1961 yılında hazırlanan İdari Reform ve Reorganizasyon Ön Raporu'dur. Bu rapor, ilk kapsamlı çalışma olan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) çalışmasına temel olmuştur. Bu projenin ardından Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) hazırlanmış ancak iki projede uygulamaya geçirilememiştir. Turgut ÖZAL'ın Başbakanlığı döneminde bürokratik formaliteler azaltılmaya çalışılmış ancak kararlı bir yapı oluşturulmadığından istenilen başarıya ulaşılamamıştır (Öztürk, 2013: 161).

Bürokratik sorumluluğun sağlanabilmesi amacıyla, tespit edilen amaçlar ve bu amaçları gerçekleştirecek araçlar konusunda tam bir fikir birliği olmalıdır. Eğer amaçlar net değilse performansın neye göre ölçüleceğine dair bir standartta olmaz. Dolayısıyla

böyle bir ortamda neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda herhangi bir bilginin olması da beklenemez. Kargaşa durumundan kaynaklanan kaos ortamında hiçbir klasik sorumluluk mekanizması anlam taşımaz. Böyle bir ortamda organizasyonel hareket ile halkın yönelimlerini birleştirebilmenin ve sorumluluğu gerçekleştirmenin tek yolu halkın organizasyon çalışmasına doğrudan katılmasının sağlamaktır. Burada da vatandaşların tercihleri uyum içerisinde olmalıdır. Tercihler farklı ise yöneticilerin sorumlu tutabilecekleri birleşik bir kamu tercihi de yoktur. Demokrasiye uygun bir bürokratik yapının kurulması için reformlarda şu hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir (Öztürk, 2013: 164-166);

- Kamu yönetiminin personel düzeni ve teşkilat yapısı detaylı bir düzeyde ele alınmalı, liyakat ilkesinin uygulanması konusunda ödün verilmemelidir. Siyasi atamalar en üst görevlerle sınırlı kalmalıdır.
- Hizmetlerin kalitesini ve yıpranan saygınlığı yükseltmek gereklidir. Kamu hizmeti yürüten tüm personelin bilgi ve uzmanlık alanında iyi bir düzeyde bulunmasına önem verilmelidir.
- Siyasal kampanyalara siyasiler dışında başka kesimlerin her türlü maddi destekleri engellenmelidir.
- Özel sektöre işleri bilinçsizce sevk etmemek ve bürokrasi kapasitesini israf etmemek gerekir. Çünkü bazı işleri özel sektör bazılarını da bürokrasi iyi yapar bu nedenle iyi analiz etmek gerekir.
- Politikaların oluşturulması için gerekli süre ilgili organlara verilmelidir. Kısa süreli bir çalışma etkin bir çalışma ortaya koyamaz.

Genel kurallara ve ilkelere göre çalışan, hiyerarşik bir yapı içinde örgütlenmiş uzman görevliler gurubunun, reforma yani yenilik ve değişime direncinin nedenleri; hiyerarşik yapılarında, profesyonellik alanında, güç dengesinde meydana gelebilecek değişikliklerden kaynaklanmaktadır. Makam ve güce sahip olanların mevcut düzenlerinde meydana gelebilecek bir değişikliğe karşı koymaları doğal olarak beklenir. Bununla birlikte diğer bir neden ise, reformları yeni fırsatlar olarak görmemeleri ve mevcut statülerini korumak istemeleridir. Hayata geçirilmek istenen reformları erteleme çabaları, sebepsiz sorun üretmeleri gibi bir takım dirençler geliştirebilmektedirler (Kayıral, 2017: 12).

Türk kamu yönetimi, 1990'lı yıllarda küresel değişimleri yakalamakta yetersiz kalmıştır. Ortaya çıkan toplumsal ve ekonomik sorunlara çözüm bulamayışının esasında, global gelişmelerin gerisinde kalmış olmasının nedeni, yavaş bürokratik yapı ve yönetim anlayışı gösterilebilir. Mevcut yapı ile birçok sorunun çözilemeyeceği anlaşıldığından,

kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması artık kaçınılmaz bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılacak olan reformların sonucu olarak toplumun devlete karşı güveni temin edilecek ve kamu kaynaklarının hem etkin hem de verimli kullanılması sağlanmış olacaktır (Çetin, 2010: 25). Günümüzde yönetim alanında şeffaflık, verimlilik, etkinlik gibi ilkelerin öneminin artmış olması neticesinde; kamu yönetiminin önceliğinin de bu değerler üzerine yoğunlaşmasına neden olmuştur.

Geleneksel kamu yönetiminin, bilişim ve teknolojilerdeki gelişmeler neticesinde, sorgulanmaya başlaması bürokrasinin yeniden modernize edilmesi ve yapılandırılması gerekliliğini de ortaya koymuştur. Bu bağlamda bakındığında uluslararası alanda geleneksel yapının kendini modernize etme çalışmalarında en önde gelen akım e-Devlet olarak görülmektedir. Bilgi ve iletişim alanındaki gelişmelerin hayatın her alanında kendini göstermesi ve kullanımının yaygınlaşması neticesinde, bu alanda çalışmalar hız kazanmış ve neticede kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması olarak tanımlanan e-Devlet modeli olarak ortaya çıkmıştır (Demirhoca, 2022).

2.3. e-Devlet

Son yıllarda bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımı, sadece bireyleri etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda devleti yapısal bir dönüşüme zorlamaktadır. Bu dönüşüm ve bu süreç alışlagelmiş yavaş işleyen bürokratik yapının yerini daha hızlı, çağın şartlarına uygun, şeffaf, işbirlikçi ve müşteri odaklı, düşük maliyetli çalışan bir devlet modeline bırakmaktadır (Çiçek vd. 2007).

Geleneksel kamu yönetiminin, toplumun ihtiyaçlarına cevap veremediğinin gün yüzüne çıkması ile birlikte, hem kamu yönetimi alanında ortaya çıkan değişimlere ayak uydurmak hem de dünya ülkelerindeki gelişmelere entegrasyonu sağlamak, bürokrasinin azaltılarak vatandaşların kamunun sunmuş olduğu hizmetlere ulaşımını kolaylaştırmak için geleneksel bürokratik anlayış yerine internet tabanlı yeni bir model tasarlanmış bunun sonucunda devlet yönetimi içerisinde elektronik devlet veya e-Devlet olarak tanımlanan yeni bir tanım ortaya çıkmıştır (Doğan, 2023).

E-Devlet kavramı, Amerikan ordusunun veri toplama amacıyla 1960'lı yıllarda bilgi kaynaklarının paylaşımına olanak sağlayan internet uygulamasının gelişmesiyle ortaya çıkmıştır (Bozkurt, 2019).

Akademik literatürde ilk tanımlardan birini yapan West'e göre e-Devlet "kamu bilgi ve hizmetlerinin çevrimiçi platformlar ve diğer dijital araçlar aracılığıyla" sunulmasını ifade etmektedir (Temur, 2011). E-Devlet dar anlamda tanımlanacak olursa,

kamu hizmetlerinin üretimi ve vatandaşlara sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır (Şahin, 2016).

Literatürde zaman içinde birbirinden farklı e-Devlet tanımları geliştirilmiştir (Huvd, 2009, Ndou, 2004). Bu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir;

e-Devlet, Hernon (1998) tarafından "müşterilere yedi gün yirmi dört saat doğrudan doğruya devlet hizmetlerini sunmak için basitçe bilgi teknolojisi kullanımı" olarak tanımlanırken, Fang (2002) tarafından "hükümetlerin iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanarak, hizmetlerin kalitesini artırma ve demokratik süreçlere daha fazla katılımı teşvik etme amacıyla benimsediği bir strateji yöntemi" olarak ele alınır. Dünya Bankası (2003) ise e-Devleti "vatandaşlar, iş çevreleri ve diğer devlet yönetimleri ile ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip olan bilgi ve teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanımı" olarak tanımlar. Ndou (2004), e-Devleti "devlet kurumlarının ve departmanlarının iyi yönetişimini desteklemek, mevcut ilişkileri güçlendirmek ve sivil toplum içinde yeni ortaklıklar kurmak için BİT araç ve uygulamaları, internet ve mobil cihazları kullanma girişimleri" olarak adlandırırken, Evans ve Yen (2006) onu "kamu sektörünü etkileyen, geniş ve yaygın bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı" olarak tanımlar. Şahin (2016) e-Devleti, "Devletin yurttaşlarına karşı sağlamakla yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik ortamda kesintisiz ve güvenli bir şekilde yürütülmesi" olarak açıklarken, Adebayo ve Bilquis (2018) bu kavramı "vatandaşların katılımını sağlamak ve devlet hizmetlerini sunmak için devlet kurumları tarafından bilgi teknolojisinin kullanılmasını içeren, etkili ve üretken, elektronik odaklı, kaliteli kamu hizmeti sunumunun kurulmasını amaçlayan" olarak tanımlar. Adelana (2020) e-yönetişimi, "bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) yönetişime doğru ilerlemesine dayanan yeni koordinasyon süreçleri" olarak görürken, Ramaswamy (2021) elektronik devleti (e-Devlet), "bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) hükümet tarafından bileşenlerine bilgi ve hizmet sunmak için kullanılması" olarak tanımlar.

Ülkemizde e-Devlet hizmetlerini yürütüldüğü "türkiye.gov.tr" resmi internet adresinin "sıkça sorulan sorular" bölümünde e-Devlet Nedir? Sorusuna "e-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bu sayede, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir" şeklinde cevap verilmiştir (türkiye.gov.tr.)

Başka bir ifade ile dar anlamda e-Devlet, kamu hizmetlerinin kurumsal açıdan daha ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını ifade eder. Geniş anlamda ise e-

Devlet, sadece yürütmenin değil, devletin tüm organlarının da çalışmalarını içine almakta, vatandaşlara dönük hem siyasal hem de yönetsel kapsamlı değişikliklere büyük önem vermektedir (Yıldırım, 2015).

e-Devlet vatandaş ihtiyaçlarına odaklanarak, güvenli, kesintisiz ve hızlı bir şekilde devlet hizmetlerinin elektronik ortamda sunulduğu ve doğru bilginin vatandaşla ulaştırıldığı web tabanlı bir sistemdir. E-Devlet Kapısı, bu sistemde 990 kamu kurum ve kuruluşunun sunduğu 7.207 adet hizmeti tek bir adres altında toplayan bir elektronik vatandaşlık bilgi ve talep güncelleme hizmetidir. e-Devlet Kapısı'na giriş yaparak doğum, askerlik, vergi, sosyal yardım, taşıt takas gibi birçok işlemi yapabilirsiniz. Ayrıca e-Devlet Kapısı Mobil uygulamasına cep telefonu cihazlarından da erişilebilmektedir. E-Devlet kapısına kayıt olmak için öncelikle bir e-Devlet şifresi olması gerekmektedir. PTT aracılığıyla vatandaşlara e-Devlet şifresi verilmektedir. e-Devlet uygulamalarının yanı sıra Türkiye Projesi çerçevesinde uygulanmakta olan eylem planlarındaki bilgi toplumunun hukuki ve teknik altyapısının tesis edilmesi ve birlikte işler yapıların oluşturulması yönündeki eylemlerde kat edilen mesafe de ideal bir e-Devlet uygulaması için doğru yolda olduğunu göstermektedir. Bu projenin amacı Türkiye'nin dijital dönüşümünü sağlamak ve vatandaşların hayatını kolaylaştırmaktır (türkiye.gov.tr.).

2.3.1. e-Devletin Aşamaları

Kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram olmayan e-Devlet, zamanla artan ihtiyaçların oluşturduğu, bilişim teknolojisinin yardımıyla meydana gelen yeni bir devlet anlayışının ifadesidir. e-Devletin bugünkü konuma gelmesi belli bir sürecin sonucudur. e-Devletin gelişim sürecinde önemli bir yer tutan 1993 Gore Raporu ve 1996 yılında yayınlanan Kamu Hizmetlerini Elektronik Sunumu adlı çalışmalar, e-Devleti daha etkili ve ekonomik hizmetler sunan bir kamu yönetimi oluşturma yöntemi olarak tanımlar (Şahin, 2016).

Bilgi ve teknolojik gelişmeler sosyal hayatın bir parçası haline gelmesi ile birlikte ülkeler bu duruma kayıtsız kalmayarak bu gereksinimlere cevap vermek durumunda kalmışlardır. Bu gelişmeler e-Devlet anlayışının mevcut kamu yönetimi sistemlerine entegre edilmesi ile birlikte kamu hizmetlerini daha nitelikli ve hızlı bir biçimde sunulması için yönetimleri çalışma yapmaya yönlendirmiştir (Doğan, 2023:32).

Geleneksel devlet anlayışının yerini e-Devlet uygulamaların aldığı süreci açıklamak için temel alınan aşamalar şu şekildedir: (Backus, 2001).

Bilgi Aşaması: e-Devlet uygulamasının ilk ve en önemli aşaması bilgi aşamasıdır. Bu aşamada kamu kurumları sundukları hizmeti tek yönlü olarak vatandaşlara sunarlar. Bir

web sitesi üzerinden şeffaf bir şekilde sadece vatandaş bilgilendirmek amaçlanır. Kurumlara ait adres ve iletişim bilgileri, hava ve yol durumu gibi bilgilendirmeler örnek olarak verilebilir.

Etkileşim Aşaması: Bu aşamada vatandaş ve devlet arasındaki etkileşim teşvik edilmektedir. Vatandaşlar mail yoluyla soru sorabilmekte, bilgiye ulaşmak için web tabanlı arama araçlarını kullanabilmekte ve her türlü form ve belgeyi indirebilmektedir. Dolayısıyla bu işlemler zamandan büyük oranda tasarruf sağlamaktadır. Aslında bu işlemler yalnızca çalışma saatleri içerisinde gerçekleştirilebilirken bu aşamada bu işlemler çevrimiçi olarak yedi gün yirmi dört saat yapılabilmektedir. Sonuç olarak daha fazla verimlilik elde edilmektedir, çünkü işlerin büyük bir kısmı online olarak yapılmaktadır. Ancak yine de işlemi tamamlama için bir ücret ödeyerek evrakları teslim ederek veya evrak imzalayarak ofise gidilmesi gerekmektedir.

İşlem Aşaması: Bu aşama ile birlikte teknolojinin karmaşıklığı artsa da, müşteri değeri daha da yüksek duruma gelmektedir. Bir ofise gitmeden işlemlerin tamamı yapılabilir. Çevrimiçi hizmetlere örnek olarak gelir vergisi beyanı vermek, emlak vergisi beyannamesi vermek, lisanslar, vizeler, pasaportların yenilenmesi, sözleşmelerin uzatımı ve çevrimiçi oy verme işlemleri verilebilir. Bu aşamanın karmaşık olmasının esasında güvenlik ve kişiselleştirme sorunları yatmaktadır. Örneğin dijital (elektronik) imzalar gereklidir. Bu aşamada iyi hizmet sağlamak için dahili süreçlerin yeniden tasarlanması gerekmektedir. Yasal sertifikasyona sahip kağıtsız işlemleri mümkün kılacak yeni yasa ve mevzuat oluşturulması gerekir. Sonuç olarak ödemeler, dijital imzalar vb. dahil tüm süreç çevrimiçi gerçekleşmektedir. Bu durum neticede kağıttan, zamandan ve paradan tasarruf sağlamaktadır.

Dönüşüm Aşaması: Bu aşama tüm bilgi sistemlerinin entegre edildiği, vatandaşın tüm hizmetlerini tek bir sanal adresten alabileceği aşamadır. Tüm hizmetler için tek bir iletişim noktası nihai hedeftir. Bu hedefe ulaşmanın karmaşık yönü devlet kurumu içerisindeki kültürü, süreçleri ve sorumlulukları büyük ölçüde değiştirmenin gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Farklı departmanlardaki devlet çalışanlarının sorunsuz ve kusursuz bir şekilde birlikte çalışmaları gerekmektedir. Bu aşamada maliyet tasarrufu, verimlilik ve müşteri memnuniyetine mümkün olan en yüksek seviyede ulaşılır.

Yukarıda verilen gelişim aşamalarına bakıldığında, bilgi aşamasında vatandaşların sanal ortamda bilgiye ulaşabilmelerinin sağlanmaya çalışıldığı, ikinci aşamada ilgili kurum ve kuruluşlarla sanal ortam etkileşime geçebilmelerine ve standart olan formları hazırlayarak son aşamada ofislere gitmeleri gerekeceğine, üçüncü aşamada ofise gitmeye gerek kalmadan, güven ortamının sağlanarak, birçok işlemi elektronik olarak

gerçekleştirebileceklerine ve nihai aşama olan dönüşüm aşamasında ise hizmetin muhatabı olan vatandaşların tüm iş ve işlemlerini tek bir web sayfası üzerinden yedi gün yirmidört saat yer ve zaman sınırı olmaksızın yapabilmelerine ortam hazırlamaktadır. Sonuç olarak bürokrasinin hantal yapısının ortadan kaldırılarak zaman ve maddi kaybı engelleyerek müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu bir hizmet olarak e-Devlet karşımıza çıkmaktadır.

2.3.2. e-Devlete Geçiş: Nedenleri, Hedefleri ve Yararları

Geleneksel devlet anlayışından ayrı olarak e-Devlet yaklaşımı Devlet ve vatandaş ilişkisini daha etkin bir hale getirmek için vatandaşlara daha fazla sorumluluk ve görev yüklemektedir. Bu yönetim modeliyle vatandaşın ihtiyaç duyduğu hizmet ve bilgiye ulaşmaktaki zorluklar büyük ölçüde ortadan kaldırılmaktadır. Bilgiye aracısız ulaşmanın önünün açıldığı bu sistem bürokrasinin zorlaştırdığı vatandaş-kamu ilişkilerini de olumlu olarak etkilemiştir. Aracılara ihtiyacın olduğu geleneksel devlet anlayışının aksine e-Devlet ile bu araçların kullanımını ihtiyaç azalmıştır. Geleneksel devlet yönetiminde doğrudan iletişim ile gerçekleşen hizmet talepleri yerini web siteleri aracılığıyla zaman tasarrufu sağlayarak daha hızlı ve kaliteli bir şekilde sunmaya odaklanmıştır. (Öztürk, 2023).

e-Devlet, temel amacı bilgi işlem kapasitesi artırılmış, acil kararlar alabilen ve ihtiyaç ve taleplere hızlı bir şekilde cevap verebilen bir devlet yönetim yapısıdır. E-Devlet geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım olarak tanımlanmamakta, yapısal ve zihinsel olarak devletin dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul edilmektedir (Şahin, 2016).

Tablo 1. Kamu hizmeti sunumunda paradigma değişiklikleri (Ndou, 2004).

	Bürokratik Paradigma	E-Devlet Paradigması
Oryantasyon	Üretim maliyet verimliliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç organizasyonu	İşlevsel rasyonellik, bölümlendirme, dikey kontrol hiyerarşisi.	Yatay hiyerarşi, ağ organizasyonu, bilgi paylaşımı.
Yönetim prensibi	Kural ve yetkiye göre yönetim	Esnek yönetim, departmanlar arası ekip çalışması merkezi koordinasyon
Liderlik tarzı	Komuta ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişimcilik.

İçsel iletişim	Yukarıdan aşağıya, hiyerarşik	Merkezi koordinasyon ve doğrudan iletişim ile çok yönlü ağ.
Dış İletişim	Merkezi, resmi, sınırlı kanallar	Resmi ve resmi olmayan doğrudan ve hızlı geri bildirim, çoklu kanallar
Hizmet sunumu şekli	Belgesel modu ve kişilerarası etkileşim	Elektronik alışveriş, yüz yüze olmayan etkileşim
Hizmet sunumunun ilkeleri	Standardizasyon, tarafsızlık, eşitlik.	Kullanıcı özelleştirme, kişiselleştirme

Tablodan da görüleceği üzere e-Devlet uygulaması ile kontrol ve kurala dayalı olan geleneksel bürokratik yaklaşımın yerini daha esnek, yatay ve dikey iletişime açık, girişimciliği destekleyen, vatandaş temel alan bir değişimi beraberinde getirdiği görülmektedir. e-Devlet anlayışı ile birlikte geleneksel bürokrasi anlayışından; vatandaş odaklı bir yapıya geçildiğini, iletişime açık, hizmeti esas alan bir anlayışın olduğu ve verimliliğin ön planda tutulduğu görülmektedir. e-Devlet anlayışı etkin, verimli, şeffaf ve hızlı bir hizmet anlayışını esas aldığı gibi sonuç odaklı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel olarak bürokrasiler katı olması, şekillere takılması ve verimsiz olması ile eleştirilir. Geleneksel bürokrasilerin katı bir örgütsel modele sahip olması ve kırtasiyecilikleri nedeniyle değişime ve yeniliğe açık değildirler. Klasik kamu örgütlerinin iç yapıları etkisizdir, dikey iletişim kanallarına sahiptir ve yeniliğe engel yapıya dayanır (Yıldırım, 2015).

Yeni bir kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasında etkili olan nedenlere bakıldığında, bilişim ve teknoloji alanındaki gelişmeler ve internetin hızla yaygınlaşması sonucunda geleneksel kamu yönetimi ve bürokrasi bu gelişmeler karşısında yetersiz kalmış olmalıdır. Toplumdaki beklentilerin değiştiği ve ihtiyaçların arttığı bu durum karşısında beklenti ve ihtiyaçları karşılama yönteminin de değişimi zorunlu hale gelmiştir. Kamusal alanda hizmetlerin kaliteli bir şekilde sunulması için oluşturulan e-Devlet modeli ile bu ihtiyaçlar karşılanmaya çalışılmıştır (Doğan, 2023).

Hantal, sorumsuz ve verimsiz bir bürokratik yapıya sahip sıradan devlet görünümü dünyadaki gelişmeler neticesinde değişmek durumunda kalmıştır. Denetime, yukarıdan aşağıya yönetim biçimine ve hiyerarşik yapıya önem veren geleneksel bürokratik yapı yerini esnekliğe, kamu hizmetlerinde verimliliğe ve vatandaş odaklılığa bırakmıştır. Bürokrasi ile yaşanan sorunların yanında teknolojik gelişmeler ile beklentilerin artması sonucu kamu yönetimi bir değişimin içine girmiştir. e-Devlet hiyerarşik yapının minimum seviyeye indirilmesi ve kamu hizmetini sunan görevlilerin vatandaşlara daha

kaliteli bir hizmet sunmasını sağlamak için devletin süreç ve yapısını dönüştürmektedir (Yıldırım, 2015).

Pani ve Mishra'ya (2009) göre e-Devlet uygulamasının ana ve kapsamlı hedefleri arasında, devletin her türlü bilgisine erişim sağlanması yoluyla toplumu bilgilendirerek bilgi akışının artırılması, bir geri bildirim çerçevesi oluşturarak hükümetle etkileşimi geliştirmek ve vatandaşların yönetim sürecine katılımını geliştirerek halkın kalkınmaya katılımını teşvik etmek yer alır. Bununla birlikte şeffaflık çerçevesinde hükümetin daha hesap verebilir hale getirilmesi ve vatandaşların bu konuda bilgilendirilmesi yoluyla yönetim sürecinin daha şeffaf hale getirilmesi, devlet harcamalarının en aza indirilmesi ve halkın zor durumlarına daha hızlı tepki vererek hükümetin daha duyarlı olmasını sağlamak sayılabilir (aktaran Adelana, 2020).

e-Devlet anlayışı ve beklenen değer, kamu sektörü yönetimi anlayışının bir gerekliliğini içerir. Hem kamu hem de özel kuruluşlar insanlara hizmet etmek için var olsalar da kaygıları farklıdır. Özel kuruluşlar müşterilerine hizmet eder ve kârı olabilecek en üst seviyeye çıkarmanın peşinde koşarken, kamu kuruluşları insanlara vatandaş olarak hizmet eder. Sonuç olarak, devlet kurumları sürdürülebilirlikleri için sadece parasal gelir arayışında değil, aynı zamanda kamu değerini de hesaba katma konusunda da kaygı duyarlar. E-Devlette “kamu değeri” demek, e-Devlet sistemlerinin hükümette daha fazla verimlilik, vatandaşlara daha iyi hizmet, demokrasi, şeffaflık ve katılım gibi sosyal değerler sağlama yeteneği olarak anlaşılmalıdır (Twizeyimana ve Andersson, 2019).

Toplumların bilgiye yönelik oluşturdukları politikaları, e-Devlet aktif kullanıcı sayısı, ülkenin eğitim seviyesi gibi nedenlerle birlikte ülkelerin yönetim ve liderlik tarzları e-Devletin amaç ve hedeflerine ulaşmasını etkilemektedir. Kamu hizmetlerinin klasik yöntem ile sunmanın mümkün olmadığının anlaşılması ile birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinden her alanda yararlanıldığı gibi kamu hizmetlerinin de sunumunda yararlanılması gerektiği aşıkardır. Bu durum geleneksel bürokrasinin yerini yeni kamu yönetimi anlayışının almasına ve yeni hizmet kollarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Her ülkenin kendi yapısına göre e-Devletten beklenen amaç ve faydalar değişiklik gösterecek olsa bile genel amaçlar şöyle sıralanabilir (Karkın, 2003; Şahin, 2016):

- e-Devlet, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını teşvik ederek kamu kurumlarına olan güveni artırması,
- Bilgi ve iletişim için gereken zaman ve kaynak kullanımını azaltarak maliyetleri düşürmesi,

- e-Devlet, kamu hizmetlerinin daha az personel ve kaynakla sunulmasını sağlayarak maliyetleri düşürmesi,
- e-Devlet, kamu hizmetlerinin yedi gün yirmidört saat kesintisiz olarak devamlılığı,
- Kamu hizmetlerinin ve eylemlerinin daha kolay ve etkin bir şekilde sürekli denetlenmesi,
- Hükümet faaliyetlerinin şeffaf bir şekilde izlenebilmesi,
- Coğrafi konumdan bağımsız olarak tüm vatandaşlara eşit düzeyde kamu hizmeti sunulması,
- Vatandaşların kamu faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir şekilde katılmasını teşvik etmesi,
- İşlemlerin elektronik ortamda yapılması sayesinde, rüşvet ve yolsuzluk riskini azaltması,
- Kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kolay bir şekilde sunulması,
- Vatandaşların kamu bilgilerine kolayca erişebilmesi,
- Kağıt işlerinin ve gereksiz prosedürlerin ortadan kalkması neticesinde, bürokratik işlemleri azaltarak verimliliğin artırılması,
- Esnek bir kamu yönetimi anlayışına geçiş yapılması.

Yukarıdaki maddelere bakıldığında, e-Devlet uygulamalarının temelde vatandaş, şirketler ve kamu sektörü açısından faydalarının olduğu görülmektedir.

Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu'nda (2002) e-Devletin amaçları; kamu yönetimini modernleştirmek ve vatandaşlara daha iyi hizmet sunmak için önemli bir çerçeve oluşturmaktadır (Demirhoca, 2022).

Değişime açık ve dinamik bir süreç olan e-Devlette ulaşılmak istenen tek bir hedef belirlemek doğru değildir. e-Devlet sürecinde verilen hizmetler vatandaşların günlük yaşamlarını ne derecede kolaylaştırır, onların gelişimlerine katkı sağlar, yaşam kalitesini yükseltir ve toplumsal bağlarını kuvvetlendirirse o zaman e-Devlet girişimleri basit bir uygulamanın ötesine geçerek temel bir yapı olarak öneme sahip olur. Dolayısıyla bu şekildeki bir e-Devlet uygulaması etkili bir kamu yönetiminin ve güçlü bir demokrasinin farklı bir şekilde ifade edilmesidir. Güçlü demokrasinin temelini güçlü vatandaşlar oluşturur, güçlü demokrasi ise, halka hizmet veren şeffaf ve etkili bir kamu yönetiminin temel taşıdır (Yıldırım, 2015).

BT'nin hükümet tarafından benimsenmesi, kurumsal performansı ve üretkenliği artırmaya yönelik bir araç olarak kabul edilir. BT, bilgilerin daha verimli bir şekilde

aklanması, analiz edilmesine, hesaplanmasına ve işlenmesine yardımcı olduğundan, bireyler BT ile iş yerinde daha iyi performans gösterebilir (Moon, Lee ve Roh, 2014).

2.3.3 e-Devletin Güçlü ve Zayıf Yönleri

e-Devlet, içerisinde politik, teknolojik, sosyal ve ekonomik birçok unsuru barındıran ve kamu yönetiminin dönüşümünü sağlayan bir süreç olduğu için onu sadece hükümetin bir web sayfası olarak düşünemeyiz. Bu nedenle e-Devletin başarılı veya başarısız olduğu kanaatine varmak için yukarıda saydığımız dört unsurunda iyi analiz edilmesi ve değerlendirmenin buna göre yapılması gerekmektedir. Bu unsurların bazıları olumlu, bazıları olumsuz olabilir, başka bir ifade ile her biri e-Devlet için fırsat ve tehditler içerebilmektedir. E-Devletin siyasi yönü; yöntem ve strateji, liderlik ve karar alma süreçleri, yasal düzenlemeler, uluslararası ilişkiler, mali işlemler ile ilişkilendirilmektedir. (Şahin, 2016).

Tablo 2. e-Devlet modelinin siyasi yönleri (Bacus, 2001).

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
Demokratikleşme reformlarıyla uyum, Sürükleyici güç olarak internet, Çağdaş imaj.	Kısıtlı bütçe, Dijital alandaki yasal alt yapı eksikliği, E-Devlete yönetimin kayıtsızlığı, Karar verme süreci, Hiyerarşik yapı, Reformlara uyum isteksizliği
Fırsatlar	Tehditler
Dış mali kaynaklara erişim, Rekabet avantajı, Yönetimde yeniden yapılanma, Yönetim süreçlerini değiştirme gücü.	Bürokrasi, Korsanlık, Kötü niyetli kullanım, Yolsuzluk, Düzensiz oluşumu sürdürme isteği, Değişime direnme, Siyasi belirsizlik, Şeffaflığın getirmiş olduğu korku.

Demokratikleşme süreci ile uyumlu ilerleyen e-Devlet çalışmaları, uluslararası kaynaklara erişimi sağlamakta, kamu yönetiminde şeffaf bir yapının oluşmasına fırsat vermesinin yanında, hantal bürokratik süreçlerin yeniden yapılanmasına da olanak sağlamakta, bilgi ve iletişim imkanlarının kullanımının artması ile birlikte modern bir imaj ortaya koymakta ancak buna karşın zayıf yönleri de tehditler oluşturmaktadır. Bu unsurlar; bütçe yetersizliği, e-Devlet uygulamalarına yönetimin desteğinin olmaması, mevcut hiyerarşik yapı, siyasi kaygılar zayıf yönler iken, bürokrasi, kötü niyetli kullanım, düzenin değişmemesi isteği, şeffaflığa direnme gibi faktörlerde başlıca tehditleri göstermektedir. Bu nedenle zayıf yönleri ve tehditleri iyi bir şekilde analiz etmek ve kamu

yönetiminde etkin, şeffaf, hızlı ve etkili bir dönüşüme geçmek için tedbirleri almak gerekmektedir. Bu zayıf yönler ve tehditler iyi bir şekilde algılanır ve analiz edilip fırsata dönüştürmenin yolları aranmalıdır.

