

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERĐİŐİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research
Cilt: 13 Sayı: 71 Haziran 2020 & Volume: 13 Issue: 71 June 2020
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

YENİ İLETİŞİM TEKNOLOĞİLERİ BAĞLAMINDA DEVLETİN DİĞİTAL DÖNÜŐÜMÜ: TÜRKİYE, ABD, İNGİLTERE, FRANSA VE ALMANYA ÖRNEĞİ

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE STATE IN THE CONTEXT OF THE NEW COMMUNICATION TECHNOLOGIES: THE EXAMPLE OF TURKEY, USA, ENGLAND, FRANCE AND GERMANY

Mustafa YILMAZ*
İhsan KARLI**
Zeynep Benan DONDURUCU***

Özet

Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi; devlet, demokrasi ve yurttaş ilişkisinde dijital hizmet sunumu ve vatandaş odaklı katılım pratiklerini merkeze alan önemli bir dönüşümün gerçekteşmesine neden olmuştur. Yaşanan bu dönüşümün uluslararası boyutta bir karşılaştırmasını gerçekteştirmek amacıyla, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarıyla, yönetim yaklaşımında Anglo-Amerikan geleneğinin temsilcileri olan ABD ve İngiltere ile Avrupa Birliği'nin kurucu ülkeleri olan Fransa ve Almanya'nın e-devlet hizmetlerine yönelik karşılaştırmalı bir analiz gerçekteştirilmiştir. Araştırma sonucunda, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarının hizmet odaklı olmasına karşı, diğer ülkelerin hizmet, bilgilendirme ve katılım merkezli uygulamalara sahip olduğu saptanmıştır .Bu bağlamda, Türkiye'nin e-devlet hizmetleri için katılımcılık/yurttaş etkileşimi pratiklerinin geliştirilmesi faydalı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Yeni İletişim Teknolojileri, e-yönetişim, e-devlet, e-katılım, Yurttaş Etkileşimi.

Abstract

The development of new communication technologies has led to an important transformation in the relationship among the state, democracy, and the state that revolves around the digital provision of services and citizen-centered participation practices. In order to provide an international level comparison of this transformation, we conducted a comparative analysis of e-state services between Turkey and the US and England (as representatives of the Anglo-American tradition) as well as between Turkey, France and Germany (as founding states of the European Union). Our research has revealed that while the e-state services in Turkey focus on the provision of services, the other countries emphasize the provision of services, the provision of information and the participation of the citizenry. In this context, it would be useful for Turkey to develop practices that emphasize participation and state-citizen interaction in the provision of e-state services.

Keywords: New Communication Technologies, e-state, e-governance, e-participation, State-citizen Interaction.

* Prof.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü.

** Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü.

*** Arş. Gör. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü.



1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine koşut biçimde, devletler de İnternet teknolojisine bağlı olarak, örgütsel süreçlerini ve hizmet kanallarını değiştirmek durumunda kalmıştır. Bu nedenle, hem gelişmiş, hem de gelişmekte olan ülkeler, İnternet ve yeni iletişim teknolojilerine adapte olma süreci içerisinde girmiştir (Parajuli, 2007, 87). Bu durumun temel nedeni, bilgi toplumuna geçişle yaşanan dönüşüme bağlı olarak, kamu yönetimi anlayışı içerisinde teknolojik yenilik ve değişimlere duyulan ihtiyacın giderek artış göstermesidir (Demirel, 2010, 65).

Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte, web siteleri çeşitli alanlarda tasarruf sağlayarak; yurttaşlara bilginin daha hızlı aktarımını kolaylaştıran temel kanallar haline gelmiştir (Eschenfelder, 2004, 338). Web siteleri, kamu kurumları açısından en temel stratejik iletişim araçlarından biri özelliği kazanmış olup; yurttaşla doğrudan iletişim ve servis sunumunun yanı sıra; e-demokrasi pratikleri çerçevesinde politik katılım ve demokratik müzakere biçimlerinin de hayata geçirilmesi açısından önem taşımaktadır (Pratchett vd., 2006, 77). Yurttaşlar ve kamu kurumları arasındaki ilişki biçimi, mobil iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Böylece, e-devlet uygulamalarına ek olarak, kamusal hizmetlerin sunumunda mobil iletişim teknolojilerini merkeze alan “akıllı-devlet/yönetişim” (Smart Government/M-government) kavramı ortaya çıkmıştır (Al Obaithani vd., 2018, 27-28). Mobil e-devlet uygulamaları, gelişim aşamasında olmakla birlikte; yurttaşların daha iyi bir yönetişime geçişe yönelik artan talebi; kamusal hizmetlerin mobil iletişim teknolojileri aracılığıyla sağlanmasını zorunlu kılmaktadır. Ancak, mobil e-devlet uygulamaları, e-devlet sisteminin yerine geçen başka bir servis olarak görülmemelidir (Kushchu ve Kuscü, 2003; El Kiki vd., 2005).