Tablo 3. e-Devlet modelinin sosyal yönleri (Bacus, 2001).

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
Bireylerin bilgi teknolojilerini öğrenme isteği, Uzman bireyler, Olası ihraç ürünleri.	Temel eğitim eksikliği, Okur-yazar oranının düşüklüğü, Özel sektörle rekabet eksikliği, Ülke içerisinde dil eksikliği, Vatandaşların bu hizmetleri kabullenmesi,
Fırsatlar	Tehditler
İstihdam artışı, Eğitim sisteminde düzelme, Daha sağlıklı bir ortam ve iyi sağlık hizmetleri, Ucuz iş gücü, Bireylere iş imkanı.	Beyin göçü, Vatandaşın direnci, Gizlilik, Başka kültürlerin etkisi, Dijital bölünme.

e-Devletin sosyal yönü, yurttaşların eğitim düzeyi, gelir durumları, bilgi iletişim teknolojilerine duyarlılığı, okuryazar seviyesi ve gizlilik gibi konularla ilişkilidir. E-Devlet için vatandaşların bilgi toplumuna uyumlu olup olmadığı ve bunlara ilişkin fırsat ve tehditlerin neler olduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle bu alanda bilgi ve iletişim uzmanları yetiştirilmeli, halkın okur yazar oranı yukarı seviyelere çıkarılmalı ve yeni iş alanlarının önü açılmalıdır.

3. OSMANLI TÜRK BÜROKRASİNİN KURULUŞ VE GELİŞİM SÜRECİ

Osmanlı Devletinin siyasal yaşamında bürokrasisinden konuşacak olursak askeri ve dini bürokrasileri de dikkate aldığımızda Osmanlı-Türk devletinin her döneminde bürokrasinin etkili olduğu söylenebilir. Osmanlı döneminde bürokrasi siyasal hayatta sürekli önemini sürdürmesinin yanında modernleşme hareketlerine de yön vermiştir (Heper, 1974: 1).

Donald E. Webster “Osmanlı kültürünün Bizans sistemi gibi merkeziyetçi ve kavrayıcı yönüne önem verdiğini belirtmektedir” Webster’in söyleminin aksine Osmanlı siyasal ve sosyal sisteminin eski toplumlar arasında bağlantı olduğu konusunda görüş birliği olmamakla birlikte bu durumu kanıtlamak da oldukça güç görünmektedir. Kısmen görüş birliği sağlanan tek bir noktanın ise İslam dininde yer alan kurallar ve örf ve adet geleneklerinden etkilendikleridir (Heper, 1974: 32-33). Osmanlı yönetim şeklinin gelişiminin erken dönemi, göçebe ve yerleşik aşiret önderlerinin, aşiret beylerinin, geniş aile reislerinin ve onların takipçilerinin, yüksek rütbeli askeri beylerden oluşan bir yönetici sınıfa dönüşmesine tanık oldu (Heper, 2012: 48).

Osmanlı İmparatorluğu dönemi bürokrasiye baktığımızda; dini bürokrasi, askeri bürokrasi ve sivil bürokrasiyi görmekteyiz. Dini bürokratların eğitimi padişaha sadık dini kurallara bağlı Kuran’ın ezberlenmesi ve okunması ile toplumun dinsel değerlerinin sonraki kuşaklara aktarılmasını amaçlayan bir sistemden oluşmaktaydı. Mekteplerde başlayan bu eğitim sonraki aşamada medreselerde devam etmekte ve bu aşamada dini eğitimin yanında mantık, geometri, aritmetik gibi başka eğitimlerde verilmekteydi. Medrese eğitimi alan öğrencilerin tamamı Müslüman ailelerden gelmekte ve eğitim neticesinde dini bürokrasi içerisinde yer almaktaydılar. Dini bürokratlar Kuran’ı yorumlamak, mevcudu korumak ve şeriatın uygulanmasını sağlamak gibi rolleri üstlenmişlerdi. Kapıkulu denilen askeri ve sivil bürokratların kökeni Müslüman aileler değildi, özel biçimde seçilerek toplanan ve eğitilen hristiyan kökenli çocuklar, saray mektebinde veya Enderun’da yoğun bir eğitime tutulduktan sonra sivil bürokraside görev alırlar, Enderun’a gönderilmeyenler ise askeri bürokrasi için eğitilir ve başarılı olanlar askeri bürokrasi içerisinde yer alırlardı (Heper, 1974: 36-39)

Osmanlı Devletinin idare anlayışı kurulduğu dönemin şartları içinde oluşmuştur. Parçalanmış bir yapının aksine mümkün olduğu kadar gücün merkezde olduğu bir sistem inşa edilmiş bunun doğal sonucu olarak padişah ve bürokrasinin işlediği saray çok kuvvetli bir yapı haline gelmiştir. Merkezi zayıflamanın başlaması ile birlikte bürokrasi padişahın denetiminden çıkarak özerk bir hal almış ve bu durum Tanzimat dönemine

kadar devam etmiştir (Demirci, 2008). Osmanlı bürokrasisinde görev yapan memurlar; “ilmiye, mülkiye, seyfiye ve kalemiye” olarak dört sınıfa ayrılmıştır. İlmiye sınıfı; din, yargı, eğitim ve belediye (kadılar, naipeler, imamlar, müderrisler ve kazaskerler) hizmetlerinde çalışan memurlardan oluşmaktaydı. Mülkiye sınıfı; Enderun da kamuya üst düzey yönetici olarak yetiştirilen görevlilerden oluşmaktaydı. Seyfiye sınıfı; kumanda kurulu dışındaki tüm askeri personelden oluşmaktaydı. Kalemiye sınıfı ise; saray hizmetleri ile ilgili bürokrasinin sivil kanadında çalışan devletin yazı işlerini yapan katiplerden oluşmaktaydı (Çevikbaş, 2014: 84).

Yükselme döneminde sivil bürokrasi, özel biçimde toplanarak belli bir eğitimden geçen kul veya esir kökenli Hristiyan çocuklarından meydana gelmiştir (Çevikbaş, 2014: 84). Osmanlı Devletinde memur olmak isteyenler, bir kamu kurumunda önce kıdemli bir kalfanın yanında “çırak” olarak göreve başlarlar ve istenilen bilgi ve tecrübeyi elde edene kadar belli bir süre çalıştırılırlardı. Çıraklar yapılan sınavdan sonra başarılı olmaları halinde asli memurluğa geçirilerek devlet dairelerinde “kalfa”, “hacegan” unvanlarında görev yaparlardı. (Eryılmaz, 2015: 291).

3.1. Osmanlı Döneminde Modern Bürokrasinin Kurulmasına Yönelik Reformlar

Modernleşme, 17. yüzyılda Batı Avrupa’da kendini gösteren ekonomik, politik, sosyokültürel dönüşümü anlatan bir kavramdır. Modernleşme, zihniyet olarak gelenekle karşıtlık içermektedir, çünkü modernlik terimi, eski yapıdan farklı, yeni bir dünya düzenini ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır. Bu içerikte Modernleşme gelenekten kopmak olarak görülmekte ve kalkınma kavramı ile eşdeğer olarak kabul edilmektedir (Kurttaş, 2019). Felsefe sözlüğünde modernleşme, “eski ve geleneksel toplumların kendilerini geliştirerek modern olmalarına imkan tanıyan süreç ve terim” olarak tanımlanmaktadır.

Kanuni Sultan Süleyman’ın tahtta kaldığı dönemin sonuna kadar iyi işleyen ekonomik ve askeri düzenin iç ve dış nedenlerden dolayı bozulmaya başlaması 18. yüzyıldan sonra Batılılaşma çalışmalarına neden olmuştur. Devletin çöküşüne engel olmak için çözüm önerilerinden biri olan ve modernleşme olarak belirtilen Batılılaşma, batının yaşam biçiminin ve kurumlarının örnek alınması olarak ifade edilir (Fiden vd., 2011).

Osmanlı Devleti, 15 ve 16. yüzyıllarda meydana gelen Rönesans, Reform hareketleri ile coğrafi keşiflerin dışında kalmış, siyasal ve ekonomik sorunlar başta olmak üzere birçok sorunla başa çıkabilmek için geçici çözüm ve önlemler olarak devlet

idaresini devam ettirmiştir. Başarısızlığın nedenini ilk önce Batı'nın üstünlüğünün olmadığını aksine kendi eksikliklerinden kaynaklandığını düşünmüşlerdir. Bu nedenle Batılı devletler araştırılmaya başlanmış ve teknik olarak geride olunduğunun anlaşılması ile birlikte bu alanda yapılacak reformlarda Batı örnek alınmıştır. Reforma açık olan padişahların tahta gelmesi ile başlayan bu hareketler zaman zaman kesintiye uğrasa da belli bir zaman sonra hayata geçirilmiştir. Modernleşme hareketleri ile birlikte işlerin karmaşıklaşması neticesinde bu alanda uzman personele olan ihtiyaç gün yüzüne çıkmıştır. Bu dönem bürokrasi gücünü daha da arttırmış ve modernleşmenin gücünü kullanan bir sınıf ortaya çıkmıştır (Kösece, 2021).

16. yüzyıl itibariyle başlayan duraklama dönemi yapılan reform çalışmalarından olumlu sonuçlar alamayan Osmanlı Devleti yöneticileri yenileşmenin zorunlu olduğunun farkına varmışlar, konunun öncelikle askeri alanda reform yapılması gerektiği üzerinde durmuşlardır. Bunun sebebi olarak batı ile aralarında bulunan farkın öncelikle kendisini savaş alanında göstermesiydi. Osmanlı ordularının artık bu devletler karşısında başarısız neticeler alması reformcuları bu yönde çalışmaya yoğunlaştırmıştır. Bu nedenle Osmanlı Devletinde ilk yenileşme hareketleri askeri reformlardır (Akyıldız, 2004).

Osmanlı Devleti'nde reform yapma gereğinin ortaya çıkması ve reform çalışmaları 17. yüzyılın başlarına kadar gitmektedir. Tanzimat dönemine kadar genellikle reform çalışmaları askeri ve mali konular çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. III. Selim ve II. Mahmut dönemlerinden gerçekleşen ıslahatlar sonraki dönemlere zemin hazırlamıştır. Çünkü bu dönemde yapılan reform çalışmaları daha sonra yapılacak ıslahatların temelini oluşturmuştur (Turan, 2019:38).

Yeniçeriler ve ulemanın birlikte hareket ettiği "Patrona Halil İsyanı" neticesinde sonra eren Lale Devri'nin devamında tahta geçen padişahlar ordu yapısında modernleşme çabalarını sürürse de Osmanlı Devleti'nde modernleşmenin öncüsü III. Selim olarak bilinmektedir. III. Selim'in başlatmış olduğu Nizam-ı Cedid hareketiyle model olarak Batı medeniyeti örneğinde Avrupa tipi bir ordu kurulmuş ve Batı'nın üstünlüğü padişah makamında zımnen de olsa kabul edilmiştir. Padişahın ıslahat yanlı olması bu dönemde yenileşme hareketlerinin hız kazanmasına neden olmuştur (Kösece ve Karakoç, 2021).

Toplumun her kesimine reform düşüncesinin yayılmasını isteyen III. Selim, sorunların tespit edilmesine ve bu sorunlara çözüm geliştirilmesine önem vermiştir. Ulema ve ümeraya devlet düzeninin iyileştirilmesine yönelik layihalar yazılmasını emretmiştir. Layihalar askeri alanda reform yapılması konusunda ortak paydada birleşmişlerdir. Bu görüşlerden sonra III. Selim "topçu okulu", "humbarahane" ve "deniz harp okulu" nu kurmuş, okulların müfredatının oluşturulmasında yabancı uzmanların

bilgi ve tecrübelerinden yararlanmıştır. Bu yönde faydalı olabilecek kitaplarda tercüme edilerek eğitimde kullanılmıştır. Yabancı uzmanlar getirilerek modern bir ordu kurulmaya çalışılması ile Osmanlı Devleti'nde ilk kez Avrupa'ya dönük bir "asker aydın" akım meydana gelmiş ve ulema ocağının yerine geçecek yeni bir aydın tipi oluşmuştur. Batı düşüncesinin tanınmasına neden olan bir diğer etmende reform alanında eğitim almak için gençlerin Batı ülkelerine gönderilmesi neticesinde alınmıştır. Batı'ya ilk defa sürekli elçilerin gönderilmesi bu dönemde gerçekleşmiştir. Kadıların ve naiplerin usul dışı işlemlerinin önüne geçilmesi, halktan alınan vergilere sınırlama getirilmesi gibi kararlar bu dönemde alınmıştır. III. Selim, kendisinden önceki padişahların ıslahat konusunda tam manasıyla başarılı olamaması nedeniyle ıslahat hareketlerini devletin tamamına yayma düşüncesine yönlendirmiştir. (Turan, 2019:39).

III. Selim'in bu dönem için en büyük kazanımlarından biri de "meşveret" usulünün kurumsallaşmasıdır. Meşveret usulü sayesinde toplantılar devlet erkânının katıldığı ve toplantıya padişahın başkanlık ettiği bir şekilde yapılmakta ve kararlar alınırken herkesin fikrini serbestçe ifade edebildiği bir ortam sağlanmaktaydı. III. Selim taşra teşkilatındaki aksaklıkların giderilerek düzenin sağlanması için "Vüzera Kanunnamesi" çalışması yürütmüştür. Vezirlerin yaşamış oldukları sıkıntıları sonlandırmayı amaçlayan çalışma ile vezirler belli bir süre görev yerlerinin değişmemesi sağlanmıştır. Köklü değişiklikler taşımasına rağmen kanunname, taşra yönetimini çok fazla iyileştirmemiştir (Eryılmaz, 2006).

III. Selim dönemi bürokraside yapılan reformları özetleyecek olursak:

- **Meşveret Meclisi'nin kurulması:** Bu meclis, devlet büyükleri, bürokratlar ve ulemanın katılımıyla oluşturulmuş ve padişahın başkanlığında toplanmıştır. Reform sürecinde danışma ve karar alma organı olarak işlev görmüştür.
- **Daimi elçiliklerin açılması:** Avrupa'nın önemli merkezlerinde (Londra, Paris, Viyana, Berlin) daimi elçilikler kurulmuş ve buradaki siyasi, ekonomik ve kültürel gelişmeler izlenmiştir.
- **Nizam-ı Cedid Ordusu'nun oluşturulması:** Yeniçeri Ocağı'nın yerine askeri olarak modern yöntemleri uygulayan talimli bir ordu kurulmuştur. Bu ordunun ihtiyaçlarını karşılamak için İrad-ı Cedid Hazinesi, teknik kadroyu yetiştirmek için Mühendishane-i Berr-i Hümayun kurulmuştur.
- **Matbaa-ı Amire'nin açılması:** İlk devlet matbaası olan Matbaa-ı Amire, bu dönemde faaliyete geçirilmiş ve ihtiyaç duyulan ders kitapları Fransızcadan Türkçeye çevrilmiştir.

- **Eyalet düzenlemelerinin yapılması:** Eyaletlerin idari, mali ve askeri işlerini düzenlemek için yeni kanunlar çıkarılmış ve eyaletlerin sayısı azaltılmıştır.
- **Vezirlerin sayı ve sürelerinin düzenlenmesi:** Görev süreleri 3 yıla indirilen vezirlerin sayısı 12 olarak belirlenmiştir (URL-3, 2024).
- Bu reformlar, Osmanlı Devleti'nin modernleşme çabalarının ilk adımları olarak kabul edilir. Ancak bu reformlar, Yeniçeri Ocağı, ulema ve halk tarafından tepkiyle karşılanmış ve III. Selim'in tahttan indirilmesine ve öldürülmesine yol açmıştır (URL-3, 2024).

III. Selim'in Osmanlı Devleti'nde çağdaş ordu düzenini getirmesi onun en büyük başarısı olarak kabul edilmektedir. Ancak reformlardan beklenen başarı hedeflerinin altında kalmıştır.

Reformist padişahlardan bir diğeri II. Mahmut'tur. "Kabakçı Mustafa İsyanı" ile III. Selim'in tahtan indirilmiş, yerine IV. Mustafa'nın geçmiştir. Alemdar Mustafa Paşa'nın yardımı sonucu IV. Mustafa iktidarı son bulmuş ve tahta II. Mahmut oturmuştur. II. Mahmut reform ve modernleşme sürecinin sürekliliğini sağlamıştır. Yeni bir bürokratik oluşum sağlamak ve merkezi yapıyı güçlendirmek için 1826 yılında yeni ve merkezi bir ordu teşkil etmiş ve bu alanda idari ve içtimai reformlar başlatmıştır. İki yüksek meclis kurulması, devlet memurlarının belli bir ücret karşılığında istihdam edilmesi ve devlet protokolünde değişiklikler yapılması bu dönem bürokrat sınıfın güçlenmesine neden olmuştur. (Kösece ve Karakoç, 2021).

Bu dönem sağlık alanında da birçok yenilik sağlanmıştır. II. Mahmut yükseköğretim alanında Tıbbiye'nin gelişmesine önem vermiş ve modern tıp bilgileri bu dönemde kullanılmaya başlanmıştır. Yurtdışından çiçek aşısının getirilmesi ve karantina uygulaması bu dönem reformlarından. Yine kıyafet alanında da Müslüman olmayanlar ile Müslüman olanlar arasında fark uygulamasına son verilmiştir. Sivil bürokratlar yetişmesi amacıyla Mekteb-i Maarif-i Adliye kurulmuş özellikle uzmanlaşmaya önem verilmiştir. II. Mahmut döneminde yapılan ıslahatlar da kendisinden sonra yapılacak reformlara için önemli bir yere sahiptir (Turan, 2019:40).

II. Mahmut döneminde yabancı dil bilen ve dışişlerinde görev yapan memurlar ön plana çıkmıştı. Padişahın otoritesi ve karar alma yetkisi bürokratlara geçmiş bu durum neticede bürokratların devlet yönetiminde güçlerini arttırmıştı. Bürokrasi nedeniyle işlerin kısa zamanda sonuçlanmadığını gören halk, rüşvet ve bahşiş vererek işlerin sonuçlandırılmasının yollarını aramış bunun neticesinde, adam kayırma, yolsuzluk ve rüşvet gibi olumsuz tutumlar Osmanlı bürokrasinin sorunları olarak ortaya çıkmıştır. Bu

sorunları çözmek için çıkarılan yasalarda yetersiz kalmış bürokrasi-halk zıtlaşması gözle görülür hale gelmiştir (Eryılmaz, 2015: 290-292).

Batı'nın etkisinin hissedildiği ve ıslahat yüzyılı olarak adlandırılan 18. yüzyılı önemli kılan Tanzimat ve Islahat Fermanlarıdır. Bu devre adını veren ve bu devrin başlangıcı kabul edilen Tanzimat Fermanının Osmanlı Devleti'nde reform tarihinde çok önemli bir yeri vardır. Osmanlı Devleti'nde reformlar daha önce başlamış olsa dahi Tanzimat Fermanı ile siyasi, idari, ekonomik ve içtimai hayatın tümünü kapsayan yeniden yapılanmayı ifade eder. Reforma zemin hazırlayan nedenlere bakıldığında, Osmanlı Devleti'nde ordu, ilmi, idari ve sosyal alanlardaki bozulmalar ile gayrimüslimlere eşitlik ve teminat verilmesi baskıları sayılabilir. 1839 yılında ilan edilen Tanzimat Fermanı ile, devlet yönetimindeki bozulmuş yapıyı düzeltmek, Osmanlı Devleti'nin varlığını kuvvetlendirmek, eski muhteşem gücüne ulaştırmak ve modern bir Avrupa Devleti oluşturmak amaçlanmıştır. Fermanın ilan edilme amaçları şu şekilde sıralanabilir;

- Avrupa devletlerinin güvenini kazanmak ve iç işlerine karımasının önüne geçmek,
- Gayrimüslimlere getirilen haklar ile onların devlete bağlılığını arttırmak,
- Avrupa devletleri ile yakın temasa geçmek,
- Osmanlı Devleti'nin bağımsızlığını ve bütünlüğünü sağlamak (Şahin, 2016).

Tanzimat döneminin başlamasıyla birlikte, sivil bürokratlar harekete geçerek kendilerini seçkin konuma yükseltmek istediler. Sivil bürokratlar için Gülhane Fermanı (1839) ile yasal güvenceler geliştirilmesi amaçlandı. Önde gelen paşalar monarşiye dokunulmamasını ancak siyasal kararları sivil bürokrasinin kendi kendine alabilmesi gerektiğini, padişahın keyfi davranışlarının oluşmaması düşüncesindeydiler. Sivil bürokratlar yani saygın gurubun en büyük endişeleri oluşturmuş oldukları özerkliği padişaha karşı korumaktı, bunun için geliştirmiş oldukları düşünceleri kurumların bireysel yöneticilerinin önemli olduğuydu. Dönemin sivil bürokratlarının siyasal hayatta önemli bir güce ulaştıkları görülmektedir (Heper, 2012: 84-86).

Müslüman olmayan tebaanın haklarını korumak, imtiyazlarını arttırmak ve güvence altına almak için 1856 yılında ilan edilen Islahat Fermanının içeriği özetle aşağıdaki maddelerden oluşur;

- Azınlıklar kamu kurumlarında memur olabilecek,
- Gayrimüslimleri küçük düşürücü hal, hareket ve sözler kullanılmayacak,
- İşkence ve dayak yasaklanacak,
- Kendi dilinde yemin edilebilecek,
- Yabancı uyruklular mal ve mülk edinebilecek,

- Kimse din ve mezhebini terk etmeye zorlanamayacak,
- Gayrimüslimler yerel yönetim meclislerinde üye olabilecek,
- İsteyen herkes ticari kurumlar kurabilecek.

Yukarıdaki maddelerden de anlaşılacağı üzere Islahat Fermanı daha çok gayrimüslimlere yönelik reformları içermektedir. Eşitliğini tam olarak sağlanabilmesi için gayrimüslimlere sosyal ve hukuki durumlarında bu güne kadar görülmemiş iyileştirme sunuyordu. Özetle ferman, devletin yeni duruma göre idari, siyasi, hukuki ve eğitim alanlarında yeni bir yapılandırmaya yönelik köklü tedbirler almasını öngörüyordu (Ermen, 2010).

Osmanlı Devleti, 18. yüzyılda Avrupa'ya yönelerek askeri alanda eğitim, kurumlar ve yasalar almıştır. Osmanlı kamu bürokrasisi Tanzimat sonrası yeni bir yapılanmaya gitmiştir. Modern bir hükümet sistemi için ihtiyaç duyulan örgütlenmeler ve bu örgütlenmelere yardım edecek danışma kurumları oluşturulmuştur. Taşradaki hizmetlerin aksamasına neden olsa da, taşradaki yöneticilerin yetkileri azaltılarak merkeziyetçi yönetimin gücü artırılmaya çalışılmıştır. (Eryılmaz, 2015: 290-292).

Tanzimat dönemi, Osmanlı Devleti'nin idari yapısının yönetim, mali ve askeri alanlarda merkezileştiği bir dönemdir. Merkezileşme hareketleri birçok yeni kurumun kurulmasını ve bunların devlet kurumlarına katılmasını gerektirmiştir. Bu yeni kurumlar bürokrasinin artmasına ve yönetimin daha karmaşık hale gelmesine yol açmıştır.

Devletin yerel hizmetleri sağlayamaması ve vergi tahsilatındaki engeller, Tanzimat yöneticilerini merkeze yardımcı olmak ve iş yükünü hafifletmek amacıyla merkezi hükümetin yanı sıra yerel birimler oluşturmaya yöneltmiştir. Ancak merkezi yönetim, yerel yönetimleri eyaletlerin bir uzantısı olarak görmüş ve yerel yönetimler karşısında merkezi bir varlık her zaman hissedilmiştir.

Tanzimat Fermanı, özellikle kişilik hakları ve dokunulmazlıklar açısından 1789 tarihli Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları Bildirgesi'ne benzemektedir. Kararnamenin hukuki cezadan ziyade ahlaki cezaya dayandığı görülüyor. Tanzimat dönemi Osmanlı Devleti'nde etnik kökene bakılmaksızın tüm insanlara eşit haklar tanınması, egemenlik anlayışının gelişmesi, Şeyhülislam'ın konumunun yumuşaması ve yargı sisteminde düzenlemeler görülmektedir. Bunlara rağmen bu süreçte Osmanlı Devleti'nin kurum ve değerleriyle uzlaştırılmaya çalışılan Batı'nın kurum ve değerleri istenilen seviyede uzlaştırılamamış ve çatışma ortamı oluşmuştur.

3.2. Cumhuriyet Dönemi Bürokrasi ve Reform Çalışmaları

Osmanlı İmparatorluğunun sadece yönetim sisteminin biçimselliği değil, aynı zamanda merkeziyetçiliği ile birlikte Osmanlı bürokrasisinin olumlu ve olumsuz tutum, davranış ve değerleri de miras olarak Cumhuriyet'e kalmıştır. Sivil-asker (seçkin grup) bürokratların ağırlığının olduğu bunu açıkça göstermektedir (Şahin, 1998: 144).

Osmanlı yönetim sisteminin temel kurumlarını birebir alan Cumhuriyet yönetimi bürokrasisinin iki temel amacı vardı. Bunlardan ilki reformları geliştirerek devam ettirmek, ikincisi devlet öncülüğünde ekonomik kalkınmayı sağlamaktı. Bu itibarla bürokrasiye hukuksal güvence ve geniş imkanlar tanındı (Eryılmaz, 2006: 228). Cumhuriyetin ilk döneminde bürokrasinin temel hedeflerinden biri devam eden reformları geliştirmek olduğundan bu nedenle Osmanlı yönetim sisteminin temel kurumları birebir alınmıştır. Buna örnek olarak; Osmanlı kabinesinde bulunan 11 bakanlığın Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk hükümetinde olması ve bir çok kurum ve kuruluşun işleyişi ile örgütsel yapısının herhangi bir değişiklik yapılmadan devam ettirilmesi gösterilebilir.

Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinde, modern bir ulus inşası amacıyla asker ve sivil bürokratlardan oluşan ve öne çıkan bir elit kesim ortaya çıkmış, bu elit kesim siyasi, idari ve sosyal alanlarda Batı'nın üstünlüğünü kabul etmişti. Bu nedenle batılılaşmaya yönelik reformların desteklenmesine ve Batı'yı yakalama çabalarına yol açmıştır (Yılmaz vd., 2013: 275).

3.2.1. Kuruluş

Cumhuriyet döneminin ilk yıllarında, bürokrasi siyasete hakim konumda bulunmuş ve bu durum çok partili siyasal hayata geçiş dönemine kadar devam etmiştir. Atatürk, ülkeyi muasır medeniyetler seviyesine çıkarma, toplumu modernleştirme ve sanayileştirme politikalarının gerçekleşmesi için sivil ve askeri bürokrasi ile güç birliği yapmış ve bu hedeflerin gerçekleşmesi için var gücüyle çalışmıştır. Bu itibarla tek parti dönemi bürokrasinin altın yılı olarak yaşanmış ve haliyle bürokratların toplumsal konumları, statü ve prestijleri dikkat çekici seviyede olmuştur. Bu dönemde Cumhuriyet reformlarını yürüten askeri ve sivil bürokratlardan oluşan ve kendilerini toplumdan soyutlayan kontrolü elinde tutan bürokratik elit ve aydın kesim 1945'lere kadar üstünlüğünü sürdürmüştü ancak çok partili siyasi hayata geçişle birlikte bu üstünlüğünü kaybetmiştir (Yılmaz, Doğan ve İnalkul, 2013: 264).

Tanzimat'ın ilanı ile başlayan Batılılaşma programları, Cumhuriyet yöneticileri tarafından yetersiz görülüyordu. Lider kadronun tercihi tam manasıyla Batılılaşma

programını uygulamaktı. Batılılaşma programının uygulanmasında, bürokrasi ile birlikte Cumhuriyet Halk Fırkası (1935 yılında yeni adıyla Cumhuriyet Halk Partisi) toplum nezdinde “Bürokrasinin partisi” olarak nitelendirilmiştir (Eryılmaz, 2006:228). Bu modern elit kesim, bir taraftan toplumu yeni bir kimlik etrafında bütünleştirmeye çalışırken bir taraftan da modernleşmeyi engellediğini düşündükleri tüm öğeleri değiştirmek için toplumla aralarına dikey bir hiyerarşi kurmayı zaruri görmüşlerdir (Peker vd., 2014: 171). Bu dönem, bürokratik kadrolar Cumhuriyet ilkelerine bağlı ve Batılılaşma hedeflerine uyum için çalışan bir bürokrasiye dönüştüğünden dolayı bürokrasinin toplum üzerinde baskın konumda olmadığı yıllardır (Güler, 2015: 125).

Cumhuriyetin ilk dönemlerinde bürokraside askeri bürokrasi ağırlıklı olmuş ve bu ağırlık neticesinde siyasal gücün artırılması amaçlanmıştır. Asker kökenli olmalarına rağmen Atatürk ve İnönü askeri bürokrasinin etkisinin azaltılarak sivil bürokrasinin gücünü arttırma çabaları göstermişlerdir (Heper, 1974: 112). Ülkeyi muasır medeniyetler seviyesine ulaşmayı hedefleyen Cumhuriyet bürokrasisi, sivil ve askeri bürokrasinin birleşimiyle oluşmuştur. Bu bürokrasi, Osmanlı'nın modernleşme çabalarını yetersiz bulmuş ve her alanda modernleşme misyonunu üstlenerek çalışmıştır. 1950'lere kadar toplumun yeniden düzenlemesiyle ve toplumu geleneksel düşünce ve yapılardan arındırmak amaçlanmıştır. Bu misyonu da yukarıda belirttiğimiz gibi halktan uzak olan bürokratik elit kesim üstlenmiştir (Yılmaz, Doğan ve İnalkul, 2013: 275). Heper'e göre, 1930'lu yıllarda rasyonel ve üretken bir yapıya dönüşen bürokrasi, ekonomiden eğitime, kültürden siyasete kadar geniş bir alanda etkinliğini sürdürmüştür. Ancak bu durum, verimlilik yerine baskıcı ve kuralcı bir nitelik kazanmıştır (Heper, 1974: 114).

Cumhuriyetin ilk yıllarında askeri bürokrasi etkin iken 1930'lu yılların sonlarına doğru bir değişim yaşanmaya başladı. Sivil bürokrasinin, zamanla güçlenerek toplumda ve siyasal sistemde daha sağlam bir yer edinmeye başladığı görülmektedir (Heper, 1974: 116-119). Atatürk ve arkadaşları ile birlikte başarılı bir lider olarak son derece önemli, stratejik ve yasallaştırma kararları almış, İnönü'nün başında olduğu sivil bürokrasi ise bu kararları kurumsallaştırmışlardır. Bu dönemde halk ile bürokratik yönetim birbirlerinden kopuk halde oldukları için toplum tarafından devlet memurlarına başka dünyalara mensup kişilermiş gibi gıpta ile bakılmış ancak bir yandan da haset beslenmiştir. Memurlara tanınan yetkiler ve olanaklar toplum üzerindeki otoriterlerini arttırdığı için hakta da doğal olarak memurlara karşı antipati oluşmuştur. Yüksek toplumsal sınıfa mensup oldukları ve ayrıcalıklı gelirlere sahip oldukları ve özel sektör çok gelişmediği için kamu görevliliğine rağbet çok fazla olmuştur (Eryılmaz, 2002: 142).

Cumhuriyet'in ilanından sonra, Türkiye'de modern bir ulus inşası ve kalkınma hedefleri doğrultusunda kamu yönetiminde yeniden yapılanma gereği hissedilmiştir. Bu doğrultuda, 1933 yılından itibaren birçok yabancı uzman Türkiye'ye davet edilmiş ve kamu yönetiminin modernleştirilmesi için çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. Bu dönemde idari reform çalışmaları için temel oluşturmak, idari yapıda var olan problemleri teşhis etmek ve bu problemlere çözümler üretmek amacıyla incelemeler yapılmış ve sonuçlar rapor halinde sunulmuştur. 1933'te H. Dorr tarafından yapılan çalışmaya bakıldığında; kalkınma için girişimlerin devlet tarafından yapılması, özel sektörün desteklenerek bilgi birikimi yüksek yöneticilerin yetiştirilmesi önerilmiştir (Işıkçı, 2017).

Kuruluş dönemi yapılan reform çalışmaların birçoğu yabancı uzmanlar tarafından gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, yerli uzmanlar ve Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından da benzer çalışmalar yapılmıştır. Bu yeniden yapılandırma çabaları, II. Dünya Savaşı'nın ardından daha fazla yoğunlaşmış olsa da, Cumhuriyet'in ilk yıllarında siyasi, hukuki ve sosyo-ekonomik düzenlemelerin yanı sıra, kamu yönetiminde bazı yeniden yapılanma çabalarının olduğunu belirtmek mümkündür. Cumhuriyet döneminde siyasi, hukuki ve sosyo-ekonomik alanda yaşanan değişiklikler, kamu yönetimi alanında da büyük değişikliklerin gerekliliğini ortaya koymuştur. Ancak, , yeniden yapılanma konusunda sistematik ve kapsamlı bir çalışma yürütülmemiş, sadece belirli bakanlık ve kuruluşlarda bireysel çalışmalar çabalar gerçekleştirilmiştir (Kırılmaz, ve Kırılmaz, 2015:39).

3.2.2. İdari Reform Dönemi (1945-80)

Dönemim bürokratik yapısına baktığımızda, 1946 yılında kurulan Demokrat Parti, seçim çalışmalarında bürokrasiyi hedef almak yerine eleştirilerini Cumhuriyet Halk Partisi üzerinden yürütmüştür. Türkiye, bu döneme kadar memur kökenli elit sınıf tarafından yönetilmiştir. Demokrat Partinin iktidara gelmesi iktidardan CHP'nin yanında ülkeyi yönetin elit sınıfında iktidardan düşmesine neden olmuş, bu durum devlet merkezli siyasetin yerini, parti merkezli siyasetin almasını sağlamıştır. Bu dönemde bürokrasi ikinci plana çekilmiş siyaset ve siyasetçiler daha ön planda tutulmuş, toplum siyasete ağırlığını koymuştur (Eryılmaz, 2002: 144).

Bu dönemde de devletin faaliyet alanı genişlemeye devam ettiğinden dolayı geçmiş dönemlerdeki gibi bürokratların sayısında artış devam etmiştir. Parti programlarında özelleştirmeden ve devlet müdahaleciliğinin azalacağından ve bunun sonucu olarak memur sayısında azalma olacağından söz edilmiş ise de aksine bürokratik kadrolar büyümesini sürdürmüştür (Göküş, 2003: 44). Demokrat Parti "Res'en Emekliye Ayırma"

, "Bakanlık Emrine Alma" gibi tedbirlerle bürokrasinin gücünü önemli ölçüde azaltmış ve iktidara bağımlı hale getirmiştir (Göküş, 2003: 52).

1961 Anayasası ile memurlara birçok hak verilmiş bununla birlikte öğretim elemanlarına siyasi partilere girme hakkı tanınmış olup bu durum bürokrasinin siyasi iktidara karşı konumunun yeniden güçlenmesine etken olmuştur. Bu dönemde Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) kurulmuştur. Bu kurumdaki teknokratlar "bilgi ve uzmanlık" üstünlüklerini kullanarak bürokrasi ve siyasi iktidar üzerinde güçlerini artırmışlardır (Sünnetçioğlu, 2019: 67). Devlet Planlama Teşkilatı'nın kurulduğu ilk dönemlerde teşkilatın üst yönetiminde bulunan bazı bürokratlar, siyasi otoriteye ait tasarruflarda aktif rol üstlenerek karar alma aşamasında rol almak istemiş, bu durum anlaşmazlıkların çıkmasına neden olmuştur. (Güler, 2015: 136).

1965 yılında kabul edilen ve halen yürürlükte olan "657 sayılı Devlet Memurları Kanunu" temel ilkeler olarak "Liyakat, Sınıflandırma ve Kariyer" ilkelerine yer vermesine rağmen, uygulamada bürokrasi, belli dönemlerde çeşitli kayırma yöntemlerinin (siyasi yakınlık, dost, akraba, hemşehri, inanç vb.) egemen olduğu, "işe göre adam" değil de "adama göre iş" anlayışının tercih edildiği bir istihdam alanı haline gelmiştir (Eryılmaz, 2002: 150).

3.2.2.1. Planlı Dönem Öncesi İdari Reform Çalışmaları

1947 yılında Başbakanlığın talebi üzerine birçok Bakanlıkta, devlet sisteminde rasyonelliği sağlamaya yönelik önlemleri değerlendirmek üzere komisyonlar kurulmuştur. Ne yazık ki bu komisyonların hazırladığı raporlar hakkında bilgi almak mümkün olmamış bunun üzerine 1948 yılında Başbakanın isteği üzerine bakanlığın teftiş komisyonlarının idari reform raporları sunduğu görülmektedir. Bununla yetinilmeyerek yabancı uzmanlara uluslararası kuruluşlara ıslahatlarla ilgili inceleme yaptırılmıştır. Bu incelemeler sonucunda hazırlanan raporların başlıcaları; Neumark Raporu, Barker Raporu ve Martin ve Cush Raporu ile isimlendirilen raporlar oluşturmaktadır (Sürgit, 1972: 66-67). Söz konusu raporlara aşağıda kısaca değinilecektir.

3.2.2.1.1. Neumark Raporu

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi öğretim üyesi Neumark, 1949 yılında Başbakanlık'ın talimatı neticesinde "Devlet Daire ve Müesseselerinde Rasyonel Çalışma Esasları Hakkında" bir rapor hazırladı. Bu rapor yedi başlık halinde hazırlanmış ve şu hususlara dikkat çekilmiştir. Neumark raporunda, "idare ile ilgili sorunlar arasında, bakanlık sayısının ve onlara bağlı birimlerin fazlalığı, katı merkeziyetçilik, bürokrasi ve

kuralcılık, memur sorunları, liyakat unsurunun ihmal edilmesi, denetim kaynaklı sıkıntılar, halkın yönetim süreçlerine katılımının ve kamusal işler hakkında bilgilendirilmesinin eksikliği gibi faktörler yer almaktadır. Bu sorunlara yönelik öneriler arasında ise, şeffaflık, bakanlık sayısının azaltılması, örgüt yapılarının basitleştirilmesi, liyakat ve denetim unsurlarına önem verilmesi, memur sayısının azaltılması, kamu sorunları ve çözümleri hakkında halkın bilgilendirilmesini sağlamak için enformasyon birimlerinin kurulması, memurların ve müfettişlerin niteliklerinin artırılması, mevzuatın basitleştirilmesi” gibi öneriler bulunmaktadır (Işıkçı, 2017: 172).

3.2.2.1.2. Barker Raporu

Temel konusu Türk ekonomisi olmakla birlikte kamu idaresi ve personel sistemi üzerinde de çalışılan ve bu konularda çeşitli tavsiyelerde bulunan rapor Hükümet ile Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası tarafından birlikte finanse edilmiştir. 1951 yılında hazırlanan rapor on üç kişilik bir kurulca hazırlanmış ve Hükümete sunulmuştur (Kalağan, 2010: 68).

Kurumun görevi, aşağıdaki hususlara ilişkin uzun vadeli bir politikanın tanımlanması ile ilgili detaylı çalışmalar yürütülmeştir. Bunlar;

- Türk ekonomisinde yatırımların en etkili şekilde yönlendirilebileceği alanlar,
- Türkiye'nin tarımsal ve endüstriyel üretim seviyesini artırabilecek ve ülkede verimliliği sağlayabilecek önlemler,
- Türkiye'nin kalkınma gayelerini gerçekleştirmeye elverişli bir kamu maliyesi politikası ve idare mekanizması oluşturulması (Sürgit, 1972: 69).

1951'de tamamlanan rapor Neumark tarafından yayınlanan raporda personel problemleri, aşırı merkeziyetçilik, katı düzenlemeler, ihmal ve bürokrasi sorunlarını sıralamaktadır (Işıkçı, 2017: 173).

3.2.2.1.3. Martin ve Cush Raporu

James W. Martin ve Frank C.E. Cush tarafından İngilizce sunulan rapor daha sonra Türkçe'ye çevrilmiş ve yayınlanmıştır (Sürgit, 1972:70). Maliye Bakanlığına sunulan raporda, bakanlığın teşkilatı, çalışma usulleri ve personel sorunları ele alınmıştır (Acar ve Sevinç, 2005: 25).

Rapor esas itibarıyla Maliye Bakanlığı'nın teşkilat yapısı, çalışma usulleri ve personel sorunlarını ele almaktadır. Personel sorunlarının çözümüne ilişkin merkezi bir personel dairesi kurulması, devlet memurlarına eşit ve adil davranılması, tüm kamu hizmetlerini kapsayan bir sınıflandırma kanunu çıkarılması, adil bir ücret düzeninin

sağlanması ve işe alımda merkezi sınav sisteminin benimsenmesi gibi önerileri içeren bir rapordur (Kalağan, 2010: 69).

3.2.2.2. Planlı Dönemde Yapılan Reform Çalışmaları (1963 – 1980)

1960 yılıyla başlayan Planlı Kalkınma Dönemleri, ülkemizde birçok açıdan ve alanda yönetimin iyileştirilmesi noktasında bir dönümü kapsamaktadır. Reform ihtiyacı, planlı dönemle birlikte acil bir ihtiyaç olarak belirmiştir. 1962 Yılı Program Tasarısı'nda şöyle ifade edilmektedir: " Planlı kalkınma çabalarının başlamasıyla birlikte, reform ve yeniden yapılanma gerekliliği yeniden belirgin hale gelmiştir. Çünkü planlı kalkınma süreci, devlet teşkilatının, hem planlaması hem de uygulanması açısından, hızlı, etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını gerektirmektedir" (Coşkun, 2005:17). Bu dönemlerde yönetim reformu konusunun görüşülmesi, kamu yönetimi, ekonomik ve sosyal büyümenin arkasındaki güç olarak görülmektedir. Türk kamu yönetimi yapısını ve işleyişini iyileştirmek için sıklıkla incelenmiştir (Acar ve Sevinç, 2005: 26)

27 Mayıs'tan sonra herkes Cumhuriyetin daha sağlam temellere oturtulması, daha iyi işleyen bir politik düzen oluşturulması özlemi içinde çeşitli düşünce ve fikirlerle doluydu. Geçmişte yaşanan sorunların bir daha yaşanmaması için yeni düzene temel teşkil edecek yeni bir anayasanın bir ön önce hazırlanmasının önemi kabul edilmekle beraber, iki konu üzerinde özellikle durulması gerekli görülmekteydi. Bunlar;

- Planlı, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmanın gerçekleştirilmesi,
- İdarenin, planlı kalkınmanın gereksinimlerine uygun şekilde geliştirilmesi ve yeniden düzenlenmesinin hedeflenmesi (Sürgit, 1972:78).

1960 sonrası dünyada meydana gelen teknolojik, ekonomik ve toplumsal alandaki gelişmeler, toplumların devlet bürokrasilerinden olan istek ve beklentilerini de dönüştürmüştür. Devlet bürokrasisinin, isteklerin verimli, etkin ve kaynak israfı olmadan gerçekleştirilmesi açısından yetersiz kaldığı ortaya çıkmış bu durumda merkezi hükümet ve yerel yönetimlerin yeniden düzenlenmesine ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu durum kamu yönetiminin yeniden düzenleme çalışmalarına hız kazandırmıştır. 1960 sonrası yapılan çalışmalar belli dönemler halinde planlanmış ve yine bu dönemde bürokrasinin yeniden yapılandırılması için tüm paydaşlara araştırma yaptırılarak raporlar hazırlanmıştır (Kalağan, 2010: 70).

3.2.2.2.1. İdari Reform Danışma Kurulu Raporu

1961 yılında Devlet Planlama Teşkilatı ve Milli Birlik Komitesi'nin isteği üzerine TODAİE tarafından hazırlanmıştır. Rapor, personel sorunları ile teşkilat ve çalışma

metotları üzerine reform alanlarını belirlemiş ve bu iki bölümde incelemiştir. Raporun personelle ilgili bölümünde problemlerin personelden kaynaklandığı tespit edilerek rapor edilmiştir. Raporda, reformun bir proses olduğu ve reform çalışmalarının sürekli olması gerektiğinden bahsedilmiş bununla birlikte küçük ve önemsiz görülen sorunların da dikkate alınarak çözüme kavuşturulması gerekliliğine dikkat çekilmiştir (Uçar ve Karakaya, 2014: 157). Rapor genellikle, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmaya yönelik öneriler sunmaktadır. Bu öneriler arasında bürokrasinin azaltılması, kamu kurumlarının daha hızlı ve etkili çalışmasını sağlayacak düzenlemelerin yapılması, kamu personelinin yetkinliklerinin artırılması, performans yönetiminin geliştirilmesi ve şeffaflığın artırılması gibi konular da ele alınmaktadır.

3.2.2.2.2. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)

Türk bürokrasisinde reform alanındaki en büyük girişimlerden biri olan “Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)” 1963 yılında Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından hazırlanmıştır. MEHTAP raporu verimli bir kamu hizmeti sunulabilmesi için merkezi hükümetin örgütlenme biçiminin uygun hale getirilmesi için yapılmıştır. 24 Nisan 1963 yılında Başbakanlığına sunulan MEHTAP raporu bir yıl içerisinde tamamlanmıştır. Rapor genel reformun temel koşulunu üst düzey yöneticilere bağlamaktadır. Raporun yönetimi geliştirme bölümünde sürekli ve hızlı kalkınma için devlet örgütünün modern devlet anlayışı ile uyumlu bir duruma getirmenin olmazsa olmaz bir şart olduğu belirtilmektedir. Tüm bakanlık teşkilatlarında “İdareyi Geliştirme Komitesi” oluşturulması önerilmektedir (Kalağan, 2010: 71).

Rapor, merkezi hükümet teşkilatındaki görev paylaşımı hususunda yapılan kapsamlı bir inceleme neticesinde hazırlanmıştır. Rapor, durumu dikkatle analiz ederek bu durumun meydana getirdiği olumsuzlukları ve problemleri ortaya çıkarmak ve bunlara modern yöneticilik bilgi ve tecrübelerinden faydalanarak çözüm bulmak ve önermek olmuştur (Sürgit, 1972: 86). Daha sonra yapılan araştırma, inceleme, kalkınma planları ve yıllık programlarda bu raporun etkileri görülmektedir (Acar ve Sevinç, 2005: 27).

3.2.2.2.3. Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA)

Literatürde “KAYA PROJESİ” olarak isimlendirilen çalışma “Kamu Yönetimi Araştırma Projesi” olan çalışmanın kısa adıdır. TODAİE tarafından gerçekleştirilen proje 1988 yılında başlamış ve 1991 yılında bitirilmiştir. Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu adıyla kamuoyuna açıklanan rapor TODAİE tarafından aynı bastırılmıştır (Uçar ve Karakaya, 2014: 158). Bu projenin amacı, merkezi idarenin merkez ve taşra teşkilatı

ile yerel yönetimleri verimli, etkili, süratli bir şekilde hizmet verecek bir düzene kavuşturmak ve kamu yönetiminin gelişen modern şartlara uyumunu sağlamak, kamu kuruluşlarının tüm sistemlerini inceleyerek eksik ve bozuk işleyen kısımları tespit ederek bu konularda yapılması gerekenleri teklif etmektir (Kalağan, 2010: 73).

Kamu Yönetimi Araştırma Projesi, merkezi yönetimi oluşturan tüm kuruluşlar ile bunların taşra teşkilatlarını, yerel yönetimler ile diğer kamu kurumlarını da kapsayan oldukça geniş kapsamlı bir çalışmadır. Daha önce yapılan araştırmalara göre, KAYA projesinin öne çıkan yönü; merkezi yönetim, taşra birimleri ve yerel yönetimlerin bir bütünlük içinde ele alınarak, hem yerel yönetimler arasında hem de merkezi yönetim ile taşra birimleri arasında ilişkilerin değerlendirilmesidir (Işıkcı, 2017: 177).

3.2.3. Kalkınma Planlarında Reform Çalışmaları

1950'lerin sonlarında Türkiye ekonomisi, bir durgunluk ve tıkanma dönemi yaşamış olsa da bu durgunluk ve tıkanma dönemi, 1960'ların başında uygulanan uyum politikalarıyla sona ermiştir. Bu dönemin en temel özelliği, ekonomi politikalarının planlama temeline dayandırılmasıdır. Eleştirilere rağmen, 1963 yılından başlayarak beşer yıllık planlar şeklinde yürütülen planlamalar, yatırım politikaları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu dönemde, idari yatırımlar belirli bir program dahilinde yıllık plana uygun bir şekilde gerçekleştirilirken, özel sektör yatırımları devlet Teşkilatı ve diğer kamu kurumlarının çeşitli teşvik ve desteklerden faydalanmasını gerektirmiştir (Asan, 2019:57).

Kalkınma planlarında çalışma konumuz ile ilgili yapılan çalışmalara bakacak olursak, kalkınma planlarının tamamında idari reformlara büyük önem verildiği ve bu hususun önemle ve açıkça belirtildiği görülmektedir. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, amaçlara uygun örgüt teşkil edilmesi, personel politikasının iş vermek, yetiştirmek üzerine oluşturulması, iş bölümü ve işbirliğinin sağlanması, yönetimde sürekli ve düzenli bir izlemenin uygulamada olması amaçlanmıştır (Tatar, 2006: 31). İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, kamunun her alanında yeter sayıda ve üstün nitelikli teknik eleman yetiştirilmesi hedeflenmiştir (Aksöz, 1968: 73). Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında, kalkınma çabalarının başarısında kamu yönetiminin etkin ve verimli olmasının büyük önemi vurgulanmış, ancak, bugüne kadar uygulanan üç plan dahilinde bu hedefe yönelik yapılan çalışmaların beklenen düzeye ulaşamadığı görülmüştür. Nüfus, tapu, gümrük gibi doğrudan halka sunulan hizmetlerde kamu kurumlarının işleyişini iyileştirmek ve vatandaşlara daha hızlı, verimli ve etkin hizmet sunmak için çalışma başlatılması amaçlanmıştır (DPT Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma

Planı, 1979: 299-300). Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, kamu hizmetlerinde etkinlik ve hızı artırmak, bürokratik engelleri kaldırmak ve kamu yönetimini modernleştirmek hedeflenmiştir. Altıncı ve Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, kamu yönetiminde verimlilik ve etkinlik ilkelerine odaklanılması ve performansın artırılması için çaba gösterilmesi hedeflenmiştir. Aynı zamanda, bilinçli bir şekilde teknolojilerinden yararlanılması için özellikle bilgisayar sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesine önem verilmesi vurgulanmıştır (DPT Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 1995, ss.117-118).

Özetleyecek olursak kalkınma planlarında, kamu hizmetlerinin kurumlar arasında birlik ilkesine uygun, dengeli, etkin ve kaynak israfını önleyici bir şekilde dağıtılmasına odaklanılması, örgütsel ve yönetsel araştırmalar yapılması, bürokratik işlemlerin basitleştirilerek ve ürün ile hizmetlerin ekonomik, kaliteli ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlayacak önlemlerin alınması amaçlanmıştır.

Kalkınma planlarında yönetimde reforma ilişkin çalışmalar önemle sürdürülmüş, plan, hedeflerin gerçekleştirilmesinde, yönetimde reform arasında sıkı bir bağ sağlamıştır. Fakat siyasal bunalımlar nedeniyle konuya gerekli hassasiyet gösterilememiş ve reformlarda süreklilik sağlanamadığı için istenilen başarı elde edilememiştir (Acar ve Sevinç, 2005: 34).

3.3. Devletin Yapısında Reform

1970'lerin sonlarına doğru, Türk kamu yönetimi, beklentileri karşılama konusunda hızlı ve etkin olmaktan uzak, ekonomik ve sosyal değişimlere uyum sağlama esnekliğinden yoksun bir yapı sergilemekteydi. Bürokratik yapımız, değişen koşullara adapte olamamış ve ekonomik ve toplumsal gelişmelerin gerisinde kalmıştı. Bu durum, kamu yönetimi hizmetlerinin gerekli hız ve verimlilikte sunulamamasına ve dolayısıyla kalkınmanın etkili bir aracı olamamasına neden oldu. Harcamalar hızla artarken hizmet genişlemesi ve verimliliğin gerektirdiği seviyede gerçekleşmediği için kaynakların israfına ve kalkınmaya katkıda bulunabilecek insan gücünün ve kaynakların boşa harcanmasına sebep olmuştur (Işık, 2006:25)

1980'li yıllar tüm dünyada özelleştirme ve devletin küçülmesi politikalarının uygulamaya konulduğu bir dönemi ifade eder (Eryılmaz, 2006: 234). 12 Eylül 1980 askeri darbesi öncesi açıklanan 24 Ocak 1980 tarihli istikrar paketi, dışa açılım yönünde reformlar içermekteydi (Güvenç, 2015: 134).

1983 yılında iktidar olan Anavatan Partisi (ANAP) politikalarını özelleştirme ve bürokrasi ile mücadele konularını ana amaçları içerisine aldı. ANAP, bürokrasiyi

kırtasiyecilik olarak değerlendirdi ve faaliyetlerini bu kapsamda yürüttü. Bürokrasiyi memurların kamu hizmetlerini yürütmesi olarak değerlendirmedeği için bürokrasinin yapısal-kurumsal yönü ile ilgili reformlar değil bina, araç-gereç ve teknik donanımları geliştirerek bürokrasinin araçsal yönünü geliştirdi. Bürokrasiye yapılan yatırımlar artmasına rağmen bürokrasinin zihniyeti değişmedi ve işlerin yürütülmesi aynı kaldı (Eryılmaz, 2006: 234).

Bu dönemde, bürokrasinin belirli ölçülerde denetim altına alındığı ve bürokrasiye yaklaşımın bürokrasinin yol açtığı "kırtasiyecilik" ve "uzun prosedürlerin" hızlandırılması ve basitleştirilmesi amacıyla yapılan çalışmalar olduğu görülmektedir. ANAP'ın seçim beyannamesi ve hükümet programında da yer bulan bu anlayış, köklü bir değişim yerine yüzeysel iyileştirmeler üzerine odaklanmıştır (Güler, 2015: 139).

Geleneksel kamu yönetimi ile yürütülmekte olan kamu bürokrasisinin etkisiz, verimsiz, hantal ve israfçı bir yapı haline gelmesi neticesinde yeniden yapılanma arayışları başlatılmıştır. Bu dönemde, daha verimli ve başarılı bir performans sergileyen özel sektör, yeniden yapılanma arayışında olan kamu yönetiminin ilgisini çekmiş ve "yeni kamu işletmeciliği" anlayışının ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu anlayış ile birlikte uzun bir süre hakim olan katı, hiyerarşik, bürokratik ve merkeziyetçi olan bu yaklaşım, esnek, müşteri odaklı ve piyasa temelli bir yönetim anlayışı ile değiştirilmiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışının Türk bürokrasisine yansımaları şu başlıklar halinde sıralanabilir;

- Sosyal refah devleti anlayışının piyasa odaklı bir yaklaşımla değiştirilmesi,
- Özelleştirme politikalarının uygulanması,
- Kamu hizmetlerinin yarı özerk kuruluşlara veya özel sektöre devredilmesi,
- Sözleşmeli personel istihdamı uygulamaları,
- e-Devlet çözümlerinin benimsenmesi ve bilgi toplumu perspektifinin teşvik edilmesi (Aydınlık, 2019: 60)

1980'li yıllarda Türk kamu yönetimi dünya konjonktürünün de etkisiyle birlikte yeni bir süreci yaşamaya başlamış, küreselleşme, özelleştirme ve yerelleştirme savları üzerine yaşanan bu süreç 1990'lı yıllarda ise "düzenleyici reformlar" başlıklı bir yönetim politikası etrafında daha kapsamlı bir şekle evrilmiştir (Güler, 2015: 138).

1983 yılında tek başına iktidar olan Anavatan Partisi döneminde, geleneksel devletçi politikalardan uzaklaşmıştır. Bu dönemde ekonomik faaliyetleri özel sektör ve sermayeye bırakarak devletin işletmeciliği anlayışından ve devletçilik politikasından vazgeçilmesi hakim görüş olarak ön plana çıkmıştır. Turgut Özal, liberalizm politikasıyla, hem devletin ekonomideki vazifelerini azaltmaya hem de bireyin sahip olduğu hakları

korumaya ve bunları yasal güvence altına almaya çalışmıştır (Haydaroğlu ve Tatlısu, 2016: 35).

Güzelsarı'ya göre 1980'li yıllardan sonra devletin yeniden yapılandırılması kapsamında iki temel adım atılmıştır. *“Birincisi, yönetsel açıdan geleneksel kamu yönetimi yaklaşımından yeni kamu işletmeciliği yaklaşımına; siyasi açıdan ise bürokratik devlet örgütlenmesinden girişimci devlet örgütlenmesine geçiş; ikincisi, yeni kamu işletmeciliği paradigmasından yönetim paradigmasına geçiştir”* (Güzelsarı, 2004: 1).

17 Haziran 1982 tarihli ve 2680 sayılı Kanun'a dayanılarak çıkarılan Bakanlıkların Kuruluş ve Görev Esasları Hakkındaki 13 Aralık 1983 tarihli ve 174 sayılı Kararname, 27 Eylül 1984 tarihinde TBMM tarafından kabul edilerek 3046 sayılı Kanunla değiştirilerek kabul edildi. Bu kanunla, merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatları ile bağlı ve ilgili kuruluşlar dahilinde kamu hizmetlerinin düzenli, hızlı, etkili, verimli ve ekonomik bir şekilde yürütülmesi amacıyla, Bakanlıkların kuruluşu, teşkilatı, görevleri ve yetkileri ile ilgili esas ve usuller düzenlenmiştir. Konu ile ilgili yapılan diğer bazı düzenlemeler şunlardır: (Coşkun, 2005:33).

- Halka doğrudan sunulan hizmetlerin bir kısmında prosedürler basitleştirilmiş ve vatandaşın beyanına dayalı bir sistem benimsenmesi için çalışmalar yapılmıştır.
- Memurlar ve diğer kamu görevlilerinin mali ve sosyal haklarında aşamalı olarak iyileştirmeler yapılmıştır.
- 1988'de Kamu İktisadi Teşebbüslerinde çalışan tüm personel için sözleşmeli istihdam sistemi getirilmiştir.
- Büyükşehir belediyelerinin kurulması ve bu belediyelere ek mali imkanlar ve imtiyazlar sağlanması, metropol alanlardaki sorunların çözümüne yönelik olarak 27 Haziran 1984 tarihinde 3030 sayılı Kanunla gerçekleştirilmiştir.
- İl Özel İdareleri ile ilgili 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu'nun belirli maddeleri, 16 Mayıs 1987 tarihinde 3360 sayılı Kanunla değiştirilerek yeniden düzenlenmiştir.
- Belediyelerin ve il özel idarelerinin mali açıdan güçlendirilmesi amacıyla düzenlemeler yapılmıştır.

1990-2000 yılları arasında üst kurullar bürokrasisinin etkili yıllarıdır. Bu nedenle idari ve mali yönetme hakları sayesinde üst kurullar birer iktidar ortağı konumundadır. Üst kurulların bürokratik yapıları, kendi politikalarını çok rahatça oluşturabilmekte ve hükümetten ayrı hareket edebilmişlerdir (Eryılmaz, 2017: 175). Bu dönemde hükümet nezdinde bürokrasinin anlamı, kırtasiyecilik, devletin her alana öncelikle ekonomiye müdahalesi ve işlerin yavaşlaması olarak algılanmıştır. Bürokrasi verimsiz bir yığın

olarak görülmüş ve devlet için yetersiz bir yapı olduğu benimsenmiştir. Özal, tüm sorunları hızlı ve etkili çözebilmek için yurtdışında eğitimler almış, bürokrasi tecrübesi olmayan ancak teknik donanım sahibi kişileri bürokratik kadrolara atamıştır. Bu kimseler "Özal'ın Prensleri" olarak adlandırılmışlardır. Özal, bu girişimiyle bürokrasinin verimsizliğini ve yavaş hareket etmesini aşmak istemiştir. Bu yeni bürokratlar, çıkar gruplarının etkisinden uzak kalmışlar ve politika oluşturma ve uygulama aşamasında da eski bürokratlardan etkilenmemişlerdir. Bu durum karar alma gücünü bürokrasi içinde teknokrat nitelikte çok dar bir kadronun eline geçmiştir (Heper, 2011: 261).

1980'li yıllara kadar Türk bürokrasisi büyümüş ve hantallaşmıştır. "Hastalıklı bürokrasi" olarak görülen bürokrasi için reform çalışmaları başlamıştır. Bu dönemin hakim görüşü olan yeni kamu yönetimi ve ilkeleri de Türk bürokrasisine yansımıştır. Buna karşılık çıkarlarını korumak, varlığını sürdürmek ve yenilikten kaçınmak isteği bürokrasi reformlarına karşı direnmiştir. Bürokraside yapılan reformlara karşı gelenekçi bürokratlar ve siyasetçilerin engel olduğu görülmektedir (Aydınlık, 2019: 68).

1982 Anayasası'nın öngördüğü siyasi model ihtiyaca cevap vermemesi, dolayısıyla anayasal ve yasal reformlara ihtiyaç bulunması bu dönem yaşananlarla da doğrudan bağlantılıdır. 1990'dan sonra Türkiye'de insan hakları bilincinde bir artış olmuştur. 2000'li yılların iç dinamikleri, Türkiye'nin uluslararası yasal yükümlülükleri, AB süreci, bölgesel ve küresel olaylar nedeniyle değişim kaçınılmaz hale geldi. Bu gelişmelere Türkiye'nin hızla gelişen dinamik özel sektörü ve gençler ve onların taleplerini de eklemek gerekir. Tüm bu dinamiklerin bir sonucu olarak insan hakları, demokrasi ve hukukun üstünlüğü standartlarının anayasal ve yasal düzeyde yükseltilmesi zarureti doğmuştur (Sessiz Devrim, 2014: 36-37).

1980'lerde neoliberal politikaların uygulamaya geçirilmesi ile birlikte başlatılan yapısal reformlar, devlet-piyasa ilişkilerinin yeniden düzenlenmesini amaçlamaktaydı. Yapısal reformlar, 1980'li yıllarda gündeme gelen ekonomide yeniden yapılanma 1980 ve 1990'lı yıllara damga vurmuştur. IMF ile 1998 ve 1999 yıllarında imzalanan anlaşmalarla başlayıp, DSP-MHP-ANAP hükümeti döneminde Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı, AK Parti hükümeti döneminde de Acil Eylem Planı başlığı altında sürdürülmüştür (Atalay, 2005: 15-16).

Türk siyasi hayatı içinde yeni bir dönemin başlangıcı olan 2000'li yıllar, siyasette ve kamu yönetiminde önemli değişikliklerin önünün açıldığı bir dönem olmuştur. 2002 Genel Seçimleri sonrasında iktidara gelen Adalet ve Kalkınma Partisinin (AK Parti) seçim beyannamesinde de açıkça görüleceği üzere, yeni kamu yönetimi anlayışı ve Avrupa Birliği üyelik süreci reformların dayanak noktasını oluşturmakta olduğundan bu

tarihten sonra Türkiye, yalnızca kamu yönetimi alanında değil birçok alanda da değişim ve dönüşüm içerisine girmiştir. Hükümet programına bakıldığında, en göze çarpan unsurlardan biri Yeni Kamu Yönetimi (YKY) odaklı hesap verebilir, şeffaf, katılımcı ve öngörülebilir bir yönetim sağlama amacı olduğu görülmektedir (Demirel, 2012).

3.4. Cumhuriyet Dönemi Bürokrasisinin Çözölememiş Sorun Alanları

Bürokrasinin sorunları genellikle hizmetlerin uygulanma aşamasında ortaya çıkar. Katı hiyerarşik yapısı, değişmez kuralları ve bazen amaçları gerçekleştirmek için kullanılan kuralların kendi amaçları haline gelmesi gibi faktörler, bürokrasi-siyaset ilişkisinden kaynaklanan bozulma etkisi bu sorunların temelini oluşturur. Belli örgötsel ve işlemsel özellikler barındıran bürokrasinin sorunları Weberyen anlamda örgötsel ve işlemsel olarak ikiye ayrılır (Eryılmaz, 2015: 299).

3.4.1. Bürokrasinin Örgötsel Sorunları

Bürokrasinin örgötsel sorunları; “Merkeziyetçilik”, “Örgötsel Büyüme”, “Yönetimde Gizlilik, Dışa Kapallılık ve Şeffaflık” ve “Yönetimde Tutuculuk” olmak üzere dört maddede incelenmektedir.

3.4.1.1. Merkeziyetçilik

Merkeziyetçilik, kamusal kaynakların ve hakların hükümet merkezindeki örgütler tarafından kullanılmasıdır. İki şekilde kendini gösteren merkeziyetçilik, coğrafi merkeziyetçilik ve örgötsel merkeziyetçiliktir. Coğrafi merkeziyetçilik, merkezi kurumların taşra kuruluşlarına ve yerel yönetimlere karar alma ve bunları uygulama konusunda çok az yetki vermesidir. Örgötsel merkeziyetçilik ise karar alma ve uygulama yetkisinin üst otorite ve organlarında toplanmasıdır (Eryılmaz, 2015: 300).

Tanzimat’tan beri en önemli sorunlardan olan ve verimsiz bir yönetimin kaynaklarından birini de merkeziyetçilik oluşturmaktadır. Türk bürokrasisi merkeziyetçi ve bürokratik yapısı sebebiyle yavaş ilerleyen, mevzuatı çok ve karmaşık, personel yönetimi ise, sayısı fazla ve dağılımı düzensiz olan, güvensiz ve aşırı şüpheli bununla birlikte denetimcidir. Merkeziyetçiliği önlemenin önemli yolları, yetki devri ve yetki genişliği ile yerinden yönetime önem vermektir (Çevikbaş, 2014: 94).

3.4.1.2. Örgütsel Büyüme

Yeni örgütlerin kurulmasında etken sebepler; artan nüfus, teknik gelişmeler ve buluşlar ve yeni gereksinimler olarak sıralanabilir. Yeni oluşan örgütlere yeni personel alımı olduğu gibi, doğal olmayan nedenlere büyüyen örgütlere de personel alımı gerekmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde personel sayısı hızlı ve düzensiz artarken, gelişmiş ülkelerde bu artışlar daha dengeli bir şekilde görülmektedir. Ülkemizde bu nedenlerden dolayı bürokrasi, niteliksel olarak fazla bir gelişme gösterememiş ancak sayısal olarak sürekli artış göstermiştir (Çevikbaş, 2014:96).

Kamu bürokrasisinin doğasında olan büyüme eğilimi neticede, tüm kamu kurumları var olan yapısını, bütçe imkanlarını, eleman sayısını, sosyal tesisleri ile araç/gereçlerini arttırarak diğer kurumlarla rekabet içerisinde olmak için çalışır. Ülkemizde 1930 yıllarda kamu edilen “Devletçilik” politikası neticede birçok şirketin kamu bünyesine geçmesine ve iktisadi ve ticari kurumların oluşmasına sebep olmuştur. İlk zamanlarda sayısı 10 olan kamu iktisadi teşebbüslerinin sayısı yıldan yıla artarak 1960 yıllarında 40’a ulaşmıştır (Eryılmaz, 2015: 301).

3.4.1.3. Yönetimde Gizlilik, Dışa Kapalılık ve Şeffaflık

Ülkemizde kamu bürokrasisi, işleyiş ve yapı bakımından “gizlilik” ve “resmi sır” esaslarına göre örgütlenmiş olup, yönetimde gizliliğin en önemli nedenlerinden biri; eleştirilere karşı memurların ve yöneticilerin kendilerine korumak istemeleridir. Bilgi vermek yakın zamanlara kadar yönetimin görevi ya da uhdesinde olan bir zorunluluk şeklinde görünmüyordu. Bunun sonucu olarak yönetim içine girilemez ve halkın üzerinde otoriter bir güç şeklinde idrak edilmesine neden olmuştur. Gizlilik ve açıklığın net olarak yasalarda belli olmadığından dolayı neyin gizli neyin açık olduğuna kurum yöneticileri karar veriyor bu durum kurum içinde birçok sıkıntılı durumun saklanması zemin hazırlıyor, yürütülen hizmetlere ilişkin bilgi ve belgeler gizleniyor ve vatandaşları bürokrasi karşısında güçsüz duruma düşüyordu (Eryılmaz, 2015: 302).

3.4.1.4. Yönetimde Tutuculuk

Yönetimde tutuculuk, yönetici ve memurların yeni şartlara uyum sağlayamadıkları için eskiden beri devam eden alışkanlıklarında ısrar etmeleri ve yeni durumdan kaçınmaları ve aynı zamanda geçmişe sıkı bir şekilde bağlı kalmaktır. Her türlü yönetime başvurarak değişim girişimlerine kapalı olan bürokrasi kendi içinden gelen değişimleri de engellemeye çalışır. Zaman zaman bürokrasi engeliyle karşılaşan siyasi iktidarlar, bu

engeli aşmak ve kendi programlarını uygulamak için siyasi görüşlerine yakın yöneticiler atamaya ya da onları ikna etmeye çalışırlar (Eryılmaz, 2015: 304)

Yönetimde tutuculuğu ortadan kaldırmanın yolu, sürekli iyileştirme çalışmalarının bir süreç içerisinde etkin bir şekilde devam etmesidir. Yapılan her yenilik meydana gelen değişim ve gelişim şartları içerisinde muhtevasını kaybettiğinden sürekli reform çalışmalarının gerçekleştirilmesi zorunludur (Çevikbaş, 2014: 96).

3.4.2. Bürokrasinin İşlevsel Sorunları

Bürokrasinin işlevsel sorunları; “Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma”, “Yönetimde Siyasallaşma ve Kayırmacılık”, “Yolsuzluk” ve “Aracılar Yoluyla İşlemleri Yürütme” olmak üzere dört maddede incelenmektedir.

3.4.2.1. Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma

Her örgüt çalışmalarını, içeride geçerli olan yazılı kurallara göre yürütür ve çalışanlarından, organizasyonun amaçlarını gerçekleştirmeye uygun davranışlar sergilemelerini talep eder (Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 18).

Kuralcılık, genel manada kanunların teferruatlı olarak belirlenmesi ve yöneticilerin sorunlar ve olaylar karşısında sorumluluk kullanmamaları neticesinde ya da vatandaşa karşı duyulan şüphenin sonucudur. Yasama organının bürokrasiyi kendi iradesi dahilinde işletme arzusu kuralların ayrıntılı olması ve personele takdir hakkı vermemesi sonucunu getirmiştir. Bürokraside yöneticilerin sorumluluğu, hizmetin verimli ve etkili yürütülmesine göre değil, işlemlerin kurallar çerçevesinde yürütülüp yürütülmediği kapsamında değerlendirildiğinden, kuralcılık, bürokratların kendilerini denetim riskinden korumak amacıyla müracaat ettikleri bir usuldür (Eryılmaz, 2015: 305).

Ülkemizde kamu hizmetlerinin yürütülmesi ayrıntılı kurallara bağlandığından, çalışmak istemeyen yöneticiye mazeret kaynağı olmakta, yönetimin işleyişini yavaşlatmakta ve yetkinin kötüye kullanılabilmesine meydan verebilmektedir. Kurallar, iş yapmaktan ve sorumluluk almaktan kaçan yöneticiler için kendilerini temize çıkarma bahanesi olabilmekte ve savunma aracı olarak kullanılabilir. Ayrıntı kurallar yeni koşullar karşısında yetersiz kaldığından sık sık mevzuat değişiklikleri zorunlu hale gelmektedir (Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 19).

3.4.2.2. Yönetimde Siyasallaşma ve Kayırmacılık

Siyasi iktidarın yürütme aracı kamu yönetimidir. Politikalarını etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmek için siyasi iktidar aynı zamanda bürokrasiye de hakim olmak istemektedir. Bürokrasinin siyasi irade tarafından sürekli kontrol edilmeye çalışılması, iktidar amaçlarına hizmet evden bir duruma getirilmek istenmesi, yönetimdeki gücünün kırılmaya çalışılması bürokrasinin siyasal etkiye maruz kalmasına neden olmakta bu durum kamu yönetiminde siyasallaşmaya yol açmaktadır (Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 19).

İktidarlara, yönetimdeki siyasallaşmayı kolaylaştırabilmek amacıyla, yeni kadrolar ve makamlar oluşturma yoluna gitmekte, görevden alınacak üst düzey yöneticilerin özlük haklarına uygun kadrolar bu amaçla kullanılmaktadır. Bu durum herhangi bir siyasi parti ve ya da hükümete özgür bir durum olmamakta, iktidar olan tüm siyasal partiler bu yönteme başvurarak “liyakat” ilkesinden çok “sadakat” ilkesine öncelik verdiklerine göstermektedirler (Eryılmaz, 2015: 306). Yönetimde yozlaşmanın bir başka şekli olan kayırmacı tutum kendini kamuda liyakat ilkesinin aksine eş, dost, hemşerilik ya da siyasi yakınlık gibi faktörlerdir. İkinci türü ise, kamu hizmetleri yerine getirilirken ihtiyaç ve yerindelik kriterlerine bakmadan siyasi iktidara yakınlık ya da oy beklentisi gibi faktörlerdir (Çevikbaş, 2014: 97).

Kayırmacılık sisteminin çok fazla çekinilmesi gereken durum olmasına karşın, liyakat ve kariyer ilkelerine dayalı personel sistemi geliştirmekte olan ülkelerde siyasal gelişmeyi engellediği, demokrasinin gelişmesine katkı sağlamadığı, ganimet ve kayırma sisteminin siyasi partilerin gelişme döneminde önemli rol oynadıkları ileri sürülmektedir. Günümüzde gelişmiş ülkeler olarak bilinen ABD ve Avrupa ülkeleri bu sistemi yoğun bir şekilde uygulamış, ancak demokrasinin gelişip yerleşmesi sonucu bu sistem terkedilerek liyakat ve kariyer ilkeleri uygulanmaya başlanmıştır (Çevikbaş, 2014: 98).

Kamu hizmetine girme ve atanmada 1999 yılından itibaren uygulanan merkezi sınavlar ve elektronik ortamda yapılan atamalar bu olumsuzlukların değişmekte olduğunu, bazı alanlarda başarılı gelişmeler olduğunu göstermektedir (Eryılmaz, 2015: 306).

3.4.2.3. Yolsuzluk

Kamu bürokrasisinin en önemli geleneksel hastalıklarından ve yaygın olarak görülen sorunlarından birisi de yolsuzluktur. Yolsuzluk olgusunun birçok tanımı yapılmıştır.

Yönetimde yolsuzluk, yapılması gereken işleri yerine getirmemek ya da yapılmaması gerek işleri yapmak, çıkar karşılığında işleri çabuklaştırmaktır (Çevikbaş,

2014: 95). Ergun'a göre yolsuzluk, "kamu hizmeti gören kişinin özel amaçları ya da maddi çıkarları için normal görev davranışlarından sapmasıdır (Ergun, 1978'den aktaran Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 19).

Yolsuzluk kamu personelinin herhangi bir menfaate sahip olma amacıyla (kişisel veya siyasi) yetkisini kötü şekilde kullanmasıdır. Bu anlamda yolsuzluk birtakım unsurlar içermektedir. Bu unsurlar; yetkinin kural dışı kullanımı ve çıkar unsurlarıdır. Elde edilen çıkar maddi olabileceği gibi başka türlüde olabilir (Çevikbaş, 2014: 95).

Maddi bir kazanç gözetilerek yapılan yolsuzluk maddi bedel içerikli yolsuzluktur. Bunlara örnek olarak; rüşvet, haraç ve zimmet gösterilebilir. Dayanışma içerikli yolsuzluk ise, kamu işlemlerinde maddi çıkar gözetmekten çok kişilere ayrıcalık sağlanmasıdır. Bu türe örnek olarak, yakınları kayırma ve nüfus sahibi kişileri kayırmadır. Yukarıda da bahsettiğimiz gibi yolsuzluk bir bürokrasi hastalığı olması nedeniyle bürokrasinin verimliliğini etkileyen bir unsurdur. Ülkemizde, yolsuzlukları önlemek için bir takım yasal düzenlemeler yapılmıştır. Yasalarla yolsuzlukların giderilmesi eksik kalacağından, konunun ekonomik, toplumsal, kültürel ve siyasal açılardan da incelenmesi ve bununla birlikte etik boyunun da hesaba katılması faydalı olacaktır (Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 20-21).

Rüşvet, kamu görevlisinin özel çıkarlar karşılığında yapmaması gereken bir işlemi yapması, yapması gereken bir işlemi yapmaması veya yapması gereken işlemi hızlandırmamasıdır (Ergun, 1997'dan aktaran Çevikbaş, 2014: 95).

3.4.2.4. Aracılar Yoluyla İşlemleri Yürütme

Az gelişmiş ülkelerin yönetimlerinde görülen kamu bürokrasinin sorunlarından biri de, yöneten – yönetilen ilişkilerinde ortaya çıkan aracılar yoluyla işlemleri yürütme uygulamasıdır (Yılmaz ve Kılavuz, 2002: 21).

Kamu hizmetlerinden faydalanan bireyler, kamu bürokrasiyle başa çıkmakta zorlandıklarından dolayı işlerini yürütmek için aracılara başvurmaktadır. Bunun nedenlerinden biri, kamu yönetiminin yapısal olarak karmaşık ve kuralcı olmasıdır. Kamu yönetimine aracılar aracılığıyla başvurulmasının nedeni; halkın işlemlerle ilgili yeterince bilgilendirilmemesi, kolaylık sağlanmaması, işlem süreçlerini ve belgelerini açıklayacak görevlilerin bulunmaması veya bu konuda yazılı kılavuz ve levhaların eksikliği olarak görülmektedir (Eryılmaz, 2008: 255).

3.4.3. Diğer Sorunlar

Türk kamu bürokrasisinin diğer sorunları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Gökçe ve Şahin, 2002: 19);

- Tanzimat döneminden beri devam eden "topluma hükmetme" anlayışının kısmen devam etmesi,
- Ortaya çıkan sorunlar nedeniyle toplumun talepleri ve işlemleri ile ilgilenilmemesi veya kamu hizmetlerinden yeterince faydalanamayan toplum ile yönetici kesim arasındaki iletişimsizlik ve yabancılaşma,
- Bürokratların yetki devri konusunda isteksiz davranmaları ve kendi yönetim anlayışlarını oluşturmaya çalışmaları,
- Kamu yönetiminde ast-üst ilişkilerinde ve kamu kurumları arasında yeterli iletişimin olmaması,
- Statü çeşitliliğinin fazla olması; aynı işi yapan personellerin işçi-memur veya teknik-idari personel olarak ayrılması gibi.

Osmanlı dönemi dahil olmak üzere Türkiye tarihinde iki çeşit bürokratik reform çalışması olduğu görülmektedir. Bunlardan biri, mevcut bürokratik kurumların performansını artırmaya yönelik yeniden yapılanma çabalarıdır. Diğer ise, var olan bürokratik kurumların performansını iyileştirmenin artık mümkün olmadığı durumlarda yeni yapıların oluşturulması için çabalar. Bürokrasi üzerine yapılan reform çalışmalarının biraz gecikmeli de olsa özellikle 1950'li yıllardan sonra kamu yönetiminin dünyadaki gelişmelere ve paradigma değişikliklerine uygun bir şekilde ilerlediği söylenebilir. (Kalağan, 2010: 82).

Günümüzde, bürokrasi tüm dünyada yaygın bir örgütlenme modeli olarak kabul edilmesine rağmen, özellikle kamu hizmetlerini sunan ve faydalananlar açısından bazı sorunları da beraberinde getirdiği açıktır. Bu nedenle, kamu yönetiminde bürokratik örgütlenmeden tamamen vazgeçmek mümkün görünmemekle birlikte, onu çağın gerekleri ve vatandaşın beklentileri doğrultusunda düzenlemek suretiyle daha rasyonel, verimli ve sorunsuz işleyen bir model haline getirmek mümkündür. Bu bağlamda, bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânları kullanmak, kamu yönetimleri için gerekliliktir. Türk Kamu Yönetimi de bu anlayış doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda e-Devlet uygulamalarını hayata geçirmiştir.

3.4.4. e-Devlet'in Bürokrasinin Sorunları ve Hizmet Kalitesine Etkileri

Çalışmanın bu kısmında e-Devlet uygulamalarının Türk Kamu Yönetimi'nde bürokrasinin yukarıda sayılan sorunlarını azaltılmasındaki etkisine değinilecektir.

Türk kamu bürokrasisinin sorunları, sıkı otorite hiyerarşisi, yetkilerin merkezde toplanması, gizlilik ilkesi, siyasi-idari güç ile uzmanlık arasındaki çatışma, aşırı kurallaşma, takdir yetkisinin kısıtlanması, rekabet eksikliği, kendini yenileyememe ve sonuç olarak verimsizlik şeklinde özetlenebilir. Bu yapılanmanın temel nedeni olarak, Türkiye'nin siyasi ve idari rejiminin, toplumu kontrol altında tutmayı ve devleti toplumun karşısında korumayı amaçlayan bir yapıda şekillendirilmiş olması gösterilebilir. Bu durum, genel olarak yerinden yönetim ve sivilleşme konularında isteksizlik olarak yansımaktadır (Çevikbaş, 2014).

e-Devletin amacı; iş süreçlerinin optimize edilmesi, maliyetlerin azaltılması, işlemlerin hızlandırılması, hizmet kalitesinin artırılması, hata oranının en aza indirgenmesi, verimliliğin artırılması, bürokrasinin azaltılması, yolsuzluğun önlenmesi, kurum içi işleyişin iyileştirilmesi, şeffaflık ilkesinin benimsenmesi, veri ve bilgilere kolay, hızlı ve erişilebilir şekilde ulaşılması, ülkenin her bölgesine eşzamanlı ve kaliteli hizmet sunulmasıdır.

Devletin ağır ve etkisiz yapısını daha küçük, dinamik ve etkili kurumlarla işbirliği yapabilen bir yapıya dönüştürmek önemlidir. e-Devlet uygulamalarının, bürokratik engelleri aşarak devletin işleyişini daha etkin hale getireceği öngörülmektedir. Devletler, sadece internet teknolojisinden değil, aynı zamanda internet ekonomisinden de ilham alarak yol gösterici olmalıdır (Karasoy, 2014).

Geleneksel bürokratik yapının yerine, özel sektörü yönlendirebilen, sivil toplum kuruluşlarının görüşlerini önemseyen, eşgüdüm odaklanan ve etkinliği vurgulayan bir devlet modeli ortaya çıkmaktadır. İleri düzey ülkelerde, devlet yönetiminde israfı, yolsuzluğu ve rüşveti engelleme çabaları önemli bir rol oynamaktadır. Bilgi teknolojisi kullanılarak yapılan yönetim, ekonomik başarıyla sıkı sıkıya bağlantılıdır. Devletin her biriminde, güncel koşullara uyum sağlamak için yeniden yapılanma gerekliliği ortaya çıkmıştır. Verimli bir yönetim, bilgi teknolojisi aracılığıyla başarıyla gerçekleştirilebilir.

Bürokrasideki örgütsel büyüme ve e-Devlet uygulamaları, günümüz kamu yönetimi ve hizmet sunumunda önemli bir değişimi temsil etmektedir. Geleneksel bürokratik yapıların zamanla karmaşık hale gelmesi, etkinliklerini kısıtlayıcı bir hale getirmiştir. Bu durum, devletin işleyişindeki verimsizlikleri ve hantallığı artırmıştır. Ancak, hızlı ilerleyen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde, e-Devlet uygulamaları devletlerin vatandaşlara daha hızlı, daha etkili ve daha şeffaf hizmetler sunma yeteneğini artırmıştır. e-Devlet uygulamaları, işlemlerin dijital platformlara taşınmasıyla birlikte bürokrasinin azaltılmasına ve işlemlerin hızlandırılmasına olanak tanımaktadır. Bu da vatandaşların devlet hizmetlerine daha kolay erişim sağlamasını mümkün kılmaktadır. Örgütsel

büyüme ile e-Devlet uygulamaları arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır; çünkü bürokrasinin etkin bir şekilde azaltılması ve devletin işleyişinin daha verimli hale getirilmesi, e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması ve etkisinin artması için önemli bir adımdır. Ayrıca, e-Devlet uygulamaları aracılığıyla devlet kurumları arasında daha iyi bir koordinasyon sağlanabilir ve vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanan bir hizmet anlayışı güçlendirilebilir.

e-Devlet, bireylerin kamuya olan ilişkisini kökten değiştirmiştir. Bilgiye erişimi kolaylaştırarak, bürokrasinin aşılmasına ve zamanın daha verimli kullanılmasına olanak sağlayan e-devlet, bireysel vatandaşlık kavramını güçlendirmektedir. Bu sayede, eski tip bürokrasi, birey ile devlet arasında bir engel olmaktan çıkmıştır. Aksine, bürokrasi artık devletle birey arasındaki etkileşimi kolaylaştıran bir araç haline gelmiştir, bireyin müşteri olarak görülmesi de bunu desteklemektedir. e-Devlet modelinde vurgulanan ilerleme, devlet yönetiminin 'kırtasiyecilik' tuzağından kurtarılması, sınırsız bürokratik işlemlerin azaltılması ve yönetimin çevresiyle arasında örülen duvarların yıkılmasıdır. Bu değişim 1980'lerden sonra daha belirgin bir hale gelmiştir.

e-Devlet'i bürokrasiyi zayıflatan ve iletişime dayalı bir eylem olarak algıladığımızda, birey ile devlet arasında doğrudan bir köprü rolü üstlenir. Geleneksel devletin zayıfladığı alanlardan biri olan bürokrasi, bu yeni sistemde de varlığını sürdürecektir. e-Devlet, modern kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, sistemin içinde kritik bir işlevsellik sağlar. Bu, bir anlamda sisteme karşı bir inisiyatif alanı oluşturur. Bireyler e-devlet platformu aracılığıyla güncel bilgilere erişebilirler; bu da hızlı iletişimi teşvik ederken işlemlerde etkileşimli bir ortam sağlar. Özellikle belge yönetimi sürecinde e-devlet, işlemlere hız ve maliyet açısından olumlu katkıda bulunur (Aktel ve diğerleri 2017).

e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumuna olumlu etkilerine baktığımızda, vatandaşlar evlerinden veya herhangi bir yerden internet üzerinden birçok kamu hizmetine erişebilirler. Bu, işlemlerin hızlı bir şekilde tamamlanmasını sağlar ve vatandaşların zamanından tasarruf etmelerine olanak tanır. e-Devlet uygulamaları, geleneksel kağıt tabanlı işlemlere kıyasla işletme maliyetlerini azaltır. Dijital ortamda yapılan işlemler, kağıt ve posta masraflarını ortadan kaldırabilir ve insan kaynaklarının daha verimli kullanılmasını sağlayabilir. e-Devlet uygulamaları, genellikle kullanıcıların bu sistemleri kolay bir şekilde kullanabilmeleri için tasarlanmıştır. Bu da vatandaşların hizmetlerden daha kolay ve etkin bir şekilde faydalanmasını sağlar. Kullanıcı deneyimini artırmak, hizmet kalitesini artırır ve vatandaşların memnuniyetini artırır. e-Devlet uygulamaları, kişisel bilgilerin güvenliğini sağlamak için sıkı güvenlik protokolleriyle

korunur. Bu, vatandaşların hassas bilgilerini paylaşırken güvende hissetmelerini sağlar ve kamu hizmetlerine güven duymalarını artırır. e-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin yönetimini ve izlenmesini kolaylaştırabilir. Dijital ortamda yapılan işlemler, veri analizi ve raporlama için daha fazla olanak sunar. Bu da karar alma süreçlerini iyileştirir ve hizmetlerin daha etkili bir şekilde yönetilmesini sağlar.



4. BÜROKRASİDE DÖNÜŞÜM SAĞLAYAN E-DEVLET REFORMLARI

4.1. Reform İhtiyacını Doğuran Nedenler

Yönetim sürekli değişmesi ve gelişmesi gereken dinamik bir süreçtir. Yönetim çevre koşullarına uyum sağlama yeteneği onun modernlik kalitesini belirlemektedir. Her ne kadar yönetimin yeniden yapılandırılmasını gerekli, hatta zorunlu hale getiren çeşitli nedenler olsa da hepsinin ortak noktası yönetimin eskimesi ve performans kaybıdır (Aytaç, 2003).

Dünya, sosyolojik, ekonomik, teknolojik ve bilimsel yönden hızlı bir değişim ve dönüşüm sürecine girmiştir. İdari kurumlar başlangıçta ne kadar iyi düzenlenmiş olursa olsun, zamanla bu değişime uygun davranmakta zorlanmaktadırlar. Kamu kurum ve kuruluşları da bu duruma ayak uydurmak için çalıştıkları usulleri ve kullandıkları teknolojiyi yeniden gözden geçirmek ve sürekli bir değişim ve gelişim içinde bulunmak durumunda kalmışlardır. Vatandaş ve toplumun ihtiyaçlarının karşılanamaması, belirlenen hedeflere ulaşamaması ve düşük performans göstergeleri kamu yönetiminde reformun gerekli olduğunu gösteren işaretler olarak sıralanabilir (Kılavuz, 1998:163).

Yönetimde reformun temel amacı, katılımcılığın ön planda tutulduğu, vatandaşların isteklerine kulak verildiği, etkin ve şeffaf bir kamu yönetimini sağlamaktır. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi kamu yönetimini de etkilemiş ve kamu yönetiminde reform süreci başlamıştır. Gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerin gündemini sürekli meşgul eden kamuda yeniden yapılanma çalışmalarının en önemli nedenleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bunun doğal sonucu olarak değişim ve yeniliklere uyum sağlamak ve yetersiz görülen sistemlerin iyileştirilmesi hedefi ile ekonomik, sosyal ve siyasal nedenler bulunmaktadır (Katı, 2021).

III. Selim'den günümüze kadar her dönemde, farklı yoğunluklarda olsa da, kamu yönetiminin işleyişini iyileştirmek için reform çalışmaları süreklilik göstermiştir. Bu nedenle kamu yönetimini eskimiş ve geleneksel yapılardan kurtarma fikri yeni bir düşünce değildir. Son yarım asırda ise kamu yönetiminin muhatap olduğu sorunlar, geçmişten daha farklı bir yönetim anlayışına ihtiyaç duyulduğunu göstermiştir.

Bürokratik işlemlerin fazlalığı, Türk Kamu Yönetimi içerisinde önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bürokratik işlemler, zaman ve maddi açıdan kayıplara neden olmaktadır ve kamu hizmetinin kalitesini düşürerek vatandaş memnuniyetini azaltmaktadır. Bu sorun, dünya genelinde kamu hizmeti sunumunu etkileyen bir durumdur ve Türk Kamu Yönetimi'nde de kendini göstermiş, bürokrasinin azaltılması için çözüm arayışlarını tetiklemiştir (Taş, Uçacak, Çiçek, 2017).

Hizmetlerin uzun ve maliyetli olması, hantal yapı, vatandaşın beklentilerine cevap verememe ve sonucunda hizmetlerden duyulan memnuniyetsizlik gibi olumsuz niteliklere sahip olan geleneksel kamu yönetimi birçok açıdan yetersiz kalmış ve bu durum reform ihtiyacını zorunlu kılmıştır. Ülkemizde 1980'li yıllar itibariyle yürütülen reform çalışmaları geçmiş dönemlere kıyasla başka faktörlerden de etkilenmiştir. Kamu kaynakları (bütçe), az kaynakla fazla hizmet sunma (etkinlik ve verimlilik), kamu hizmetlerinden memnuniyet (performans), yönetim ve karar alma süreçlerine katılma (katılımcı yönetim), şeffaf bir çalışma (hesap verebilirlik) ve kurumsal yapı (kişilerden uzak örgüt normları) iç faktörler olarak belirtilmekte, küresel düzeyde yaşanan gelişmeler (küreselleşme) ve iyi yönetime ilişkin uluslararası aktörlerin reform talepleri (uluslararası aktörlerin baskısı) dış faktörler olarak sıralanmaktadır (Acar, 2016).

4.1.1. İç Faktörler

Ülkemizde reformu zorunlu kılan nedenler çok fazla olmakla birlikte, yönetimin eskimesi ve yetersiz kalması buluşulan ortak noktadır. Bu nedenle Cumhuriyet tarihi boyunca birçok ülkelerden gelen uzmanlar tarafından çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalar çoğunlukla aynı hususlarda buluşmakta ve bu çalışmaların ortaya koyduğu saptamalar ve önerilere bakılarak reformu gerekli hale getiren iç faktörleri tespit edebilmek mümkün hale gelmektedir. (Yayman, 2005). İç faktörleri belli başlıklar altında toplamak gerekirse; geleneksel kamu yönetimi anlayışının sorunları çözmede yetersizliği, kamu ve özel kesimin bütünlüğü ve karşılıklı etkileşimi, vatandaşların temel hak ve özgürlükler yönündeki talepleri, vatandaşların kaliteli hizmet yönündeki talepleri ve kamu görevlilerinden kaynaklı etik sorunlar şeklinde sıralayabiliriz (Acar, 2016).

Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışının Sorunları Çözmede Yetersizliği: Günümüzde birçok sorunun kaynağı olarak görülen geleneksel kamu yönetimi, karar verme ve uygulama yetkisinin bir otoritede toplandığı bir sistemdir. Karmaşık ve katı bir bürokrasiye sahip olması, kamu personeline karar verme ve uygulama tasarrufu vermemesi ve siyasilere ve çıkar gruplarının baskı kurması geleneksel bürokratik yapının yetersizlik nedenlerinden birkaçını oluşturmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi günümüz ihtiyaçlarını karşılamakta yetersiz kalmıştır. Modern kamu yönetimi anlayışı ise, etkin, verimli ve şeffaf bir yönetim için reformlar sunmakta ve bir çıkış yolu olarak görülmektedir.

Kamu ve Özel Kesimin Bütünlüğü ve Karşılıklı Etkileşimi: Toplam kalite, performans odaklı liyakat, düşük maliyetli üretim, yüksek karlılık ve verim, müşteri

memnuniyeti gibi kavramlar, özel sektörde kendisine yer edinmiş ve özel kesimle daha fazla etkileşim içinde olan kamu yöneticileri de bu yeni kavramlar ile tanışmaya zorlanmış ve dönüşüm sürecini başlatmıştır (Acar, 2016). Büyüyen ülke ekonomilerinde özel kesimin gelişmesi, kamudan hizmet alan kesimin de beklentilerini yükseltmiştir. Bu beklentileri karşılayabilmek için kamu yönetimi değişime ve gelişime açık, modern yönetimler konusunda çalışmalar yapmalıdır. Bu şekilde kamu hizmetlerinin de kalitesi artarak vatandaş memnuniyeti sağlanabilecektir.

Vatandaşların Temel Hak ve Özgürlükler Yönündeki Talepleri: Demokratik bir toplumun olmazsa olmazı olan temel hak ve özgürlükler, insan onurunun korunması, bireysel ve toplumsal gelişmenin sağlanması için gereklidir.

Kamu Görevlilerinden Kaynaklı Sorunlar: Toplumların genelinde görülmekte olan etik ve ahlaki bozulmalar, kamu yönetiminin insan unsurunu oluşturan, kamu görevlilerine de sirayet etmiştir (Acar, 2016). Kamu hizmetlerinin sunulmasında önemli rol oynayan kamu personellerinin tutum ve davranışları son derece önem arz etmektedir. Kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarındaki bozulmalar vatandaşların yönetime olan güvenini de sarsmaktadır. Kayıtsızlık ve verimsizlik, liyakat eksikliği, geleneksel bürokrasi ve iletişim zayıflığı bu sorunların temelini oluşturmaktadır. Liyakat sisteminin güçlendirilerek, eğitim ve kapasite çalışmalarının yapılması ile birlikte denetim mekanizmalarının etkin çalışmasının sağlanması bu sorunları çözmek için atılacak adımlardır.

Vatandaşların Kaliteli Hizmet Yönündeki Talepleri: Vatandaşların kamunun sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet duymaları ve hizmetlerin artması için yönetimlerin bu talepleri dikkate almaları ve karşılamak için gerekli çalışmaları yapması önemlidir. Kaliteli hizmetin temelini; şeffaflık, eşitlik, verimlilik ve kalite oluşturmaktadır. Bu alanda atılacak adımlar hizmetin kalitesini artırmakta ve demokrasiyi güçlendirmektedir.

Yukarıda çokça zikredilen, reformların temelini oluşturan ve modern kamu yönetiminin olmazsa olmazı olarak görülen “etkinlik ve verimlilik”, “katılımca yönetim”, “hesap verebilirlik” ve “şeffaflık” kavramlarına değinilmesinde fayda olacağı düşünüldüğünden bu kavramlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

Etkinlik ve Verimlilik : Kamu kaynaklarını kullanarak kamu hizmetlerini sunmak ve genel memnuniyeti artırmak için çalışan kamu yönetiminin, durmaksızın gelişen bir dünyada bu değişim ve dönüşüme ayak uydurması ve kendini sürekli olarak yenilemesi gerekmektedir. Hizmetlerin artması ve faaliyet hacminin genişlemesi karşısında kamu gelirlerinin aynı oranda artmasının mümkün olmaması, kıt kaynakların verimli, ekonomik

ve etkin olarak kullanılması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Etkin olmayan mali yapılar ve denetim eksikliği, dünyada yaşanan krizlere neden olan etkenlerin başında gelmektedir. Denetim eksikliği, kamu kaynaklarının israf edilmesine, güven ortamının zarar görmesine ve sosyal huzursuzluğa neden olur. Hesap verebilirlik ilkelerine bağlı, mali disiplinin ön planda olduğu, performans ve riskin ölçülebildiği, güçlü ve bağımsız bir denetim mekanizmasının olduğu bir sistemde kamu kaynaklarının etkin kullanımının sağlandığı görülmektedir. Kurumun hedeflerine en verimli şekilde yaklaşabilmek, kaynakların etkin olarak kullanılması ile mümkündür. Etkin bir yönetim sistemi ile kurum ve kuruluşların nasıl yönetildiği ve nasıl denetim altında olacağının sağlanması gerekir. Bu itibarla; katılımcılık, vatandaş odaklılık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve denetim unsurlarının bir araya gelmesi etkinliğin sağlanmasını ortaya koymaktadır (Akyel, 2010).

Katılımcı Yönetim ve Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik : Yönetim biliminde “aleniyet”, “idari açıklık”, “yönetimde açıklık” gibi terimlerle kullanılan şeffaflık; yönetim faaliyetlerinin ve karar alma süreçlerinin kamuoyuna açık bir şekilde olmasını, vatandaşların süreçlere katılma, bilgi alma ve yönetime rahatça soru sorma haklarını kullanabilmelerini amaçlamaktadır. Kamu yönetiminde gelişmenin önemli bir göstergesi olan şeffaflık, kamu personelinin sorumluluk sahibi şeklinde hareket etmesini sağlamaktadır. Şeffaf bir yapı oluşturmak için yasal düzenlemelerin, siyasi iradenin, bilgi edinme hakkının, teknolojinin kullanımının ve sivil toplum kuruluşlarının rolü ve tutumları önemlidir. 1993 yılında kurulan Uluslararası Şeffaflık Örgütü (*Transparency International*) şeffaflığın sağlanamadığı durumlarda devlet yönetiminde ortaya çıkabilecek idari sorunları ve yolsuzluklara ilişkin raporlar yayınlarak bu alanda duyarlılık sağlanması için çalışmıştır (Şanal, 2019).

Ülkemizde şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanması noktasında atılan adımlara baktığımızda, Avrupa Birliği uyum yasaları sürecinde çıkarılan ve 2003 yılında kabul edilen “4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu” ülkemizde şeffaf bir yönetime geçişin ilk adımlarındandır. Kanunun 1. maddesinde “*Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir*” demek suretiyle kanunun amacı, 2. maddesinde “*Bu Kanun; kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır*” hükmü ile de kapsamı açıklanmıştır. Bu kapsamda kurum ve kuruluşlar (istisnalar dışında) her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlü

tutulmuşlardır (Madde 5). Yasa gereği kurumlar gerekli birimlerini oluşturarak faaliyete geçirmişlerdir (URL-1, 2024).

Küreselleşmenin siyasal ve toplumsal alandaki etkisi, klasik yönetim anlayışında önemli değişikliklere neden olmuştur. Gelineen noktada katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışı hakim olmaya başlamış, bürokraside bu değişime uygun davranarak daha açık ve hesap verebilir bir yapıya dönüşmeye çalışmıştır. Bu değişimin nedenlerine baktığımızda, bilişim alanındaki gelişmeler, sivil toplum kuruluşları ve kalkınma sağlayabilmek için iyi yönetime sahip olma ihtiyacı başta gelmektedir. Yönetimde açıklıktan bahsederken ticari sır, güvenlik ve özel hayat gibi konularda bütün bilgi ve belgelerin kamuoyu ile paylaşılması anlaşılmamalı bu konularda gizlilik esas olmalı ve bu gizliliğin sağlandığına güven duyulabilmelidir (Arslan, 2010).

E-Devlet uygulamaları da vatandaş ve idare arasındaki etkileşimi artırmakta ve şeffaflığın sağlanmasına katkıda bulunmaktadır. Bu uygulamalar sayesinde daha şeffaf ve hesap verebilir hale gelen kamu kurumları hakkında vatandaşlar bilgi iletişim kanalları vasıtasıyla faaliyetler hakkında bilgi edinebilmektedirler. Şeffaflık, vatandaşların yönetim faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olmalarına, yönetime katılabilmelerine imkan tanımakla birlikte yolsuzluğun önlenmesini ve yönetimin daha doğru ve etkin karar almasını sağlamaktadır.

4.1.2. Dış Faktörler

Kamu yönetimi alanında reform kavramı, çeşitli faktörlerin etkisiyle çeşitlilik gösterebilir. Özellikle, gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasında kamu yönetimi reformu farklı şekillerde ele alınabilir. Genellikle iç dinamiklerin reform ihtiyacını tam olarak açıklayamaması durumunda, Dünya Bankası, Avrupa Birliği, OECD gibi kuruluşların önerileri referans alınmaktadır. Ayrıca, ülkelerin ekonomik süreçlerinin tarihsel gelişimi, reform kavramının farklı dönemlerde farklı isimlerle ifade edilmesine neden olabilir (Tosun, 2014). Ülkemizde hayata geçirilmek istenilen birçok idari reformun arka planında dış etkenlerin bulunduğu bilinmektedir. Bu kapsamda Türkiye'nin üyesi olduğu veya ilişkilerini geliştirmek istediği uluslararası kuruluşların idari alanda yapılan reformları etkilediği açıktır.

4.1.2.1. Küreselleşme

Küreselleşmenin dünya çapında devletlerin ve ulusal hükümetlerin doğası ve karakteri üzerinde önemli etkileri olduğu konusunda realistler-pragmatistler bile hemfikirdir. Küreselleşme, ulusları ve hükümetleri, küresel kurumsal güç yapılanmasına

yapısal olarak uyum sağlamaya zorlamış, kamu politika tercihleri de buna bağı olarak etkilennmiş, şekillenmiş ve yeniden düzenlenmiştir (Farazmand, 2001). Geçmişten günümüze değin küreselleşme çeşitli hareketler şeklinde gerçekleşmiş ve bu durum devam etmektedir. Küreselleşme, kimilerine göre toplumları birbirine yakınlaştırmakta, kimilerine göre ise toplumları birbirine yabancılaştıran bir olgudur. 1850 ile 1920 arasındaki dönemde, yoğun bir serbest ticaret dönemi yaşansa da bu olgu bir süre kesintiye uğramış ve 1960'ların sonlarında başlayan yeni küreselleşme dalgası, Keynezyen sosyal devletin müdahaleci anlayışına karşı ortaya çıkarak 2000'lerde zirveye ulaşmıştır (Acar, 2016). Küreselleşme süreci, neo-liberal politikalar, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ve ulaşım olanaklarındaki gelişmeler, toplumsal, ekonomik ve yasal/kurumsal açıdan değişimi kaçınılmaz hale getirmiştir (Sezer ve Büyükpınar, 2021).

1980'lerde küreselleşmenin etkisiyle, ABD ve İngiltere'nin liderliğini üstlendiği serbestleşme ve özelleştirme hareketleri hız kazanarak "serbest piyasa" ideolojisine dönüşmüş ve dünya ekonomilerinde "liberalleşme" olarak görülmüştür. Bu süreçte, SSCB'nin dağılmasıyla birlikte, ABD merkezli tek kutuplu bir dünya düzenine geçilmiş ve piyasaların serbestleştirilmesi amacıyla tüm engellerin kaldırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu dönemde etkinliklerini artıran Uluslararası Para Fonu ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar, küreselleşme sürecine yön verirken aynı zamanda getirdikleri kamu işletmeciliği, yönetim, özelleştirme ve esnek yönetim gibi yeni yaklaşımlarla ulusal yapıları da derinden etki altına almışlardır. Bu kuruluşlar, tüm dünyada olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de ekonomik, siyasal ve yönetsel değişimin araçları olarak işlev görmüşlerdir (Özer ve Yıldırım, 2023).

Liberalleşme politikalarıyla 1980'lerde kendini gösteren ve 1990'larda iç ve dış dinamiklerle beslenen küreselleşme olgusu, olumlu ya da olumsuz etki ve sonuçlarıyla birlikte, dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'nin de karşılaştığı bir gerçek olmuştur. Teknolojik ekonomik ve politik-ideolojik anlamda devam eden bilgi toplumu olma sürecinde, küreselleşmenin en önemli yansımalarından biri yönetim alanında kendini göstermiştir. Bu süreç, demokrasi, yerinden yönetim, kentleşme, katılım ve yeni yönetim teknikleri gibi kavramları içerecek şekilde, küreselleşmenin etkisiyle şekillenmiştir. Türk yönetim sistemi, bu süreçte çeşitli sorunlarla karşılaşmış ve yeni değerler ve anlayışlar çerçevesinde yeniden yapılanma ve düzenleme gereksinimi ortaya çıkmıştır (Yılmaz, 2007).

Küreselleşme ve neo-liberal politikaların bir sonucu olarak ortaya çıkan kamu yönetimi yaklaşımı, devletin sorumluluk alanının daraltılmasını ve kamu kurumlarının piyasa temelli bir anlayışla işletilmesini savunmaktadır. Bu kapsamda kamu yönetimi

yaklaşımı, devletin esneklik, karlılık, verimlilik, etkinlik, rekabet gücü gibi piyasa koşullarına duyarlı bir yaklaşımla yönetilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır (Özer ve Yıldırım, 2023).

4.1.2.2. Uluslararası Aktörlerin Baskısı

Hükümetlerin politika belirleme süreçlerinde uluslararası ve üst düzey kuruluşlara üyelikleri önemli bir etkiye sahiptir. Bu tür kuruluşlar, devletlerin çeşitli taahhütlerini içeren organizmalar olmanın ötesinde, bu taahhütlere taraf olan ülke hükümetlerinin yönetsel reform çalışmalarını doğrudan etkileyen dış baskı unsurlarıdır (Kahraman, 2021). Özellikle 1980'li yıllardan itibaren dış dinamiklerin zorlaması ile bir takım reform hareketleri yapıldığı görülmektedir. Bu yıllarda mali krizi aşmaya yönelik politikalar ve bu çerçevede üstlenilen neo-liberal yaklaşımlar ile küreselleşme süreci; siyaset, ekonomi, kültür ve çevre üzerine her alanda temel bir değişimin başlamasına sebep olmuştur. Dış dinamiklerin baskısı sonucunda, etkili hizmet verilememesi sebebiyle devlet algısının değişmesi ihtiyacı tartışılmaya başlanmıştır. Devlet algısının değişmesiyle birlikte gözlenen, yerelleşme, özelleştirme, kamusal sektörün küçülmesi, sivil toplumun güçlenmesi, yönetim ve kamu yönetiminin özel sektör yöntem ve yaklaşımlarını benimsemesi gibi çözüm yollarını içeren dönüşümler, yeniden yapılandırma adı altında politika olarak benimsenmiştir. Küreselleşme süreci ile desteklenerek tüm dünyayı etkisi altına alan bu çalışmalar, merkezin görev alanının daraltılması, yerelleşme ve özelleştirme söylemleri ile öncelikli gündem maddesi haline gelmiş ve görev tanımları değişmiştir (Emini, 2009).

Uluslararası aktörlerin baskısı ile kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi, özel sektörün hizmet sunumunda yer alması, yerel yönetimlerde alternatif hizmet sunum yöntemlerinin benimsenmesi ve genel olarak belediyelerin yerel kamu hizmetlerini sunmaya başlaması gibi uygulamalar ortaya çıkmıştır. Kamu yönetimi reformlarındaki bu dönemde, dış dinamiklerin etkisi olmuştur. Özellikle OECD, IMF, Dünya Bankası ve sonraki süreçte AB'nin etkisi belirleyici etken olmuştur. Bu kuruluşlar, gelişmekte olan ülkelere, yeni kamu yönetimi ve yerelleşme politikalarına dayalı reformları bir çözüm önerisi olarak sunmuşlardır (Sezer ve Büyükpınar, 2021). 1980 sonrası Dünya Bankası ve Türkiye arasında devlet örgütlenmesi üzerine yapılan anlaşmalara bakıldığında, devletin ekonomik alandan çekilerek özel sektörün teşvik edilmesi amaçlanmış, Türkiye ekonomisinin büyümesi için bu kapsamında devletin ekonomik alandaki rolü azalmış, kamu harcamaları düşmüş ve özel sektöre daha fazla alan açılmıştır.

2000’li yıllar, Türk kamu yönetiminde yaşanan siyasal değişimlere eş zamanlı olarak, reformların hız kazandığı bir dönem olarak öne çıkmaktadır. Bu dönemde, kamu yönetiminin yapısal ve işlevsel boyutları ile birlikte demokratikleşme ve hukuk reformları kapsamında da önemli değişimler gerçekleşmiştir. Uluslararası aktörler ve Avrupa Birliği'nin reform konusundaki etkisi, bu dönüşümlerde belirleyici bir role sahiptir. Bu süreç, sadece kamu yönetimi reformunu değil, aynı zamanda geniş kapsamlı bir devlet reformu sürecini de kapsamaktadır. Neo-liberal düşünce, yeni kamu işletmeciliği yaklaşımı ve yönetim kavramını içeren küresel kuruluşların çerçevesi, ayrıca Avrupa Birliği uyum süreci, Türkiye'de devlet reformunun dış dinamiklerini belirlemede önemli role sahiptir (Karcı, 2015).

4.1.2.3. Avrupa Birliği

Türkiye’de 2000’li yıllar itibariyle uygulamaya konulmaya çalışılan idari reform çalışmalarını etkileyen en büyük aktör Avrupa Birliği olmuştur. Türkiye-AB ilişkileri 1959 yılında yapılan ilk başvuru ile başlatılmış ve 1987 yılında yapılan ikinci başvuru ve 2005 yılında başlatılan katılım müzakereleri ile yeni bir sürece girmiştir. Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri için siyasi ve ekonomik açıdan önemli bir hedef olan Avrupa Birliği’ne (AB) üyelik kapsamında kamu yönetiminde bir takım reformlar yapma ihtiyacı içerisindeyler. AB ve OECD’nin işbirliği ile 1992 yılında uygulamaya başlanan SIGMA (*Support for Improvement in Governance and Management*) programı 1998 yılında sunmuş olduğu raporunda; gerek (AB) üyesi ülkelerin gerekse aday ülkelerin ulusal kamu yönetimlerinin (AB) ile uyumlaştırılması sürecinde benimsemeleri ve uymaları gereken ilkeleri şu şekilde sıralamıştır (Acar, 2016).

- Güvenilirlik, öngörülebilirlik ve hukuk güvenliği,
- Açıklık ve şeffaflık,
- Hesap verebilirlik,
- Etkinlik ve etkililik.

Türkiye ile (AB) arasında yürütülen idari reform çalışmalarında 1998 ve 2001 yıllarında önemli mesafe alınmış ve akabinde 2003 yılında kamu yönetimi alanında yapılan kapsamlı çalışma ile ileri bir aşamaya geçmiştir. Bu anlamda, bürokrasiyi azaltmak, devleti küçültmek, rekabet ortamını sağlamak ve işletme yönetimini öne çıkarmak gibi değerler ön plana çıkmış, şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık söylemleri dillendirilmiştir (Bilmez, 2023). 2004 yılında hazırlanan ancak kanunlaşmayan “Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı” bunun en somut örneklerinden biridir. Kanun tasarısı ile merkezi idare ile mahalli idarelerin ilişkileri belirlenmekte,

uygulamada tabi olacakları esaslar düzenlenmekte ve Avrupa ülkelerindeki standartlara ulaşmak istenilmektedir. (TBMM, 2004a).

AB'nin 2004, 2007 ve sonraki genişleme turlarında, aday ülkelerin kamu yönetimlerinin (EAS) ilkelerine uyumlu hale getirilmesi önemli bir kriter olmuştur. Bu çerçevede, aday ülkeler idari yeniden yapılandırma çalışmaları yürütmüş ve kamu yönetimlerinde çeşitli reformlar gerçekleştirmiştir.

Bu ilkeler kamu yönetiminde adil, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde ve ilkeler doğrultusunda çalışarak kamu hizmetlerinin yüksek kalitede sunulmasını sağlar. İyi yönetişimin temelini oluşturan bu ilkeler vatandaşların güvenini ve kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasını hedeflemektedir.

4.1.2.4. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Dünyada 1970'lerin ortalarından itibaren her alana müdahale eden, katı hiyerarşik, kurallara bağlı anlayışa tabi olan Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışı yerini yumuşak hiyerarşi, esnek örgüt yapılı Yeni Kamu Yönetimi anlayışına bırakmıştır. 1980'lerden itibaren popüler hale gelen ve dünyada kabul gören bu anlayış Türkiye'ye Turgut Özal'ın idari ve siyasi politikalarıyla beraber uygulamaya başlanmıştır (Çevikbaş, 2012:11). Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte reform çalışmaları 2000'li yıllardan itibaren dünyada ve ülkemizde de ilgi görmüştür. Dünyadaki gelişmeler ve Avrupa Birliği uyum süreci siyasileri yeni bir arayışa yönlendirmiş ve yılların biriktirdiği sorunları gündeme getirmiştir. Bu kapsamda 1982 Anayasası'nda 2003 yılında yapılan değişiklikler ile birlikte kamu yönetimi alanında da reform çalışmaları başlatılmıştır. Bu reformlara baktığımızda; yerinden yöneticilik, saydamlık, idari kapasitenin geliştirilmesi, vizyon, misyon, hesap verebilirlik, yönetişim, liyakat, kaynakların etkili ve verimli kullanılması gibi değer ve düşünceler egemen olmaya başlamıştır (Eryılmaz, 2015: 78). 1980-1990'lı yıllar katı, hiyerarşik ve bürokratik yönetimler, önemli bir dönüşüme girerek esnek, piyasa tabanlı kamu yönetimine geçmiştir. Uzun süredir birçok ülkede uygulamada olan klasik kamu yönetiminde değişiklik zorunlu olarak görülmüştür. Geleneksel kamu yönetiminin geçerliliğini 20. yüzyıla kadar sürdürmesinin denelerinden bir sorunların çözüm yerinin siyasal iktidar olarak görülmüş olmasıdır. Önemli bir itibar kaybına neden olan geleneksel yaklaşım yerine yeni kamu yönetimi sistemi ortaya çıkmıştır (Özer, 2005) OECD'ye göre yeni kamu yönetimi paradigması aşağıda sayılan eğilimleri izlemektedir. “Bunlar;

- Otorite transferi ve esneklik sağlanması,
- Performansın, kontrolün ve sorumluluğun devam ettirilmesi,

- Rekabetin ve alternatiflerin geliştirilmesi, hizmet sorumluluğunun sağlanması,
- İnsan kaynakları yönetiminin iyileştirilmesi,
- Bilgi teknolojilerinden faydalanılması,
- Faaliyet ve işlemlerin kalitesinin artırılması,
- Yönlendirici fonksiyonların merkezde güçlendirilmesidir” (Öztürk, 2003: 158).

Türkiye'de kamu yönetiminin yeniden yapılanmasını gerekli kılan sebepler sadece yapısal sorunlarla sınırlı olmamakla birlikte bunun yanında örgüt kültürü, yönetim uygulamaları, kamu yönetiminin çeşitli düzeylerde örgütlenmesi ve işleyişi üzerinde çok sayıda iç ve dış faktörün etkisi de yeniden yapılanmayı gerektirmektedir. Özellikle kamu yönetimi konusunda geleneksel yaklaşımlardan yeni yaklaşımlara uzanan tartışmalar ve STK'lar ile işletme yönetimini birbirine yakınlaraştıran teorik ve pratik gelişmeler, kamu yönetiminde örgütsel ve işlevsel reformu zorunlu kılmaktadır. Aslında yönetimde yeniden yapılanmanın nedenlerini üç gruba ayırmak mümkündür. Birinci, örgütsel bozulma ve yapısal sorunlar, ikincisi sorunun temel unsuru olan personelle ilgilidir, üçüncüsü ise, alan, ekipman, yöntemler ve bürokratik kültür sorunlarıdır. Kamu hizmetlerinin çağdaş gelişmeleri yakalaması ve hizmetlerin amaca uygun olması için mevzuatların yeniden düzenlenmesi gerektiği açıkça ortadadır (Çevikbaş, 2012).

Ülkemizde bürokratik yapının diğer bir ifade ile kamu yönetiminin örgütsel ve işlevsel sorunları vardır. Tanzimat'tan günümüze en önemli sorunlardan olan merkeziyetçilik, işlemlerin uzamasına sebep olmakla birlikte güvensiz, aşırı şüpheli ve aşırı bürokratik yapıya dayanmaktadır. Bir diğer örgütsel sorun olarak “dışa kapalılık ve yönetimde gizlilik” gösterilebilir, bu durum bürokratların eleştiriye kapalı olmaları ve kendilerini korumak istemelerinden kaynaklanmaktadır. Bürokratlar ve diğer alt düzey personellerin çağdaş şartlara kapalı olmaları yeniliklere uyum sağlayamamaları “yönetimde tutuculuk” olarak ifade edilmektedir. İşlevsel sorunlar ise; hizmetlerin etkin ve verimli yürümesinin aksine bürokratlarda aşırı kuralcılık ile bunun beraberinde getirdiği sorumluluktan kaçarak denetim riskini azaltmak istemeleridir. Burada hizmetin amacına ulaşp ulaşmadığından çok kurallar çerçevesinde yürütölüp yürütölmediğine bakılmaktadır. Bir diğer sorun ise, “liyakat” ilkesine dikkat edilmemesidir, iktidar olan tüm siyasi partiler yeni makamlar ve kadrolar oluşturarak bürokratik genişlemeye neden olmaktadır. “Kayırmacılık”, “rüşvet”, “yolsuzluk” gibi sorunlar toplumda her zaman hoşnutsuzluk oluşturmakta ve vatandaşın devlete olan bakışını ve güvenini sarsmaktadır.

Devlet, vatandaşlarının ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve kaliteli hizmet verebilmek için yapısal dönüşümünü tamamlamalı ve geleneksel devlet anlayışında ortaya çıkan sorunları çözmelidir. 1980'lerden sonra teknoloji gelişimi hızlanmış, Dünyada yaşanan

teknolojik gelişmelerle birlikte ülkeler de bu değişim ve yeniliklere uyum sağlamak zorunda kalmıştır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte kamu hizmetlerinin sağlanması sorunu da daha tartışılmaya başlanmış ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırma süreçlerine ilişkin bilgi ve teknolojinin kullanımına yönelik araştırmalar e-Devlet kavramının oluşmasına neden olmuş ve bu alanda uygulamalar geliştirilmesini hızlandırmıştır.

4.2. e-Devlet'e Geçiş ve Uygulama Örnekleri

20. yüzyılın kamu yönetimi alanındaki en önemli yeniliği, şüphesiz e-Devlettir. Devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasına dayanan e-Devlet, devlet ve birey arasındaki ilişkiyi kökten değiştirmiştir. Geleneksel yöntemlerle sunulan kamu hizmetlerinde karşılaşılan bürokrasi, verimsizlik, yolsuzluk ve erişilebilirlik sorunları, e-Devlet sürecinin temelini oluşturmuştur. e-Devlet, bu sorunlara kolay ulaşım, verimlilik ve şeffaflık gibi çözümler sunarak kamu yönetiminde yeni bir çağ başlatmıştır. e-Devlet, kamu yönetimini daha modern, daha etkin ve daha şeffaf hale getirerek 20. yüzyılın en önemli yeniliklerinden biri olmuştur (Bozatay ve Kavaslar, 2019).

Günümüz şartlarında, kamu yönetimlerini daha etkin, şeffaf, katılımcı, verimli ve vatandaşlarına karşı daha sorumlu bir hale getirmeyi hedefleyen devletler, bilgi teknolojilerinden daha fazla faydalanmaya başlamışlardır. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanan e-Devlet, günümüzde gerek gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde kamu yönetiminin modernleşmesi çalışmalarının vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir (Sobacı ve Yıldız, 2012).

e-Devlet temel unsurları devlet, vatandaş, işletmeler, kamu kurumları ve kamu çalışanları olarak sıralanabilir (Katı, 2021). E-Devletin verimliliğini artırmak için devlet, vatandaşlar, kamu kurumları ve kamu çalışanları arasındaki iletişimin etkin bir şekilde yürütülmesi büyük önem taşımaktadır. Bu sayede kamu hizmetleri daha hızlı, daha ucuz ve daha kolay bir şekilde sunulacaktır.

4.3. Türkiye'de e-Devlete Geçiş Çalışmaları

Dünyada bilgi ve teknoloji odaklı büyük bir dönüşümün yaşandığı 1990'ların başında kaçınılmaz olarak bu değişim Türkiye'yi de etkilemiş ve devlet kurumlarını yeni ihtiyaçlara ve toplumsal taleplere hızlıca cevap verme ihtiyacıyla karşı karşıya bırakmıştır. Bu bağlamda, e-Devlet kavramı ilk kez tartışılmaya başlandığı 1993 yılında, Dünya Bankası'nın desteğiyle "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesi geliştirilmiştir. Bu proje, Türkiye'de e-Devletin temelini oluşturmuştur. Aynı yıl, Türkiye

internet ile tanışmış ve 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara - Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Bu tarihi olay, Türkiye'nin bilgi çağındaki yolculuğunun başlangıcı olmuştur. Takip eden yıllarda internet kullanımının hızla yaygınlaşması, e-Devlet uygulamalarının da gelişmesine zemin hazırlamıştır. Kamu kurumları, internet üzerinden çeşitli hizmetler sunmaya başlamıştır. Bu hizmetler, başlangıçta basit işlemlerle sınırlı olsa da, zamanla daha karmaşık işlemleri de kapsayacak şekilde genişlemiştir (Çarıkçı, 2009). Günümüzde e-Devlet, Türkiye'de kamu hizmetlerinin sunulmasında önemli bir rol oynamaktadır. Vatandaşlar, e-Devlet kapısı üzerinden birçok kamu işlemini kolayca gerçekleştirebilmektedir. E-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerini daha hızlı, daha ucuz ve daha şeffaf hale getirerek, hem vatandaşlara hem de kamuya birçok fayda sağlamaktadır.

4.3.1. e-Türkiye Girişimi (2001)

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını amaçlayan bir proje olan “E-Türkiye Girişimi” ile vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay, daha hızlı ve daha ucuz bir şekilde erişimini sağlamak, kamuda bilgi güvenliğini ve bilişim sistemlerini oluşturmak ve vatandaşların kamu ile ilişkilerin elektronik ortama taşımak için e-Devlet kapısını kullanıma açmak olarak belirtilmiştir (e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002).

4.3.2. e-Dönüşüm Projesi (2003)

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne göre, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı'na görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, daha sonra Kalkınma Bakanlığı'na bağlanmıştır. Günümüzde E-Dönüşüm Türkiye Projesi, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından koordine edilmektedir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin temel hedefleri şunlardır:

- Vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunmak,
- Katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip bir devlet yapısı oluşturmak,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikalarını ve mevzuatını Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirerek yeniden düzenlemek,
- E-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için belirlenen eylem planını ülkemize uyarlamak (URL-5, 2024).

4.3.3. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006)

Bilgi Toplumu Stratejisi, bilim ve teknoloji üretimine odaklanarak bilgi ve teknolojinin etkin bir şekilde kullanılmasını hedefler. Bu strateji, bilgiye dayalı karar alma süreçlerini teşvik ederek daha fazla değer yaratmayı amaçlar ve Türkiye'nin küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olma vizyonunu destekler. Strateji, toplumun her kesiminde dönüşümü amaçlar ve vatandaşlar, kamu, özel işletmeler ve bilgi iletişim teknolojileri sektörünün mevcut durumunu değerlendirir. Belirlenen stratejik öncelikler doğrultusunda 2010 yılı için hedefler belirlenmiş ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir (Erdem, 2014).

e-Devlet uygulama ve hizmetleriyle kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasına, hizmetlerin daha hızlı sunulmasına, kamu kesiminde etkinlik ve verimlilik artışı sağlanması sürecinde ilerleme kaydedilmiştir. Bu gelişmeler, kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık açısından doğrudan ve dolaylı katkılar sağlamış, vatandaşlar ve işletmeler üzerinde kamu hizmetlerinden kaynaklanan mali ve idari yükleri azaltmıştır. Dokuzuncu kalkınma döneminde, öncelikli e-Devlet uygulama ve hizmetleri, 2006 yılında uygulamaya konan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde yürütülmüştür. Bu süreçte birçok e-Devlet projesi hayata geçirilmiştir. Özellikle, e-Devlet Kapısı uygulaması başlatılmış ve 2012 yılı sonu itibarıyla 600'e yakın hizmet Kapıya entegre edilerek yaklaşık 14 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşılmıştır. Ayrıca, Adres Kayıt Sistemi ve Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş; Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) ve T.C. Kimlik Kartı projelerinin pilot uygulamaları tamamlanarak yaygınlaştırma çalışmalarına başlanmıştır. Bunların yanı sıra, adalet, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, emniyet, kamu mali yönetimi gibi alanlarda da uygulama projeleri gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte, kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkan tanıyan e-Yazışma Projesi'nin yaygınlaştırılması da amaçlanmaktadır (sbb.gov.tr).

24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı 20 Nisan 2006 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmasıyla, kamu kurumlarının ayrı ayrı sunulan e-Devlet hizmetlerinin ortak bir platformda sunulması ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamda güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet Kapısı oluşturulmuş, ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde önemli bir adım olan e-Devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete geçmiştir.

4.4. Türkiye’de e-Devlet ve Uygulama Örnekleri

Türkiye’de kamu kurumları, günümüzde elektronik hizmet sunumu konusunda önemli bir ilerleme kaydetmiştir. Farklı kurumlar, kendi görev ve sorumluluk alanlarına giren işlemleri elektronik ortamda sunarak vatandaşlara kolaylık sağlamaktadır. Bu gelişme, e-Devlet Türkiye’de yaygınlaşması ve vatandaşların kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaşması açısından önemlidir. Türkiye’de uygulamada olan başlıca e-Devlet projeleri şunlardır:

- Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS),
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS),
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- Sağlık Hizmet Sunumu (e-Nabız),
- Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000-i),
- Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP),
- Polis Bilgisayar Ağı (POLNET),
- Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu (GİMOP),
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),
- Sanayi Portalı (Sanayi.Net),
- Küçük ve Orta Boy İşletmeler Bilgi Ağı (KOBİNet)

Yukarıda belirtilen e-Devlet uygulamalarından ilk dört başlık olan MERNİS, EBYS, UYAP ve e-Nabız sistemleri açıklanacaktır.

4.4.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesinin ilk temelleri 1972 yılında atılmış olsa da, maddi kaynak ve teknolojik imkanların yetersizliği nedeniyle uzun yıllar uygulamaya geçirilememiştir. 1990’lı yıllarda teknolojinin gelişmesi ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ile birlikte proje yeniden gündeme gelmiştir. 2002 yılında uygulamaya başlanan Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) nüfus kayıtlarını dijitalleştiren, bu bilgilerin merkezi bir veri tabanında toplanmasını ve daha etkin bir şekilde kullanılmasını amaçlayan bir projedir. Projenin amacı, sistemin oluşturularak herkese Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası (TCKN) verilmesinin sağlanması, nüfus kayıtlarının güncel ve doğru bir şekilde tutulması, kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha hızlı ve kolay bir şekilde sunulması ve nüfus istatistiklerinin daha sağlıklı bir şekilde elde edilmesidir. Projenin hayata geçirilmesi ile vatandaşların veri tabanında yer alan bilgilere ihtiyaç duyduklarında ulaşabilmeleri sağlanmış, sahte kimlik kullanımı azalmış, nüfus

kayıtlarının güncellenmesi ve doğrulanması kolaylaşmış ve kamu hizmetlerine erişim kolaylaştı ve bürokratik işlemler azalmıştır (Katı, 2021).

2006 yılında kabul edilen Nüfus Hizmetleri Kanunu, kişinin doğumundan ölümüne kadar kişisel ve medenî durumuna, uyrukluğuna ve bunlarda meydana gelebilecek değişikliklere ait doğal ve hukukî olayların belirlenip saptanması, bu amaçla düzenlenmiş kütüklere yazılması, elektronik ortamda ulusal adres veri tabanının oluşturulması, nüfus kayıtları ile adres bilgilerinin ilişkilendirilmesinin sağlanmasının amaçlandığı önemli bir dönüm noktası olmuştur.

Projenin gerçekleşmesi ile;

- Nüfus ve aile istatistikleri talep edildiğinde hızlı ve hatasız erişim sağlanarak istenilen veriler elde edilebilmektedir.
- Vatandaşlar, kamu kurum ve kuruluşlarına internet üzerinden istedikleri yerden ulaşarak elektronik ortamda hizmet almaya başlamıştır.
- Veri tabanındaki bilgilerin gerekli olduğu durumlarda diğer kamu kurumları tarafından da kullanılması sağlanmıştır.
- Türkiye’de merkez teşkilatın yanında taşra teşkilatları da çevrimiçi çalışmaya ve hizmet vermeye başlamıştır.
- Her vatandaşa Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası verilmiştir.
- Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve taşra birimlerinde nüfus işlemleri bilgisayar ortamında yapılmaya başlanmış ve merkezde bir veri tabanı oluşturulmuştur.
- Bürokrasi azaltılmış, devletle vatandaş yakınlaştırmacı bir hizmet güvenliği sağlanmıştır (Çarıkçı, 2009).

MERNİS projesinin bir devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ile, kamu kurumları tarafından tutulan vatandaşlık bilgilerinin birleştirilmesi hedeflenmektedir. Kimlik Paylaşım Sistemi sayesinde, kamu kurum ve kuruluşları internet üzerinden MERNİS veri tabanına erişim imkanı sağlamışlardır. Bu sistem ile; kurumların vatandaştan belge istemesinin önüne geçilmiş ve bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması hedeflenmiştir (URL-6, 2024).

MERNİS Projesinin amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür:

Nüfus ve vatandaşlık işlerinin modernize edilmesi, elektronik veri tabanının oluşturulması, nüfus kayıtlarının elektronik ortamda tutulması, vatandaşlık hizmetlerinin optimizasyonu, kalıcı kimlik numaralarının verilmesi, istatistik üretiminin otomasyonu, diğer kuruluşlara verilen bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi, ulusal ağın kurulması,

sayısallaştırma alt sisteminin oluşturulması, kişisel kimlik numaralarının verilmesi, sahtecilik ve dolandırıcılığı azaltan yeni nüfus cüzdanlarının hazırlanması (Eroğlu, 2006).

Bu projelerin hayata geçmesinin vatandaşlar ve kamu kurumları açısından faydaları oldukça fazladır. Vatandaşlar açısından; tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilmesi ile kurumlar arasında git gel yaparak zaman kaybından ve posta masrafları gibi maddi giderlerden tasarruf sağlanmıştır. Verilerin saklanması ile vatandaşların kurumlara sürekli bilgi vermesi zorunluğu ortadan kaldırılarak bürokrasi ve kırtasiye azaltılmıştır. Kamu kurumları açısından; genel manada istatistiksel bilgilerin kolayca toplanabilmesine, vergi mükelleflerinin tespit edilebilmesine, sağlık bilgilerine ulaşılabilmesine ve askerlik çağına gelmiş vatandaşların tespit edilmesine olanak sağlamıştır.

4.4.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

20. yüzyılın kamu yönetimi alanındaki en önemli yeniliği, şüphesiz e-Devlettir. Devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasına dayanan e-Devlet, devlet ve birey arasındaki ilişkiyi kökten değiştirmiştir. Geleneksel yöntemlerle sunulan kamu hizmetlerinde karşılaşılan bürokrasi, verimsizlik, yolsuzluk ve erişilebilirlik sorunları, e-Devlet sürecinin temelini oluşturmuştur. Bu süreçte bir e-Devlet uygulaması olarak Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), belgelerin dijital ortamda hazırlanması, dağıtımı, güvenliği, saklanması ve imzalanması gibi işlemleri kapsayan bir sistemdir. Bu sistem kamu yönetiminde önemli bir değişime yol açmıştır (Bozatay ve Kavaslar, 2019).

Devletin şeffaflaşması ve demokratikleşme çabaları, resmi belgelerin erişilebilirliğini önemli hale getirmiştir. E-Devlet dönüşümü bilgiyi yeni bir boyuta taşımıştır. Bu değişimle beraber belge yönetimi de elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Hizmetlerin tek bir elektronik hizmet kapısından gerçekleştirildiği etkin bir e-Devlet yapısında, devlet kurumları arasındaki ortak çalışma neticesinde, karşılıklı bilgi ve veri alışverişi sağlanır, kurumsal değerlendirmeler yapılarak politikalar oluşturulur. Bunların yanında bilgi edinme özgürlüğü ve bilginin paylaşımı politikalarına bağlı uygulamaların sağlıklı olarak gerçekleştirilebilmesi, belgelerin güvenilirliğinin ve hukuksal geçerliliğin sağlanması da elektronik belge yönetiminin desteklenmesi ile yakından ilişkilidir (Alır, 2008).

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS): *“İdarelerin faaliyetlerini yerine getirirken hazırladıkları ve faaliyetlerinin delili olabilecek e-Yazışma Teknik Rehberi’ne uygun belgelerin içerik, üstveri, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan, belgelerin ait*

olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil eden ve aidiyet zinciri içerisindeki yönetimini elektronik ortamda sağlayan sistem” olarak tanımlanmaktadır (URL-4, 2024).

Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS), organizasyonların her türlü belgeyi tamamen elektronik ortamda yönetmesine olanak tanıyan güçlü bir araçtır. EBYS'ler ile her türlü belgenin tamamen elektronik ortamda;

- Kolayca oluşturulabilir ve düzenlenebilir.
- İmza ile onaylanarak iş akışı hızlandırılır.
- Sürümleri kolayca takip edilebilir ve karşılaştırılabilir.
- Güvenli ve yasalara uygun şekilde saklanır.
- Uzun vadeli korunması sağlanır.
- İlgili kişilere anında ve güvenli bir şekilde dağıtılabilir.
- Her zaman ve her yerden erişilebilir.
- Belge ve iş akışları hakkında detaylı raporlar sunar.
- Diğer EBYS'ler diğer sistemlerle entegre edilebilir.

Yukarıda sıralanan ihtiyaçları karşılamak için EBYS'lerin iş süreçlerine dinamik bir şekilde entegre edilmesi amaçlanmaktadır (Önaçan vd., 2012). Belge yaşam döngüsünü kontrol etmek için kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemleri belge döngüsünün onaylanması, dağıtılması ve diğer aşamalarında sistemi yöneten bir donanım ve yazılım kümesidir. EBYS üç modüle ayrılmıştır bunlar; belge yönetimi, belge depolama ve belge alma ve paylaşmadır. Belge yönetim sistemi, bireyler ve işletmeler için hizmet sunumunda kullanılır (Bozatay ve Kavaslar, 2019).

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) değişiminin başarıyla sürdürülebilmesi için kullanıcıların sisteme entegrasyonu ve bu değişimi kabullenmeleri ve benimsemeleri kritik önem taşır. Ancak her çalışanın değişime aynı oranda uyum sağlaması zor olabilir. Kullanıcı farkındalığını artırmak için EBYS değişimi ile birlikte bazı kurumsal yenilikler ve değişimler de yapılmalıdır. Bu bağlamda; elektronik belge yönetimi için net politikalar ve prosedürler oluşturulmalı, değişim hakkında açık ve şeffaf bir şekilde iletişim kurulmalı, çalışanların endişeleri ve soruları yanıtlanmalı, personelin beklentileri analiz edilmeli ve çekinceleri giderilmeli, EBYS'nin getireceği yeni iş, sorumluluk ve görevler belirlenmeli ve çalışanlara bu konuda eğitim verilmeli ve kullanıcılara EBYS'yi kullanma konusunda gerekli eğitim ve destek sağlanmalıdır (Saydam ve Yalçinkaya, 2018).

Devlet, kurumlar ve insan kaynağı arasında var olan bilgi asimetrisinin etkili bir şekilde aşılması, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmak için önemli bir adımdır. Ancak, bu süreçte elde edilen verilerin farklılık göstermesi, hizmet ihtiyaçlarının tam

olarak karşılanmamasına yol açabilir. Bu durumu çözmek için verilerin tek bir örgüt tarafından koordineli bir şekilde toplanması, tüm kurumların bu verilere kolaylıkla erişebilmesini sağlar. Özellikle resmi yazışmalarda bu düzenleme, gereken evrak sayısının azaltılması ve belgelerin tek bir merkezden temin edilmesi gibi pratik avantajlar sunar. Bu yaklaşım, vatandaşlar için kırtasiyecilik işlemlerinde azalma sağlarken, devlet için de zaman ve iş gücü tasarrufu anlamına gelmektedir (Avaner ve Fedai, 2019).

Başarılı bir EBYS'nin avantajları sadece zamandan ve maliyetten tasarruf etmek değil, kurumların süreçlerinin yeni ve daha doğru bir şekilde düzenlenmesidir. Başarılı bir EBYS uygulaması şunları sağlar;

- Kurum genelinde her aşamada şeffaflık sayesinde daha etkin bir yönetim,
- Uluslararası normlara uygun şekilde desteklenmesi,
- Verimlilik ve üretkenlikte artış,
- Maliyet tasarrufu,
- Geliştirilmiş iş birliği ve iletişim,
- Daha iyi karar verme,
- Geliştirilmiş müşteri hizmeti,
- İşletmelerde kağıt evrak dolaşımının azalması sonucu kaynak tasarrufu.

Personel verimliliği katkıları ise şu şekilde sıralanabilir;

- İşe odaklanmayı sağlayarak personelin belge işleri nedeniyle zaman kaybetmesini engeller,
- Refah bir çalışma ortamı oluşturur,
- Modern bir ortamda çalışan personelin kendini daha iyi hissetmesi sağlanır,
- Belgeye daha kolay ve hızlı erişim sağlanır,
- Kurum içerisinde ortak belge, iş akışı ve form kullanımı ile kurumsallaşma desteklenir,
- Mükerrer iş yapılması engellenir,
- Evrak havuzuna erişim imkanı sağlanır (Önaçan vd., 2012).

EBYS sayesinde maliyetleri düşüren kurumlar, iş akışlarını dijitalleştirerek kâğıt ve mürekkep gibi sarf malzemelerinin kullanımını ortadan kaldırır, yazdırma, fotokopi ve arşivleme gibi işlemler için harcanan zaman ve kaynak tasarrufu sağlar ve bu sayede belge güvenliğini sağlayarak, hataları en aza indirmek imkânına kavuşmaktadırlar. EBYS, kurumların maliyetlerini düşürmesine, verimliliğini artırmasına ve kurumsal sürdürülebilirliğe katkıda bulunmasına yardımcı olan güçlü bir araçtır. Değişim yönetimi ve kullanıcı desteği ile EBYS'nin potansiyeli tam olarak kullanılabilir.

4.4.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığı'nın tüm teşkilatlarında, tek bir bilişim sistemi çatısı altında birleştiren Ulusal Yargı Ağı Projesi bir e-Devlet uygulamasıdır. Bu sistem Türkiye'deki e-adalet sisteminin temelini oluşturmakta olup, çağın gereklerine uygun olarak son teknolojik imkanlar kullanılarak geliştirilmiştir. UYAP ile vatandaşlar; internet üzerinden dilekçe verme, dava açma ve sorgulama, yargı ve icra süreçlerindeki dosyalarının süreçlerini takip etme gibi işlemlere zamandan ve maliyetten tasarruf sağlayarak ulaşabilmektedirler. Ülkemizde e-Devlet uygulamalarının öncülerinden olan UYAP, adalet hizmetlerine ulaşımı kolaylaştırmakta, verimliliği artırmakta birlikte şeffaflık ve hesap verebilirliği de sağlamakta ve Türk adalet sisteminin modernleşmesi açısından büyük bir gelişme olarak karşımıza çıkmaktadır (Ünal ve Kiraz, 2016).

Modern devletlerde, katılımcı demokrasi ve yönetim, şeffaflık, sorumluluk, açıklık, etkililik ve azami bürokrasi, kaynakların verimli kullanımı, kamusal mal ve hizmetlerin hızlı ve verimli bir şekilde sunulması gibi hedefler ve prensipler temel ilkeler olarak belirlenmiştir. UYAP'ın hedefi sadece adalet alanındaki bilgilere erişimin hızını ve kolaylığını artırmak değil, aynı zamanda adalet işlemlerinin hızlı, kolay, ekonomik, güncel ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Her yenilik gibi, UYAP'ın da nihai amacı insan odaklıdır. UYAP, yargı sistemine adalet, hız, doğruluk, tutarlılık, şeffaflık, etkinlik, verimlilik ve tasarruf sağlayan, usulsüzlük ve yolsuzlukları önleyen katkılarından bazıları şunlardır;

- UYAP'ın faaliyette olduğu yerlerde, yargı birimleri ve Bakanlık birimleri, her türlü yargısal ve idari işlemlerini bilgisayar ortamında UYAP sistemi üzerinden yürütebilmektedirler. Bu birimlerin bilgi ve belgeleri elektronik ortamda tek bir yerde saklanmakta ve bu sayede doğruluk ve tutarlılık sağlanmaktadır,
- Merkezi yapı ve dahili entegrasyon sayesinde, veriler bir kez girilmekte ve aynı verinin tekrar girilmesine gerek kalmamaktadır. Bu durum, eksiksiz, doğru ve güncel veriye, ihtiyacı olan Hâkim, Cumhuriyet savcısı ve diğer yargı personeli tarafından yetki dahilinde anında ulaşılmasını sağlamaktadır,
- Yargı birimleri arasında elektronik ortamda hızlı yazışmalar yapılabilmekte ve davalarda posta yoluyla istenen talimatlar, UYAP'ta on-line bağlantı sayesinde karşı birime anında iletilerek işleme alınabilmektedir. İcra daireleri ile icra hâkimlikleri arasındaki dosya gönderme işlemleri de sistem üzerinden yapılabilmekte, bu da gereksiz bekleme sürelerini ortadan kaldırmakta ve dosyaların kaybolma riskini azaltmaktadır,

- Temyiz ve itiraz edilen dosyaların elektronik ortamda Yargıtay'a veya üst dereceli mahkemeye gönderilmesi ve geri dönmesi sağlanmakta, dosyaların başka yere gönderilmesi gereken durumlarda da elektronik ortamda hızlı bir şekilde işlem yapılabilmektedir,
- Dosyaların tarafları ve daha önce açılan davaların sistemde görüntülenebilmesi, mükerrer davaların tespit edilmesini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, sistemde yapılan işlemler otomatik olarak kontrol edilmekte ve hataların azaltılması, yanlışlıkların düzeltilmesi sağlanmaktadır,
- UYAP'ın diğer kamu kesimi bilgisayar ağlarıyla bütünleşmesi, bilgi ve belge akışının hızlanmasına ve etkinliğin artmasına katkı sağlamaktadır. Örneğin, Adli Sicil, MERNİS, TAKBİS ve POLNET ile entegrasyon, önemli bilgilerin hızlıca erişilebilir olmasını sağlamak ve kolluk güçlerinin aranan kişileri sorgulamasını kolaylaştırmaktadır,
- UYAP'ın kullanımıyla, avukatlar ve vatandaşlar da dosyalarını takip etme konusunda kolaylık sağlanmış ve iletişimde mekan sınırları kaldırılmıştır. Bunun yanı sıra, UYAP sayesinde, hâkimler, savcılar ve diğer yargı personeli, mevzuata ve içtihatlarla en güncel haliyle istedikleri anda ulaşabilmekte ve elektronik posta, serbest kürsü ve internet kullanımı gibi iletişim imkanlarından faydalanabilmektedirler (URL-2, 2024).

Avrupa Komisyonu tarafından her yıl düzenli olarak yayınlanan ilerleme raporları, yargı alanında gerçekleştirilen reform sürecinin ilerlemesini gözler önüne sermektedir. Bu raporların incelenmesi sonucunda, 2004 yılından itibaren önemli ilerlemeler kaydedildiği ve yapılan reformlar sayesinde yargı ve adalet kurumlarının ve uygulamalarının Avrupa standartlarına uygun hale getirildiği yönünde güçlü bir kanaat oluşmuştur (Bulut, 2011: 118; Güler, 2015). Yargı alanında yapılan reformlar ile yargıya hakim olan vesayetçi anlayış yerini daha sivil ve daha özgürlükçü bir yapıya bırakmıştır. Adil ve hızlı yargılanma amacına yönelik yapılan iyileştirmeler ile birlikte Anayasa Mahkemesine bireysel başvuru hakkı getirilmesi demokratik anlamda yapılan reformlardır (Sessiz Devrim, 2014: 11).

UYAP'a avukatlar ve vatandaşlar yönünden bakıldığında; Avukat Bilgi Sistemi ve Vatandaş Bilgi Sistemi, avukatlar ve vatandaşlar için önemli bir kolaylık sağlamaktadır. Avukatlar, vekâleti bulunan dava dosyalarını inceleyebilir, örnek temin edebilir, evrak ekleyebilir, yeni dava dosyaları açabilir ve harç ödeyebilirler. Bu sayede, duruşmaya gitmek dışında neredeyse tüm işlerini bürolarından halledebilirler. Vatandaşlar ise T.C.

kimlik numaralarını kullanarak dava dosyalarını takip edebilir, elektronik imza veya mobil imza ile yeni dosyalar açabilir, harç ödeyebilir, evrak ekleyebilir ve örnek temin edebilirler. UYAP SMS Bilgi Sistemi aracılığıyla vatandaşlara işlemlerle ilgili uyarılar, veriler ve duyurular kısa mesaj yoluyla iletilmektedir. Vatandaşlar taleplerini zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın iletebilir ve hızlı bir şekilde cevap alabilirler. Bu sistem, avukatların ve vatandaşların adliyeye gitmek için harcadıkları zaman, emek ve masrafları azaltarak önemli bir kolaylık sağlamaktadır.

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), hakimler, savcılar, avukatlar, bilirkişiler ve vatandaşlar için özellikle zaman açısından önemli kazançlar sağlamıştır. Hukuki işlemlerin UYAP uygulamasından önce ve sonra gerçekleşme sürelerine bakıldığında, savcılık işlemlerinde; dosyanın başka birime gönderilmesi işi yarım günden bir dakikaya, istatistik hazırlama bir haftadan beş dakikaya, nüfus kaydı alma bir haftadan bir dakikaya, adli sicil kaydı alma bir haftadan 1 dakikaya, dosya arama bulma 15 dakikadan 1 dakikaya kadar düşmüştür. İcra işlemlerinde; takip açılması beş dakikadan bir dakikaya, müzekkere hazırlama beş dakikadan bir dakikaya, yıllık istatistik hazırlama bir günden bir dakikaya, tebligat listesi hazırlama bir saatten beş dakikaya kadar düşürülmüştür. Mahkeme işlemlerinde; posta işlemleri 20 dakikadan 1 dakikaya, adli sicil sabıka kaydı isteme 15 günden 1 dakikaya, nüfus kaydı isteme 15 günden 1 dakikaya, müzekkere yazma ve gönderme 15 günden 1 dakikaya, devir işlemleri 20 günden 3 dakikaya kadar düşmüştür (Uçacak, 2017:55-57). Verilen tüm bilgiler göz önünde bulundurulduğunda, UYAP'ın bir e-Devlet uygulaması olarak, bürokrasi kaynaklı masrafları, prosedürleri ve zaman kaybını azalttığı söylenebilir.

UYAP, hızlı, etkili ve şeffaf bir yargı mekanizması oluşturmayı, bürokratik işlemleri azaltmayı, adaletin dağıtımını hızlandırmayı, yargı masraflarını düşürmeyi, yargı personelinin iş yükünü azaltmayı, idari ve yargısal faaliyetlerin hızlı ve etkili bir şekilde yürütülmesini amaçlamaktadır. Bu sayede sonuç olarak "kağıtsız bir ofis" hedeflenmektedir.

Sonuç olarak UYAP ile birlikte e-Devlet hedefleri doğrultusunda önemli bir adım atılmıştır. Bu adım, kâğıt ortamında yapılan bürokratik işlemlerin ortadan kaldırılmasını, Devlet teşkilatı içinde yer alan kurumlar arasındaki bilgi paylaşımının güvenilir bir şekilde sağlanmasını, kamu hizmetlerinin sunumundaki harcama kalemlerinde tasarruf edilmesini ve bilgi belge alışverişinin anında gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Bu sayede işlem, hizmet ve dava sürelerinin kısaltılması mümkün hale gelmektedir.

4.4.4. e-Nabız

Vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşması yönünde yürütülen reformlardan bir diğeri de sağlık ve sosyal güvenlik alanlarında yapılan çalışmalardır. Bu kapsamda 2003 yılında hazırlanan sağlıkta dönüşüm programı sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve hakkaniyetli bir şekilde organize edilmesi, finansmanın sağlanması ve sunulmasını kapsamaktadır. (Gülşen ve Yıldırım, 2017).

Sorunları en alt seviyede vatandaşla çözmek ve bürokratik süreçleri en aza indirerek zaman ve maddi maliyeti en aza indirmek için Aile Hekimliği uygulaması getirilmiştir. Bu uygulama bürokratik süreçleri en aza indirme politikasının bir sonucudur (Demirel, 2012). Ülkemizdeki devlet hastaneleri ve SSK hastaneleri, Sağlık Bakanlığı bünyesinde birleştirilmiştir. Böylece daha önce BAĞKUR, Emekli Sandığı ve SSK'ya bağlı olan vatandaşların farklı sağlık kuruluşlarından yararlanmalarından ve farklı standartlara tabi olmalarının meydana getirdiği sıkıntılar ortadan kaldırılmıştır. Sağlık sistemindeki kırtasiyecilik ortadan kaldırılarak bürokrasi en aza indirilmiştir. Vatandaşlar hastaneye gitmeden internet üzerinden e-Nabız ve telefon üzerinden randevu oluşturarak sağlık hizmetlerinden faydalanabilmeleri sağlanmıştır (Sessiz Devrim, 2014: 141).

Sağlık sektöründe dijitalleşme süreci kapsamında, hem sağlık politikalarının belirlenmesinde hem de özel sektör yatırımlarının yönlendirilmesinde önemli bir rehberlik sağlayan Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi kurulmuştur. Bu sistem, hem kentsel hem de kırsal bölgelerde sağlık hizmetlerinin düzenlenmesinde bilgi kaynaklarının tek bir merkezi sistemde toplanmasını sağlamaktadır. Türkiye'de, Ulusal Sağlık Sistemi sayesinde vatandaşların hangi hastalıklar için hangi sağlık kuruluşlarına başvurduğu, kullandıkları tıbbi cihazlar ve ilaçlar gibi önemli veriler merkezi bir veri tabanında toplanmaktadır. Ayrıca, sağlık harcamalarının denetimine yönelik olarak ulusal sağlık veri tabanı oluşturulması projesi kapsamında, sağlık hizmetlerinin dijital ortama aktarılması da sağlanmıştır. Bu gelişmeler, sağlık sektöründe verimliliği artırma ve kaynakların daha etkin kullanımını sağlama yolunda önemli adımlar olarak değerlendirilmektedir (Avaner ve Fedai, 2017).

Bir e-Devlet uygulaması olan e-Nabız sistemi ile vatandaşlar sağlık bilgilerine dijital olarak erişim sağlayabilmektedirler. Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilmiş ve yönetilmekte olan e-Nabız, kullanıcıların kişisel sağlık bilgilerini görüntüleyebilecekleri, sağlık randevularını planlayabilecekleri, ilaçlarını takip edebilecekleri ve sağlık hizmetlerine erişim sağlayabilecekleri bir çevrimiçi portal sunmaktadır. Platform üzerinden vatandaşlar, hastaneye veya herhangi bir sağlık kuruluşuna gitmeden, kişisel sağlık verilerini kaydedebilir, sağlık geçmişlerini inceleyebilir, kan testi sonuçları gibi

sağlık belgelerini görüntüleyebilir ve ayrıca randevu alma işlemlerini gerçekleştirebilirler. e-Nabız, hem sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırmak hem de vatandaşların kendi sağlık durumlarını daha etkin bir şekilde takip etmelerine yardımcı olmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu platform aynı zamanda sağlık hizmetlerinin verimliliğini artırmayı ve sağlık bilgi teknolojilerinin kullanımını teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

4.5. e-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar

e-Devlet, devlet kurumlarına ve vatandaşlara çeşitli faydalar sunarak sorunları çözmesinin yanında çeşitli problemleri de içerisinde barındırmaktadır. Başarılı bir e-Devlet girişimi için hiç şüphe yok ki sorunların doğru anlaşılması ve çözülmesi gerekir. Gelişmekte olan ülkelerde çok fazla e-Devlet projesi %35 başarıya ulaşamayan %50 kısmen başarısız %15 başarılı olduğu görülmektedir. e-Devletle ilgili zorluklar ülkeden ülkeye ve aynı zamanda ülke içinde değişiklik göstermektedir. Ayrıca aynı ülke içerisinde bölgeye göre de değişiklik göstermektedir. E-Devlete ilişkin sorunların neler olduğu konusu, akademisyenler tarafından değişik boyutlarda ele alınmıştır. Amerika bağlamında e-Devletin uygulamaya geçmesini engelleyen nedenler; “çalışanların, direnci, liderlik, üst düzey yetkililerin destek eksikliği, teknik engeller, zorluklar, güvenlik ve gizlilik endişeleri ve toplumsal farkındalık” (Sobacı, 2012).

Dünyada ve Türkiye’de gelişen e-Devlet birden fazla güçlkle karşı karşıyadır. Özellikle e-Devletin uygulanması sırasında bazı sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Bu zorluklar vatandaşın kabulü, siyasi hedefler ve mali sorunlar olarak görülmektedir. OECD’de devlet kurumlarında bilişim teknolojilerinin kullanımında e-Devlet algısı ve anlayışının önündeki engeller; finansal engeller, yasal ve düzenleyici engeller, teknolojik engeller, dijital uçurum, planlama eksikliği ve hedef belirleme sürecinde işbirliği eksikliği yer alıyor. e-Devlet uygulamalarında gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan ülkeler de, güvenlik, mahremiyet (gizlilik), sayısal uçurum, eğitim, erişebilirlik, ekonomik eşitsizlik, vatandaş bilinci, hukuki alt yapı, teknolojik gelişmeler, bürokratik eğilim, liderlik, uzman personel eksikliği, yerel ve genel ağ eksiklikleri e-Devlet uygulamalarının karşısındaki sorunlar olarak görülmektedir (Şahin, 2016).

e-Devlet çalışmalarında ortaya çıkabilecek problemleri üç başlık altında toplayan Karkın ve Kesecik’e göre bu sorunlar; idari, yasal ve teknik sorunlar olarak ele alınmalıdır. E-Devlet ile ilgili yaşanabilecek idari sorunlar; sisteme güven, uzman personel ihtiyacı, aktif bilgi işlem merkezleri, kullanıcı masrafları, hizmet bedeli olarak gösterilmektedir. Yasal sorunlara baktığımızda, sanal ortam kurum kimliği, kişisel

bilgilerin gizliliği, elektronik imza, internet ortamında gerçekleşen suçlar, kaynak israfı, tüketicinin güvenliğinin sağlanması, devlet politikası ve stratejisi olarak belirlenmektedir. Teknik sorunlar ise, yatırım maliyetlerinin fazla olması, altyapı eksikliği, belli standartların oluşmaması, güvenlik ve gizlilik olarak ele alınmaktadır. Belirtilen sorunların çözümü için uluslararası standartlarda, bilgi ve iletişim güvenliğinin sağlandığı, gelişmeye açık ve güncellenebilir nitelikte olması öngörülmektedir (Demirhoca, 2022).

e-Devlet hizmetlerinin kullanılması, geliştirilmesi ile ilgili yapılan başka bir çalışmada, engellerin ortaya çıkmasında, örgütsel, politik, stratejik ve teknik sorunların yer aldığı ortaya konulmaktadır. Devlet reformlarına olan dirençten dolayı yavaş ilerlemesi, e-Devlet konusunda otorite boşluğunun olması, uzman personel eksikliği örgütsel sorunlar olarak gösterilmektedir. Politik olarak değerlendirildiğinde, vatandaşların gizlilik konusunda göstermiş oldukları hassasiyet ve e-Devlet politikasının değişebileceği sorunları üzerinde durulmuştur. Stratejik sorunlar olarak yapılan değerlendirmede; hedefin tam olarak belirlenememesi, ulaşılması zor hedef tanımlanması, uygulamayı kullanmaya yönelik yönlendirme ve rehber eksikliği ve finansal sorunlar ortaya çıkmıştır. Teknik sorunlara bakıldığında, farklı güvenlik sistemleri, esnek olmayan oturmuş kalıplar, belli bir standardın olmaması gösterilmiştir (Eroğlu, 2013)

Sonuç olarak bakıldığında, hem dünyada hem de ülkemizde e-Devlet ve uygulamaları birtakım sorunlar ile karşılaşmaktadır. Bu sorunlardan en göze çarpanı yetersiz alt yapı, şeffaflık konusu ve güvenlik hassasiyetinin olduğu yönündedir. Bunun yanında okur yazarlık oranı, bilgisayar okuryazarlığı gibi konular bu sistemin önünde büyük bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde ve gelişmekte olan ülkelerde bilgisayar okuryazarlığı oranının düşük seviyelerde olması, vatandaşların e-Devlet uygulamalarına olan yaklaşımını etkilemiştir. Hem mevcut bürokratik yapılar hem de yeniliğe kapalı olan idareciler bu uygulamanın hayata geçmesinde yavaş davranmış varlıklarının sorgulanacağı korkusuna kapılarak mevcut sistemin devam etmesi için direnmişlerdir.

"Bürokrasi", "reform" ve "e-Devlet" kavramları arasındaki ilişki karmaşıktır ancak birbirleriyle sıkı bağlantılıdır. Öncelikle, bürokrasinin varlığı ve işleyişi genellikle belirli bir düzeni ve prosedürleri gerektirir. Bu düzen, zamanla değişen toplumsal ve ekonomik ihtiyaçlar doğrultusunda yeniden şekillenebilir. İşte bu noktada, reform kavramı devreye girer. Reform, mevcut yapıyı gözden geçirerek iyileştirmeyi amaçlar. Bürokrasinin verimliliğini artırmak, hizmet kalitesini yükseltmek veya maliyetleri

düşürmek gibi hedeflerle gerçekleştirilen reformlar, bürokrasinin işleyişini etkiler. Öte yandan, e-Devlet kavramı, teknolojinin gelişmesiyle birlikte ortaya çıkmış ve kamu hizmetlerinin dijital platformlar aracılığıyla sunulmasını ifade eder. e-Devlet uygulamaları, bürokrasinin işleyişini büyük ölçüde etkiler. Bu uygulamalar sayesinde, vatandaşlar kamu hizmetlerine daha kolay erişebilir ve hızlı bir şekilde işlemlerini gerçekleştirebilirler. Dolayısıyla, e-Devlet, bürokrasinin daha verimli ve etkili bir şekilde çalışmasına olanak tanırken, aynı zamanda reformların da bir parçası olabilir, çünkü geleneksel yapıları değiştirerek daha modern ve işlevsel bir yapıya geçişi sağlar.

4.6. e-Devlet Uygulamalarının Bürokraside Sağladığı Dönüşüm

Devletler, vatandaşlarına en iyi hizmeti sunmak amacıyla kamu hizmetlerinin sunumunda çeşitli yöntemler ve yollar geliştirmek zorunda kalmışlar bunun için birçok çalışma yürütmüşlerdir. Bu süreçte, internetin hızla yaygınlaşmasıyla birlikte bilgi teknolojilerinin de devlet hizmetlerinde kullanılmasıyla kendini göstermiştir. İnternet ve bilgisayar destekli hizmetlerin kullanımıyla, kamu hizmetlerinin sunumunda "e-Devlet" uygulamaları geliştirilmiştir. Daha da önemlisi, ülkenin kalkınması için ekonomik ve sosyal kaynakların en verimli şekilde yönetilmesine yönelik etkili bir yönetim anlayışı benimsenmiştir. Elektronik devlet uygulamaları, devletin üstlendiği hizmetlerin iş sürecini hızlandırmayı, kamu hizmetlerinde etkinliği ve verimliliği artırmayı, hizmet maliyetlerini azaltmayı, katılımcılığı ve hesap verebilirliği sağlayarak demokrasiyi güçlendirmeyi, bilgiye erişilebilirliği ve hizmet kalitesini artırmayı ve en önemlisi bürokrasiyi azaltmayı amaçlamaktadır (Keyifli, 2020).

2000'li yıllara gelindiğinde dünya genelinde sistemler ve yapılar köklü değişimlere uğramıştır. Bu değişimlerin temel sebebi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte internet kullanımının yaygınlaşması, internet tabanlı cihazların ve otomasyon sistemlerinin iletişimde, üretimde ve yönetimde vazgeçilmez bir konuma gelmesidir. Bu dönüşümden etkilenen alanlardan biri de bürokrasi ve kamu yönetimi olmuştur (Göçöglü, 2019).

Kamu kurumları, günümüzde "dijital çağda yönetim" kavramına doğru eğilim göstermektedir. Hizmet sunma anlayışında yaşanan bu değişimde, bilgi teknolojilerinin temel bir rol oynadığı kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, kamu kurumlarının vatandaşlara (müşterilere) hizmet sunma yaklaşımı, özel sektör işletmelerine benzemektedir. Bu bağlamda, kamu kurumları, idari süreçlerin ve vatandaşlarla etkileşimlerin kısmen ya da tamamen dijitalleşmesiyle birlikte, dijital kurumlara dönüşmektedirler. Küreselleşme ile birlikte, kamu kurumları günümüzün değişen

koşullarına ve gereksinimlerine adapte olmaya çalışmaktadır. Hantal bir yapıya sahip, yavaş ilerleyen ve karmaşık bir sisteme sahip olan bürokratik yapılar bilgi teknolojilerinin kullanımıyla daha etkin bir yapıya dönüşmektedir. Yeni Kamu Yönetimi ilkeleri çerçevesinde, bilgi teknolojilerinin kullanımı kamu yönetiminde giderek zorunlu bir hal almaktadır. Bu bağlamda, e-Devlet uygulamalarının bu süreci hızlandırıcı bir etkisi olduğu ifade edilebilir (Taş, Uçacak ve Çiçek, 2017).

Kaçınılmaz olarak e-Devletin bürokrasi üzerindeki etkisi farklı şekillerde ve alanlarda olmuştur. BM e-Devlet raporlarından yola çıkarak bürokrasi ve hatta genel olarak devlet zihniyetinde de değişim beklentisinin olduğu anlaşılabılır. 2004 BM raporunda e-Devlet “küreselleşen dünya için yeni bir paradigma” olarak ilan edilmiş ve raporun başlığı 2005'te “e-Devletten e-kapsama'ya”, 2008'de ise “e-Devletten bağlı yönetişime” olarak belirlenmiştir. Görüldüğü üzere e-Devlet uygulamasıyla öncelikle vatandaş ve devletin birbirlerine kolay erişilebilirliği sağlanmaktadır. Daha sonra vatandaşların karar alma süreçlerini etkilemesi ve katılması beklenmektedir. Bürokrasinin farklı anlamları bağlamında e-Devletin bürokrasi üzerindeki etkisi farklı şekillerde ele alınabilir (Metin, 2012).

e-Devlet uygulaması, ortaya koyduğu bürokratik dönüşüm ve yararları ile kendisi için harcanan maliyeti aşacak bir dönüşüm olup, sadece kamu bürokrasisinin kırtasiye odaklı işlerinin elektronik bilgi işleme araçları ile yapılması değildir (Baştan ve Gökbunar, 2004). Elektronik devlet uygulamaları 1990'lı yılların başlarında ortaya çıktığından bu yana dünya çapında hükümetler tarafından benimsenmiştir. e-Devletin savunucuları, vatandaşlara devlet hizmetlerinin sağlanmasında ölçek ekonomisinin artırılması, vatandaş katılımının ve demokratik değerlerin geliştirilmesi ve hükümetin hesap verebilirliği ve şeffaflığının artırılmasını vaat etmektedir (Ahn ve Bretschneider, 2011). e-Devlet uygulamaları kapsamında, dünya çapındaki devlet kurumları, müşteri odaklılık ve iç ve dış verimlilik gibi yeniden tanımlanmış kamusal değerlere doğru hızlı bir değişim sürecinden geçmektedir. e-Devletin hedefleri çok farklı şekillerde ifade edilse de temel olarak bürokratik işlemlerde basitlik ve verimlilik ön plana çıkmaktadır (Persson ve Goldkuhl, 2010).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun kullanımıyla birlikte devletler e-Devletlere dönüşmektedir. e-Devlet uygulaması ile birlikte yeni teknolojilerin uygulanması hem memurların işlerinde hem de bürokratik işlemlerde vatandaşlara da birçok olanak sağlamıştır. Kamu hizmeti veren kuruluşlar, idari süreçlerinin ve vatandaşlarla olan etkileşimlerinin kısmen veya tamamen dijitalleştirilmesi yoluyla “dijital ajanslara” dönüşme eğilimine girmiştir. Otomatik teknolojilerin yeni biçimleri, “sıfır dokunuş”

mantığına (idari bir operasyona insan müdahalesinin olmaması) dayalı olarak uygulanmaya çalışılıyor. Dolayısıyla bu durum potansiyel olarak vatandaşların devlet sistemlerine cep telefonu uygulamalarıyla alışlagelmiş ofis personeli ile karşılaşmak zorunda kalmadan doğrudan bağlanmasına olanak tanıyor. Dijitalleşme aynı zamanda özyönetime (vatandaşların elektronik süreçler yoluyla çıktılarının ortak üretimine giderek daha fazla dahil olmaları) ve açık kitap yönetimine (vatandaşların idari dosyalarına erişimi ve sürece müdahale etmek için elektronik olanaklara erişimi) doğru bir hareketi de içermektedir (Buffat, 2015).

e-Devlet uygulamalarında bilgilerin kullanılmasını sağlayan bilgi havuzları; bürolardaki dosya ve klasörlerde kayıtlı bilginin elektronik ortamda veri tabanına taşınması, kurumsal bürokratik işlemlerin e-hizmetler vasıtasıyla yürütülmesi (sanal bürokrasi) için hayati öneme sahiptir. Kırtasiyeye dayalı bürokrasinin hantallığını sıfıra indirme gücüne sahip esnek veri tabanlarının bilgi ağları üzerinden kitlesel kullanıma açılabilmesi, e-Devlet sisteminin oluşturulmasına olanak sağlayan önemli faktörlerdendir. Bu yolla ağır aksak çalışan büro elemanlarının ve birbirinden uzakta ve derli toplu olmayan yazılı kayıtların yerini elektronik sistemlerin hızı ile çalışan, bütün bilgileri düzgün biçimde toplayan araçlar, veri kayıt ve saklama diskleri almaktadır. Bu şekilde e-Devlet yapısı içinde vatandaşlar kamu kurumlarıyla karşı karşıya gelmemekte, kamu bilgi sisteminin yönlendirmesiyle arzuladıkları kamu hizmetlerine ulaşabilmektedirler (Baştan ve Gökbunar, 2004).

Genel olarak bakıldığında geçmişten yakın bir zamana dek kamu hizmeti alan vatandaşlar sıklıkla kamu binalarına gelip ihtiyaç duydukları hizmeti oradan alıyorlardı. Ancak bilgisayar ve internet gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ve dahası bunların bir arada kullanılmasına dayalı olarak ortaya çıkan yeni araçlar, kamu hizmetleri için yeni olanaklar sunmuştur. İnternetin yaygınlaşması ile üretilen bilgilerin kurumlar ve hatta devletlerarasında paylaşımı kolaylaşmış ve hızlanmıştır. Bu durum bazı özel ve kamu hizmetlerinin, hizmeti kullananlarla fiziksel olmayan sanal ortamda buluşmasına olanak sağlayarak elektronik hizmetlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. 1980'li yılların ortalarından itibaren pek çok ülke kamu hizmeti sunumunda bu aracı kullanmaya başlamıştır. Bu elektronik hizmetler, kamu hizmetlerinin sunulma biçiminde önemli bir değişikliği de beraberinde getirmiştir. Böylece kamu hizmeti almak isteyen vatandaşlar, kamu binalarına gelmeden istedikleri zaman bilgisayar ve internet aracılığıyla kamu hizmetlerine erişebilmektedirler. Bu özelliğiyle e-Devlet uygulamaları bazen geleneksel bürokratik kamu hizmeti sunum yönteminin alternatifi, bazen de tamamlayıcısı olarak değerlendirilmektedir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014).

Vatandaş katılımı aracı olarak e-Devletin yeterince kullanılmaması, e-Devlet uygulamalarının iletişim kanalları olarak işlev gördüğü vakaların eksikliği ve vatandaş ile kamu yönetimindeki anlaşmazlıklar, “e-Devlet” terimini, ehliyet yenileme, çevrimiçi gelir vergisi beyanı ve park cezası ödeme gibi hizmet türü uygulamalarla eş anlamlı hale getirmiştir (Ahn ve Bretschneider, 2011). Aslında e-Devlet bunun çok ötesinde potansiyel taşıyan niteliklere sahip bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzde özellikle bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler ve yeni kamu yönetimi anlayışının geleneksel yönetim anlayışını değiştirmesiyle birlikte, yönetimde bilgi teknolojileri ve inovasyona dayalı uygulamaların kullanımı artmıştır. Literatürde kamu sektöründe inovasyonun sınırlı olduğunu savunanlar olsa da, son yıllardaki gelişmeler bu düşüncüyü geçersiz kılmıştır. Daha önce, kamu hizmetlerinde e-Devlet ve UYAP gibi uygulamalar bulunmuyordu ve hizmetler genellikle geleneksel dilekçe yöntemleriyle sunuluyordu. Ancak günümüzde, e-Devlet gibi bilgi teknolojilerine dayalı inovatif uygulamalar kamu hizmetlerinin sunumunda öne çıkmaktadır. Yapılan analizler, e-Devlet kullanımı ile kalkınma endeksi ve iş yapma kolaylığı endeksi arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, Türk kamu yönetiminde e-Devlet uygulamasının kullanımına ilişkin istatistikî veriler incelenmiş ve bürokratik işlemlerin azaldığı sonucuna varılmıştır (Uçacak ve Taş, 2023).

Çağımızda toplum bilişim kavramıyla iç içedir. Bilişim süreci, kaliteyi artırmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaşların günlük yaşamının her alanına uygulanması anlamına gelir. Bu nedenle toplumun bilgilendirilmesi yönetim manifestosunun temel amaçlarından biridir. İnternet bilişimin itici gücü haline gelmiştir. İnternet sayesinde kamu yönetiminde iletişim ve hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Bilgilendirme şeffaflığın yanı sıra bilgi alma ve oluşturma işlemlerini basitleştirir, bu da daha etkili iletişime ve yaşam standartlarının iyileşmesini sağlar (Gasova ve Stofkova, 2017). Dijital bağlantıdaki artış, iletişim ve bilgi teknolojilerindeki önemli gelişmeler ve zorunlu küresel rekabet, iş yapma ve kuruluşların rekabet etme şekillerinde devrim yapmıştır (Ndou, 2004).

Netice itibariyle, e-Devlet uygulamaları bürokraside önemli bir değişim ve dönüşümü getirmiş, vatandaşlar ve işletmeler birçok resmi işlemi online olarak gerçekleştirebilir hale gelmiş bunun sonucu olarak işlem süreleri kısalmıştır. Vatandaşlar e-Devlet portalına istedikleri yerden erişerek kamu hizmetlerine kolayca ulaşabilmektedirler. e-Devlet uygulaması, bürokrasinin yoğunluğu nedeniyle ortaya çıkan prosedürleri azaltarak zaman ve maddi açıdan kazanç sağlamıştır. Birçok işlemin otomasyon üzerinden gerçekleştirilmesi ile birlikte kamu kurumlarının iş yükü azaltılarak

personelin daha verimli olabilmeleri sağlanmıştır. Kamu kurumlarının işlemlerinin denetime açık, daha şeffaf ve hesap verebilirliği oluşmuştur. Vatandaşların bu uygulamalar sayesinde karmaşık ve uzun süren işlemlerle uğraşmaları azalmış bunun doğal sonucu olarak memnuniyetleri artmıştır. Bu değişim ve dönüşümler bürokratik işlemlerin neden olduğu ekonomik kaybın önüne geçerek bürokraside daha etkili, şeffaf, verimli ve müşteri odaklı bir hizmet anlayışının oluşmasına katkı vermiştir.



5. SONUÇ

Günlük hayatımızda sık sık karşılaştığımız bürokrasi, herkesin zihninde farklı bir kavram ve anlayış oluşturur. Bu nedenle bürokrasi, geniş bir alanda tartışılan ve değerlendirilen karmaşık bir kavramdır. Genellikle bürokrasi denildiğinde akla işlerin yavaş ilerlemesi ve sorumluluktan kaçınma gelir. Bürokrasinin temel amacı, karmaşık bir yapıyı yönetilebilir ve düzenli hale getirmektir. Bu yapı, belirli kurallar, prosedürler ve hiyerarşik düzenlemelerle desteklenir. Ancak, aşırı bürokratik yapılar zaman zaman verimliliği azaltabilir ve girişimci ruhu baskılayabilir. Bu nedenle, bürokrasinin denge içinde tutulması ve gerektiğinde yeniden yapılandırılması önemlidir.

Bürokrasinin etkinliği ve işleyişi aşırı düzenleme içermesi, esnek olmayan ve belirsizliklerle dolu yapısı nedeniyle her dönem eleştirilmiştir. Bu olumsuz yönlerinin yanında bürokrasi, aslında bir örgüt ve yönetim biçimidir ve bu yapı içinde personelin kimlerle, hangi koşullarda ve hangi ortamda çalışacaklarını belirlemeye çalışır. Bu nedenle, bazıları bürokrasinin yeniden yapılandırılması veya modernizasyonunun gerektiğini savunurken, diğerleri ise belirli bir düzeni ve istikrarı sağladığı için onu savunur.

Geleneksel bürokratik yapılar, zamanla toplumun dinamiklerine uyum sağlamakta zorlanmakta ve yeniliklere karşı direnç göstermektedir. Hantal bir yapıya sahip olmaları nedeniyle, hızlı karar alma süreçlerine uyum sağlamakta güçlük çekmekte bu durumun doğal sonucu olarak da kamu hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini olumsuz etkilemektedirler.

Yönetimde açıklık ve şeffaflık, bürokrasinin etkili bir şekilde işlemesini sağlayabilir ve kamu politikalarının başarılı bir şekilde uygulanmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle, bürokratik yapıların modernize edilmesi ve daha şeffaf bir yapıya kavuşturulması, toplumun ve devletin çıkarlarına hizmet eder. Bu nedenle, yeni kamu yönetimi anlayışı daha esnek, hızlı ve katılımcı bir yaklaşım olarak görülmektedir. Bu yaklaşım, daha açık ve şeffaf bir yönetim anlayışını içerirken, katılımcılığı teşvik ederek toplumun ihtiyaçlarını daha etkin bir şekilde karşılamayı hedefler. Ayrıca, teknolojik gelişmelerden de yararlanarak süreçleri daha verimli hale getirmek için yeniliklere açık ve kendini sürekli yenileyen, geleneksel bürokratik yapıların dezavantajlarını azaltan, kamu yönetimlerinin daha etkin ve toplum odaklı olmasını sağlayan bir yapı ortaya koymaktadır.

Kendine has özellikleri nedeniyle geçmişten bu güne Türkiye'deki siyasetin şekillenmesinde önemli bir rol üstlenen Türk bürokrasisinin analiz edilmesi önemlidir.

Cumhuriyet dönemine geçişte Tanzimat bürokrasisi miras olarak alınmış, 1923 – 1950 yılları arası olan çok partili hayata geçişe kadar ki süreçte TBMM hükümeti ve ona bağlı bir bürokratik yapı ile idare sistemi uygulanmıştır. CHP bu dönemde bürokrasi partisi olarak adlandırılmıştır. Türk bürokrasisi, Cumhuriyet'in kuruluşundan itibaren siyasi, sosyal ve ekonomik alanlarda etkin bir rol oynamış ve Türkiye'nin modernleşme sürecinde önemli bir aktör olmuştur. Ancak, her dönem bürokrasi, hantallığı ve karmaşıklığı nedenleriyle eleştirilere maruz kalmıştır. Özellikle, daha açık, şeffaf ve hesap verebilir bir bürokratik yapı oluşturulması için çeşitli reform çalışmaları yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir.

Bürokratik işlemlerin fazlalığı, Türk kamu yönetimi içerisinde önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bürokratik işlemler, zaman ve maddi açıdan kayıplara neden olmaktadır ve kamu hizmetinin kalitesini düşürerek vatandaş memnuniyetini azaltmaktadır. Bu sorun, dünya genelinde kamu hizmeti sunumunu etkileyen bir durumdur ve Türk kamu yönetiminde de kendini göstermiş, bürokrasinin azaltılması için çözüm arayışlarını tetiklemiştir.

Ülkemizde bürokraside reformu zorunlu kılan nedenler çok fazla olmakla birlikte, yönetimin eskimesi ve yetersiz kalması buluşulan ortak nokta olarak kabul görmektedir. Bu nedenle Cumhuriyet tarihi boyunca birçok ülkelerden gelen uzmanlar tarafından çok sayıda çalışma yapılmıştır. Bu raporlar bürokrasiden, sanayiye, yer altı ve yer üstü kaynaklardan personel istihdamına kadar hemen her konuda eksik görülen hususlar ile ilgili olarak yapısal düzenlemelerin yapılmasını önermektedirler.

Çok hızlı bir değişim sürecinin içinde yaşadığımız dünyada, özellikle bilgi işlem teknolojilerinin hızlı gelişimi devletlerin kendi vatandaşlarına vermek zorunda oldukları hizmetlerinin veriliş şeklinin değişmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. Küreselleşen dünyada devletler açısından mevcut yönetim politikalarının birçok alanda yetersiz kalması yeni bir kamu yönetim anlayışının oluşmasına sebep olmuştur. Bu değişim toplumların devletten beklentilerinin ve hizmet kalitesinin artmasını doğurmuştur.

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi, devletlerin vatandaşlara sundukları hizmetlerde büyük bir değişim sürecini beraberinde getirmektedir. Teknolojinin ilerlemesi, vatandaşların kamudan olan beklenti ve ihtiyaçlarını değiştirmekte ve devletlere daha etkili, verimli ve şeffaf bir hizmet sunma zorunluluğu yüklemektedir. Bu bağlamda, vatandaş odaklı bir yaklaşım benimsenerek katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ön plana çıkarılmaktadır. Bilgi çağının etkisiyle insanlar yönetim süreçlerine katılma ve her aşamada bilgi sahibi olma

arzusundadırlar. Bu sebeple kamu yönetiminin gizliliği ve kapalılığı sorgulanmakta, yeniden yapılandırma çalışmalarıyla bu durumun en aza indirilmesi amaçlanmaktadır.

20. yüzyıldan itibaren dünyamız yeni bir kişilik, toplum, devlet ve piyasa modeli doğrultusunda gelişmektedir. 21. yüzyılda ise tamamen farklı bir döneme; birey, toplum ve devlet arasındaki ilişkilerin bambaşka bir şekilde inşa edildiği bir dünyaya doğru ilerlemektedir. Küreselleşme süreçleri, iletişim ve bilgi teknolojileri ile kitle iletişim araçlarının yoğun etkisi altında kalan kapalı toplumların eski durumlarını koruma olanakları giderek azalmaktadır.

1990 sonrası hükümetleri, bürokrasi ve bürokratik vesayete karşı mücadelede, geçmiş iktidarlardan daha ileri bir rol üstlenmiştir. Bu süreçte, bu dönem hükümetleri önceki yönetimlere göre daha fazla avantaja sahip oldukları görülmektedir. Bürokrasinin azaltılmasına yönelik adımlar ve demokratikleşme çabaları, vatandaşlardaki güvensizliği azaltmış, temel hak ve özgürlüklerin kapsamını genişletmiş, günlük yaşamı kolaylaştırmış ve devlete olan güveni artırmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki yenilikler, vatandaşların davranışları, bilgi ihtiyaçları ve insanların çalışma ve iletişim kurma şekillerini etkilemiştir. Bu gelişmeler, sosyal, kültürel, ticari ve kamusal yapıları da etkilemiştir. Özellikle internetin, farklı bilgilere erişim sağlama ve yeni etkileşim yolları sunma yanı sıra bilgi oluşturma ve paylaşımı desteklemesi, dijital dönüşümü hızlandırmıştır. İnternetin ortaya çıkması, dijital bağlantıların, e-ticaretin ve e-iş modellerinin özel sektörde patlamasına ve yaygınlaşmasına yol açmıştır. Bu durum, yönetimleri bürokratik organizasyon modellerini yeniden muhakeme etmeye yönlendirmiştir. Bu perspektifle, vatandaşlar artık müşteri olarak değerlendirilmiştir. Bu düşünceyle birlikte, politika oluşturulurken sorunların kökenine inilir ve esnek ve uzun vadeli bir bakış açısı benimsenerek, kapsayıcı ve bürokratik olmayan bir yaklaşım tercih edilmeye başlanmıştır. Hizmet vermede vatandaşların gereksinimlerini karşılayan, etkin, hızlı ve nitelikli hizmet anlayışı benimsenmiş, kamu kurumları ve vatandaşların gereksinimlerini karşılamak için gelişen yeni teknolojilerden faydalanılmıştır.

e-Devlet, küresel ölçekte ekonomik, toplumsal ve teknolojik alanlarda meydana gelen hızlı ve kapsamlı değişimler sonucunda artık bir ihtiyaç değil, zorunluluk haline gelmiştir. Kamu kurumlarının yaşanan yeniliklere adaptasyon sağlamada yavaş kaldığı ve geleneksel yönetim tarzının problemleri ortadan kaldırılmasında yetersiz olduğu gözlemlenmiştir. Bu kapsamda, geleneksel yönetim yerini teknolojik odaklı bir yönetim olan e-Devlet anlayışına bırakmıştır.

Teknoloji ve bilginin bir araya gelmesi sonucu hayata geçen e-Devlet, uygulamaları, daha sonra diğer kamu hizmetlerine de aksetmiş ve uygulama sayıları binlere ulaşmıştır. Kamu yönetiminin birçok olumsuzluğunun önüne geçmesi e-Devlet uygulamalarının giderek daha fazla hizmet alanını kapsamasına neden olmuştur. Net olarak söylenebilir ki, e-Devlet, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık, verimlilik, etkililik, eşitlik, tarafsızlık gibi pek çok ilkenin hayata geçirilmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla hem kamu yöneticileri hem de vatandaşlar, daha fazla kamu hizmetinin e-Devlet üzerinden sunulmasını istemektedir. Bu durum sadece Türkiye için değil dünyanın diğer ülkeleri için de geçerlidir. Nüfusun ve hizmet türlerinin artması bilgi teknolojilerinin kullanımını zorunlu hale getirmiştir. Başka bir ifade ile kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sadece bir tercih değil aynı zamanda bir zorunluluk sonucudur.

e-Devlet, bürokratik işlemlerin azaltılması ve kamu hizmetlerinin dijital ortama taşınması konusunda önemli bir rol oynamaktadır. İnternet üzerinden sunulan e-Devlet hizmetleri, vatandaşların kamu kurumları ile etkileşimini kolaylaştırır ve bürokratik işlemleri daha verimli, etkin, hızlı bir biçimde tamamlamalarını sağlar. e-Devlet uygulamaları, çeşitli kamu hizmetlerini dijitalleştirerek vatandaşların işlemlerini kolaylıkla çevrimiçi ortamda gerçekleştirmelerine olanak tanır. Örneğin, vergi ödemeleri, sicil sorgulamaları, ehliyet başvuruları gibi birçok işlem artık e-Devlet üzerinden yapılabilmektedir. Bu sayede vatandaşlar uzun kuyruklarda beklemek zorunda kalmadan ve farklı kurumlara gitmeden işlemlerini tamamlayabilirler.

e-Devlet uygulaması, istikrara, yeniden yapılanmaya ve benzeri kırılgan durumların ardından tam sosyo-ekonomik iyileşmeye yönelik atılan doğru bir adım olarak değerlendirilebilir. Bu uygulama, 21. yüzyılın önemli bir gereksinimi olup neredeyse tüm devletler benimsenmiştir. Dünya genelindeki ülkelerin %98'inin bir e-Devlet portalına sahip olması, bu kabulün ne kadar yaygın olduğunu göstermektedir. Bu geniş kabulün en önemli nedenleri arasında, kaynak tasarrufu sağlaması, işlem sürelerini kısaltması, planlama kolaylığı sağlaması ve arşivleme işlemlerini kolaylaştırması yer almaktadır. Dijital dönüşüm süreci, kamu sektörünü büyük ölçüde etkilemiştir ve bu teknolojilerin kullanımıyla e-Devlet gibi uygulamalar geliştirilmiştir.

Çalışmada Türkiye'de elektronik devletin ortaya çıkışı ve uygulama örnekleri ile birlikte bürokraside sağladığı dönüşüm incelenmiştir. Bu kapsamda, Türkiye'de elektronik devlet uygulamalarının hızla geliştiği ve kamu hizmetlerinin sunumuna önemli katkılar sağladığı gözlemlenmiştir. Bürokrasiyi azaltma açısından, e-Devlet uygulamaları karmaşık ve uzun süren bürokratik süreçleri basitleştirir ve otomatikleştirmiştir. Bilgi ve

belge paylaşımı dijital ortamda gerçekleştiği için, gereksiz tekrarlar ve el ile yapılan işlemler ortadan kaldırmış bu da hem vatandaşların zamanını hem de kamu personelinin kaynaklarını verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamıştır. Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarına ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında dünyanın önde gelen birçok ülkesi gibi çağın gereklerine uygun bir gelişme gösterdiği söylenebilir. Vatandaşlar e-Devlet kapısı sayesinde birden fazla kuruma ulaşarak tek tuşla hizmet alabilmektedirler.

e-Devletin bürokrasi üzerindeki etkisi farklı şekillerde ve alanlarda olmuştur. Bu etkiler; e-Devlet uygulamasıyla öncelikle vatandaş ve devlet arasındaki erişilebilirlik kolaylaştırılmış, kamu bürokrasisinin kâğıt işlerinin elektronik araçlarla yapılması sağlanmıştır. Vatandaşlar ve işletmeler birçok resmi işlemi online olarak gerçekleştirebilir hale gelmiş, bu da işlem sürelerinin kısalmasına olanak tanımıştır. Kırtasiyeye dayalı bürokrasinin hantallığını sıfıra indirme gücüne sahip esnek veri tabanları, bilgi ağları üzerinden kitlesel kullanıma sunulmuştur. e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşlar, kamu personeliyle karşılaşmadan arzu ettikleri hizmetlere ulaşabilmekte ve yönlendirmelerle hizmetleri daha kolay erişebilmektedirler. Vatandaşlar e-Devlet portalına istedikleri yerden erişerek kamu hizmetlerine kolayca ulaşabilmekte ve bürokratik işlemlerin yoğunluğundan kaynaklanan prosedürlerin azaltılması, zaman ve maddi kazanç sağlamaktadır. Kamu kurumlarının iş yükü azaltılarak personelin daha verimli olması sağlanmış, işlemlerin denetime açık, şeffaf ve hesap verebilir hale gelmesi sağlanmıştır. Bürokraside daha etkili, şeffaf, verimli ve müşteri odaklı bir hizmet anlayışının oluşması sağlanmıştır. Vatandaş katılımının ve demokratik değerlerin geliştirilmesi, hükümetin hesap verebilirliği ve şeffaflığının artırılması hedeflenmektedir. Vatandaşların karar alma süreçlerine katılımı ve etkilemesi beklenmektedir.

Türkiye'deki e-Devlet yapılanmasının olumlu yanlarının yanı sıra geliştirilmesi gereken yönleri de bulunmaktadır. Bu durum, başarılı uygulamaların yanı sıra eksikliklerin de göz önünde bulundurulması gerektiğini ortaya koymaktadır. Sistemdeki iyileştirmelerin ve güçlendirmelerin önemine dikkat çekilerek, e-Devlet uygulamalarının sürekli olarak değerlendirilmesi ve geliştirilmesi gerekliliği şeklinde değerlendirilebilir. Belirtmek gerekir ki, e-Devlet kültürünün tam anlamıyla yerleşmemiş olmasının bazı eksikliklere yol açabileceği ve bu kültürün oluşturulmasında devletin yanı sıra kamu çalışanları ve vatandaşların da sorumlulukları vardır. Bu durum, e-Devlet uygulamalarının başarısı için sadece teknik altyapının değil, aynı zamanda kullanıcıların bilinçlendirilmesi ve alışkanlıklarının değiştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Örneğin, teknolojiye erişimde yaşanan eşitsizlik, dijital güvenlik endişeleri ve teknolojik altyapının yetersizliği gibi faktörler, e-Devlet hizmetlerinin tüm vatandaşlara eşit şekilde ulaşılabilir

olmasını engelleyebilir. Bu nedenle, e-Devlet uygulamalarının tasarımı ve uygulanması sürecinde bu tür zorlukların dikkate alınması önemlidir. Bununla birlikte ülkemizde bölgelerin ekonomik, sosyal ve kültürel yapısının değişken olduğu dikkate alındığında, e-Devlet uygulamalarının kullanımında bu farklılıkların yansıyabileceği ifade edilebilir. Günümüzde özellikle kırsal kesimde okuma yazma bilmeyen vatandaşların varlığı, e-Devlet uygulamalarına erişimde önemli bir engel oluşturmaktadır. Bu nedenle, okuma yazma bilmeyen vatandaşların oranının düşük olduğu bölgeler belirlenmeli ve burada e-Devlet kullanımına yönelik eğitim kursları düzenlenmeli ve eğitime destek çalışmaları yapılmalıdır. Bu şekilde, dijital uçurumu azaltmak ve e-Devlet uygulamalarına erişimi artırmak mümkün olacaktır.

Netice olarak; bürokrasinin olumsuz taraflarından sıyrılarak daha kaliteli, hızlı ve etkin kamu hizmeti verilmesi, e-Devlet uygulamalarının genişletilmesinden geçmektedir. Elektronik devlet uygulamalarının benimsenmesinin ana hedeflerinden biri, devletin vatandaşlara sunması gereken hizmetler için gerekli olan bütçe ihtiyacını azaltmaktır. Mevcut kamusal hizmetin verilmesinde devletin karşıladığı maliyetleri azaltmanın, hizmetin niteliğini yitirmeden mümkün olabilmesi, ancak bilgi teknolojilerinden yararlanarak altyapının geliştirilmesiyle mümkündür. e-Devlet altyapısının kurulması uzun vadeli ve finansal kaynak gerektiren bir çalışma olsa da, uzun vadede faydalarını göstermeye başlayacaktır. e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, devletin şeffaflığı artacak, daha hızlı ve etkin bir şekilde çalışması sağlanacak ve vatandaşların yönetim süreçlerine aktif katılımı teşvik edilecektir. Tüm bu hedeflerin gerçekleşmesiyle birlikte, ülkenin bilgi toplumuna dönüşümüne yönelik stratejik kazanımlar elde edilecektir. Ayrıca, bu yenilikçi yaklaşım sayesinde, devlet ve kamu kurumları, hantal ve bürokratik yapılarından uzaklaşacak ve hizmetler daha hızlı ve verimli bir şekilde sunulabilecektir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Sevinç, İ. (2005). 1980 sonrası Türk kamu yönetiminin merkez örgütünde yapılan reform çalışmaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 19-37.
- Acar, E. (2016). Dünyada ve Türkiye’de idareyi değişime iten nedenler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 147-159.
- Adebayo, F., ve Bilquis, M. (2018). E-governance and effective bureaucratic practices in Nigeria civil. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 4(3), 105-121.
- Adelana, O. S. (2020): E-Governance and Bureaucratic Corruption in Nigeria, *International Journal of Public Policy and Administration*, 3(1), 1 -37.
- Ahn, M. J. ve Bretschneider, S. (2011). Politics of e-government: E-government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414-424.
- Akçakaya, M. (2016). Weber’in bürokrasi kuramının bugünü ve geleceği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(8), 275-295.
- Akçakaya, M. (2017). Bürokrasi kuramları ve Türk kamu yönetiminde bürokratik sorunlar. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 669-694.
- Aksöz, İ. (1968). İkinci beş yıllık kalkınma planı hedefleri ve stratejisi. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 2(2), 72-84.
- Aktel, M., Öğrekçi, S., & Özmen, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 765-787.
- Akyel, R., ve Köse, H. Ö. (2010). Kamu Yönetiminde Etkinlik Arayışı: Etkin Kamu Yönetimi İçin Etkin Denetimin Gerekliliği, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 466, 2010
- Akyıldız, A. (2004). Osmanlı Bürokrasisi ve Modernleşme. *İstanbul: İletişim Yayınları*.
- Alır, G. (2008). *E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Anbarlı Bozatay, Ş., & Kavaslar, B. (2019). E-Devlet uygulaması olarak elektronik belge yönetim sistemi ve Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personeline ilişkin bir araştırma, *Journal of International Social Research*, 12(64).
- Arslan, N. T. (2010). Yönetimde açıklık ve gizlilik. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 174-195.

- Asan, S. (2019). *Kamu Yönetiminde Reform Ak Parti Dönemi: 2002-2015 Arası Reformları*, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Atalay, F. (2005). Kamu reformu incelemeleri. *Ankara: Ankara Tabip Odası Yayınları*.
- Avaner, T., ve Fedai, R. (2017). Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme: sağlık yönetiminde bilgi sistemlerinin kullanılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1533-1542.
- Avaner, T., ve Fedai, R. (2019). Türk kamu yönetiminde ofis sistemi: e-devlet uygulamalarından dijital dönüşüm ofisine. *Amme İdaresi Dergisi*, 52(149-172).
- Aydilek, E. (2019). Türk siyasal hayatında bürokrasi - siyaset ilişkisi. *Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi*, (3), 57-72.
- Baştan, S., & Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-Devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümüleşik e-Devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Backus, M. (2001). E-Governance and Developing Countries, IICD Research Report No 3, April 2001, <https://bibalex.org/baifa/Attachment/Documents/119334.pdf>. Erişim Tarihi: 03.01.2024
- Belet, M. S. (2008) *Türk kamu yönetiminde siyaset ve bürokrasi ilişkisi: Üst kurullar bürokrasisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Bektaş, M. (2021). *Bürokratik kültür ile kamu reformu arasındaki ilişki: Türk kamu bürokrasisi üzerine ampirik bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, İstanbul.
- Bektaş, M. ve Koçak, B. (2022) General Process of e-Government Applications and Recent Updates in Turkey, 16. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler, MİM Danışmanlık, Eğitim ve Yayıncılık, İstanbul
- Bilmez, N. (2023). Türk kamu yönetiminde yapılan idari reform çalışmaları ve uluslararası örgütlerin etkisi. *Premium e-Journal of Social Science (PEJOSS)*, 7(32), 672-684.
- Bozkurt, A. (2019). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Dijitalleşme*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Bozkurt, Y. (2015). Yerel demokrasi aracı olarak Türkiye’de kent konseyleri: Yapı, işleyiş ve sorunlar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 40, 229-240.
- Buffat, A. (2015). Street-level bureaucracy and e-government. *Public management review*, 17(1), 149-161.
- Bulut, M. (2011). Türk kamu yönetiminin dönüşümünde etkili bir araç: Avrupa Birliği ilerleme raporları. *Sayıştay Dergisi*, (82), 97-124.

- Coşkun, Bayram (2005). Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanma tarihsel geçmiş ve genel bir değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 448, 13-47.
- Çarıkçı, O. (2009). *Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Çakır, M. (2012). Reform ve idari reform kavramları üzerine bir inceleme. *Tarih Okulu Dergisi*, 2013(XVI).
- Çelik, K. (2003). e-Devlet ve Yeniden Yapılanma. *İçişleri Bakanlığı*, 149.
- Çevikbaş, R. (2012). AB’ye uyum sürecinde Türk kamu yönetiminin dönüşümü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 33-60.
- Çevikbaş, R. (2014). Bürokrasi kuramı ve yönetsel işlevi. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 75-102.
- Çevikbaş, R. (2012). Yeni kamu yönetimi anlayışı ve Türkiye uygulamaları. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 9-32 .
- Çiçek, S., Çiçek, H. G., & Çiçek, U. (2007). Kamu hizmetlerinin etkinliğinde e-Devlet kullanımı ve beklentileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, Maliye Bölümü, 22, 26.
- Çetin, S. (2010). Türkiye’de kamu yönetimi reform sürecinin değerlendirilmesi: Aksayan ve işleyen yönler. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 23-37.
- Çetinkaya, Ö. ve Korlu, R. K. (2012). Yerel demokrasinin sağlanmasında katılımcılık süreci ve kent konseylerinin rolü. *Maliye Dergisi*, 163(2), 95-117.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Demirci, F. (2008). Osmanlı’dan Cumhuriyet’e Türkiye’de bürokrasinin gelişim seyri ve demokrasi. *Demokrasi Platformu*, 4(14), 141-165.
- Demirel, T. ve Nedir, D. (2011). *Demokrasi ve demokratikleşme üzerine*. Ak Parti Siyaset Akademisi Lider Ülke Türkiye (10. Dönem Ders Notları), Ankara.
- Demirhoca, Ü. (2022). *Türkiye’nin E-Devlet Politikası*, Yayınlanmamış doktora tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Doğan, O. (2023). *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Etik Değerler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Dursun, D. (1992). Bürokrasi teorisi ve yönetim. *Journal of Social Policy Conferences*, 37-38, 133-149.

- Efil, İ. (2010). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon.*(Genişletilmiş 11. Baskı). Bursa: Dora Basın Yayın Dağıtım.
- Erdem, E. (2014). E-Devlet uygulamaları açısından Türkiye incelemesi ve bir model önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734-746.
- Ermen, G. (2010). İlanından yüz elli yıl sonra Avrupa Birliği müzakereleri bağlamında Islahât Fermânı'na yeniden bir bakış. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 51(1), 327-348.
- Eroğlu, H. T. (2006). E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler. *Sayıştay Dergisi*(62), 83-106.
- Eroğlu, Ş. (2013). e-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği. Unpublished Master Thesis. Hacettepe University, Ankara.
- Eroğlu, T. ve Sağ, Y. (2013). Yerel Yönetimlerde reform ve 6360 sayılı kanun üzerine bir değerlendirme. *Düşünce Dünyasında Türkiz Siyaset Ve Kültür Dergisi*,4(21), 69-80.
- Eryılmaz, B. (2002) *Bürokrasi ve siyaset bürokratik devletten etkin yönetime*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2006). *Kamu yönetimi*. Gözden Geçirilmiş Yeni Baskı, İstanbul: Erkam Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2008). Etik kültürü geliştirmek. *Türk İdare Dergisi*, 80, (459), 1-12.
- Eryılmaz, B. (2015) *Kamu yönetimi düşünceler, yapılar, fonksiyonlar, politikalar*. (Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş 8. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2017). *Bürokrasi ve siyaset*. (6. Baskı). İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Evans, D. and Yen, D.C. (2006), “E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development”, *Government Information Quarterly*, Vol. 23 No. 2, pp. 207-35.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: Concept, practice and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Farazmand, A. (2001). Globalization, the State and public administration: A theoretical analysis with policy implications for developmental States. *Public Organization Review*, 1, 437-463.
- Gasova, K. ve Stofkova, K. (2017). E-government as a quality improvement tool for citizens' services. *Procedia Engineering*, 192, 225-230.
- Göçoğlu, V. (2019). Kamu yönetimi 4.0: *Bürokraside Dijital Dönüşüm*, Selçuk 1. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, 7-8 Aralık 2019 Konya, s. 108-115

- Göküş, M. (2003). Demokrat parti döneminde Türk kamu bürokrasinin genel görünümü. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(5), 40-62 .
- Göküş, M. (2000). Kamu politikalarının belirlenmesinde bürokrasinin rolü. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, 35-43.
- Güler, T. (2015). *Ak parti iktidarlari döneminde Türkiye’de siyaset-bürokrasi ilişkisi (2002-2012)*. Yayınlanmamış doktora tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2002). 21. yüzyılda Türk bürokrasisinin sorunları ve çözüm önerileri. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B. F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-27.
- Güvenç, A.G. (2015). *Tanzimat’tan günümüze Türk devlet idare teşkilatında bürokratik modernleşme hareketleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Gülşen, M. A. ve Yıldırım, M. (2017). Sağlıkta dönüşüm programı sonrasında uygulanan sağlık regülasyonlarının üniversite hastanelerinin mali yapılarına etkisi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(4), 159-172.
- Güzelsarı, S. (2004). Kamu yönetimi disiplninde yeni kamu işletmeciliği ve yönetim yaklaşımları. *A.Ü.SBF - GETA Tartışma Metinleri*,66, 1-25.
- Haydaroglu, C. ve Tatlısu, S. (2016). Turgut Özal Dönemi yeni sağ devlet ve ekonomik liberalizm: Devlet ve piyasa ilişkisinin politik ekonomisi. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 27-41.
- Heper, M. (1974). *Bürokratik yönetim geleneği*. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi İİBF Yayınları.
- Heper, M. (2012). *Türkiye’de devlet geleneği*. (4. Baskı). Ankara: Doğu Batı Yayınları.
- Hernon, P. (1998), “Government on the web: a comparison between the United States and New Zealand”, *Government Information Quarterly*, Cilt 15 Sayı 4, s. 419-43.
- İçişleri Bakanlığı Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı. (2014). Sessiz Devrim Türkiye’nin Demokratik Değişim ve Dönüşüm envanteri, Genişletilmiş 4. Baskı, Ankara.
- Işık, G. G. (2006). *1980’den sonra Türkiye’de yapılan kamu yönetimi reform çalışmaları*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya
- Işıkçı, Y. M. (2017). Türkiye’de İdari reform çalışmalarının tarihsel perspektif açısından değerlendirilmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 167-191.

- Kalağan, G. (2010). Cumhuriyet dönemi Türk kamu bürokrasisi'nde yeniden yapılanma ve yönetsel reform çalışmaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(1), 65-84.
- Kahraman, S. (2021). Baskı gruplarının politika transferlerinde etkililiği. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 218-238.
- Karasoy, D. H. A. (2014). E-Devlet uygulamalarının hizmet kalitesine etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(1-2), 279-294.
- Karcı, Ş. M. (2015). Küresel dinamikler etkisinde 2000'li yıllarda Türkiye'de kamu yönetimi ve demokratikleşme reformu. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 15(30), 40-64.
- Karkin, N. (2003). *Kamu hizmetlerin sunumunda değişim süreci: E-Devlet uygulamaları ve Denizli Belediyesi örneği* (Master's thesis).
- Katı, Ö. (2021). *Türkiye'de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (2003), <https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5018.html> , erişim tarihi: 31.03.2023
- Kamu Görevlileri Etik Kurul Raporu 2005-2015, (2015). <https://www.etik.gov.tr/media/axghyuo/2005-2015etikkurulfaaliyetraporu.pdf>, Erişim Tarihi: 03.04.2023.
- Kamu Denetçiliği Ombusmanlık 2022 Yılı Faaliyet Raporu, (2023). <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/KDK-2022-Yili-Idare-Faaliyet-Raporu-Yayin/mobile/index.html>, Erişim Tarihi: 03.04.2023.
- Kaya, F. (2016). Türkiye Cumhuriyeti'nde yapılan idari reform çalışmalarının karşılaştırmalı analizi. *Dumlupınar University Journal of Social Science/Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 165-181.
- Kayıral, M. (2017). *Politika transferi ve Türkiye'de idari reform*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Keyifli, N. (2020). E-Devletin yolsuzluğu azaltıcı etkisi: ampirik bir analiz. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 8(16), 196-206.
- Kılavuz, R. (1998). İdari reform olgusu ve Türkiye'de idari reform çalışmaları. İçişleri Bakanlığı ISSN 1300-3216, 163.
- Kırılmaz, H., & Kırılmaz, S. K. (2015). Erken Cumhuriyet dönemi Türk kamu yönetimi: anayasal sistem, yönetim yapısı, bürokrasi ve reform uygulamaları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(40), 25-44.
- Kösece, Y., & KARAKOÇ, R. (2021). Osmanlı Devleti'nin modernleşme sürecinde bürokrasinin rolü üzerine bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, s.237-261.

- Koçel, T. (2018). *İşletme yöneticiliği*. (Genişletilmiş 17. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-Devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 121-144.
- Metin, A. (2012). Türkiye’de e-Devlet uygulaması ve e-Devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 97-108.
- Moon, M. J., Lee, J. ve Roh, C. Y. (2014). The evolution of internal IT applications and e-government studies in public administration: Research themes and methods. *Administration & Society*, 46(1), 3-36.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.*, 18(1), 1-24.
- Önaçan, M. B. K., Medeni, T. D., & Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik belge yönetim sistemi EBYS’nin faydaları ve kurum bünyesinde ebys yapılandırmaya yönelik bir yol haritası. *Sayıştay Dergisi*, (85), 1-158.
- Özer, M.A. (2005). Günümüzün yükselen değeri: yeni kamu yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, 59, 3-46.
- Özer, M. A. ve Yıldırım, S. (2023). Türk Kamu yönetiminin değişim sürecine uluslararası kuruluşların etkisi. *TÜRKAV Kamu Yönetimi Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 161-206.
- Özdemir, A. T. (2011). Mahalli idarelerde halk katılımı bağlamında kent konseyleri. *Sayıştay Dergisi*, 83, 31-56.
- Öztürk, N. K.(2003). *Bürokrasinin gücü ve siyaset*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Öztürk, N. K.(2017) *Bürokrasi siyaset ilişkileri ve Türkiye*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Öztürk, H. (2023). *Türkiye’de yönetimde dijitalleşme: E-Devlet*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Parlak, B. (2011). *Kamu yönetimi sözlüğü*. Bursa: MKM Yayıncılık.
- Peker, K., Yörükoğlu, F. ve Eryiğit, B. H. (2014). Türk demokrasisinin inşasında bürokrasinin rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12 (23), 165-188.
- Persson, A., ve Goldkuhl, G. (2010). Government value paradigms-Bureaucracy, new public management, and e-government. *Communications of the Association for Information Systems*, 27(4), 45-62.
- Ramaswamy, M. (2021). Reengineering bureaucracy for effective e-governance. *Issues in Information Systems*, 22(3), 86-95.
- Saydam, V., ve Yalçinkaya, B. (2018). Elektronik belge yönetiminde personel farkındalığının uygulama sürecine etkisi: Bağcılar Belediyesi ile Marmara Üniversitesinin karşılaştırmalı analizi. *Bilgi ve Belge Araştırmaları*, (9), 1-25.

- Sezer, Ö. ve Büyükpınar, R. (2021). Yeni kamu yönetimi anlayışı ve Türkiye'de yerelleşme politikaları. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(1), 80-105.
- Sobacı, M. ve Yıldız, M. (2012). *E-Devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sünnetçioğlu, S.B. (2019). *Hatıratlarda Türkiye’de bürokrasi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Şahin, A. (1998). *Bürokrasi kuramı ve Türk bürokrasisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Şahin, A. (2016). “*Türk Kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve E-Devlet*”, Konya: Atlas Akademi, 3. Baskı.
- Şanal, G. (2019). *E-Devlet uygulamalarının kamu yönetiminin şeffaflığına etkileri: mülki idare amirleri üzerinden bir inceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Sürgit, K. (1972). *Türkiye’de idari reform*. Ankara: TODAİE.
- Şimşek, Ş. ve Çelik, A. (2019). *Yönetim ve organizasyon*. (Düzenlenmiş 21. Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tahtalıoğlu, H. (2011). *Türk kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarını zorlaştıran faktör olarak bürokrasi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Taş, İ. E., Uçacak, K., ve Çiçek, Y. (2017). Türk kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşümün bürokratik işlemlerin azaltılması üzerindeki etkileri. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 2303-2320.
- Tatar, T. (2006). *Türk kamu yönetiminde idari reformlar bağlamında ‘reform’ yönetimi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Temur, N. (2011). *E-Devlet: kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniteti*. Ankara: Türkiye Noterler Birliği.
- Tosun, İ. (2014). *Kriz – Reform İlişkisi Bağlamında Türkiye’de Kamu Yönetimi Reform Süreçleri*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Turan, H. (2019). III. Selim’den Tanzimat’a Osmanlı Devleti’nde Yeniden Yapılanma Hareketleri. *Aksaray Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 38-39
- Turan, E., Aydılek, E. ve Şen, A. T. (2015). “Bimer” uygulaması ve Türk kamu yönetimi sistemine etkileri. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 215-225.

- Türk Dil Kurumu, (2024). Bürokrasi,güç,reform, <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 26.03.2024
- Twizeyimana, J. D. ve Andersson, A. (2019). The public value of E-Government–A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
- Uçar, M. ve Karakaya, A. (2014). Yönetmel reformlar perspektifinden Türkiye’de yönetimin gelişimi üzerine bir inceleme. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 152-169.
- Uçacak, K., ve Taş, İ. E. (2023). Türk kamu yönetiminde bürokratik işlemlerin azaltılmasında e-Devlet uygulamasının önemi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 3(67), 449-468.
- Uçacak, K. (2017). *Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında Bilgi Teknolojileri ve İnovasyona Dayalı Uygulamaların Önemi: E-Devlet, Uyp ve Bimer Örnekleri*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Ünal, F., ve Kiraz, İ. (2016). Türkiye’de E-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP bilişim sistemi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 437-450.
- URL-1, [https:// www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf](https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf) Erişim: 30.01.2024
- URL-2, <https://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi> Erişim Tarihi: 29.02.2024
- URL-3, <https://tarhibilgi.org/3-selim/> Erişim Tarihi: 22.01.2024
- URL-4, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/21.5.2646.pdf> Erişim Tarihi: 26.02.2024
- URL-5, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi> Erişim Tarihi: 20.02.2024
- URL-6, <https://www.nvi.gov.tr/kps> (Erişim Tarihi: 23.02.2024)
- Uysal, Y. (2020). Türk kamu yönetiminde sorunlar ve reformlar üzerine değerlendirmeler. *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi*, 1(1),12-31.
- Weber, M. (2005). *Bürokrasi ve otorite*. (H. B. Akın, Çev.). Ankara: Adres Yayınları. Ankara.
- Yayman H. (2005), *Türkiye’nin idari reform politiğı*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırım, M. (2015). *e-Devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi*. 4. Basım, Ankara: Nobel Yayınları.
- Yılmaz, A. (2007). AB’ye uyum sürecinde Türk kamu yönetiminin dönüşümü üzerine notlar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 215-241.

- Yılmaz, A. ve Kılavuz, R. (2002). Türk kamu bürokrasisinin işlemsel sorunları üzerine notlar. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 17-31.
- Yılmaz, N., Doğan, K. ve İnankul, H. (2013). Tek parti iktidarı döneminde (1923-1946) bürokrasi ve siyaset ilişkisinin weberyana değerlendirmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(3), 263-284.



ÖZGEÇMİŞ

Serkan GÜNEŞ, İlk ve orta öğrenimini Erzincan’da tamamladı, 2002 yılında Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulundan, 2006 yılında ise, Anadolu Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu. 2020 yılında Gümüşhane Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilin Dalında yüksek lisans programına başladı.