Bu bağlamda, bu çalışma içerisinde e-devlet uygulamalarına kaynak oluşturan e-yönetişim paradigması ve e-devlet modellerine/yaklaşımlarına yönelik bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın temel çıkış noktasını ise, yeni iletişim teknolojilerinin ABD kökenli olması, e-yönetişim anlayışına temel oluşturan liberal ekonomi ve demokratik temelli kamu yönetimi anlayışının ABD ve İngiltere’de ortaya çıkması, Türk kamu yönetimi anlayışı ve uygulamaları üzerinde Fransa ve Almanya’nın etkisi oluşturmaktadır (Osborne ve Gaebler, 1992, 1; Gözübüyük, 1998, 10; Altunok, 2011, 238; Kutlu, 2012, 73-80). Bu bağlamda, çalışmada e-devlet uygulamaları Türkiye, İngiltere, Almanya, Fransa ve ABD’nin web siteleri ve mobil uygulama örnekleri çerçevesinde, nitel içerik analizi yönteminden yararlanılarak karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

2. E-YÖNETİŞİM YAKLAŞIMI ÇERÇEVESİNDE E-DEVLET MODELLERİ VE UYGULAMALARI

BM tarafından yönetim kavramı, ülke sorunlarının yönetiminde siyasi, iktisadi ve yönetsel otoritenin kullanımı olarak tanımlanmış olup; yönetim süreci ile yurttaşlar ve toplumsal grupların çıkarları ve yasal hakları korunmaktadır (UN Development Programme, 1997, 8). Yönetişim yaklaşımının kamu yönetimi anlayışı üzerinde etkili olmasında; bilgi toplumuna geçiş süreci ve yaşanan teknolojik gelişmelere bağlı olarak toplumsal yapının hızlı değişimi belirleyici olmuştur.

1960’lı yıllardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerinde ortaya çıkan ilerlemelere bağlı olarak oluşan ve literatürde; “Bilgi Toplumu” ya da “Enformasyon Toplumu” olarak isimlendirilen bu yeni sosyal yapı, sürdürülebilir ve insani bir iktisadi gelişim amacı ile etkileşimli iletişim ağlarını teknolojik altyapılarından yararlanarak kullanan toplumlar olarak tanımlanmaktadır (Geray, 2003, 133). Bu yeni toplum biçimi veri, enformasyon ve bilgi üzerine temellenmekte olup; kamu yönetiminde yenilik ve değişimi zorunlu kılmıştır (Törenli, 2004, 11; Demirel, 2010, 65; Başa, 2012, 225).

E-yönetişim yaklaşımının temel amacı, hizmetleri yurttaşlara düşük maliyet ve yüksek verimlilik sağlayabilecek bir biçimde internet aracılığı ile ulaştırmaktır (Demirel, 2010, 70; Siddique vd., 2012, 1). E-devlet kavramı, kamu kurumlarının iletişim teknolojilerinin İnternet ve mobil teknolojilerden yararlanarak; geniş bir ağ oluşturma amaçlı kullanımı ve bu araçların yardımı ile yurttaşlar, işletmeler ve diğer paydaş gruplarla ilişkiler geliştirme süreci olarak tanımlanmaktadır (Dünya Bankası, 2002). E-devlet uygulamaları, kamu kurumlarının çalışmalarını tanıtmaya ve vatandaşların bilgi edinmesine imkan tanıyan bilgilendirme hizmeti; e-dilekçe gibi tek yönlü, çevrimiçi soru-cevap sistemi gibi çift yönlü ve online tartışmalar gibi grup iletişimi odaklı iletişim hizmetleri, vergi/fatura ödemeleri, çevrimiçi formların doldurulması, çevrimiçi oylama, referandum gibi kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunumunu içeren online hizmetler olmak üzere üç temel grupta gerçekleştirilmektedir (Parlak ve Sobacı, 2008, 229-230). Bu bağlamda, e-devlet hizmetleri, yurttaşlara bilgiye kolay erişim, seçilmiş veya atanmış kurum temsilcileri ile kolay iletişim ve çevrimiçi hizmetlere kolay erişebilme açısından önemli avantajlar sağlamaktadır.



E-devlet uygulamalarının başarılı bir biçimde hayata geçirilebilmesi için, e-devlet kavramının ilk ortaya çıkışından günümüze kadar farklı e-devlet modelleri geliştirilmiştir (Al Bashir ve Aktaş, 2017, 88).

Tablo 1: E-Devlet Modelleri

	Birinci Aşama	İkinci Aşama	Üçüncü Aşama	Dördüncü Aşama	Beşinci Aşama	Altıncı Aşama
Layne ve Lee (2001)	Kataloglama Web sitesinin kurulumu ve bilgiye erişim	İşlem Çevrimiçi işlem olanağı ve etkileşim	Dikey Entegrasyon Merkezi ve yerel yönetim entegrasyonu	Yatay Entegrasyon E-devlet sistemi içindeki tüm birimlerin entegrasyonu	-	-
UN (2008)	Ortaya çıkış Web sitelerinde resmi ve sabit bilgi paylaşımı	Geliştirme Web sitelerinin kısmi olarak özelleştirilmesi ve etkileşim	Etkileşim Kurum ve yurttaşlar arası karşılıklı iletişimin yükseltilmesi	İşlem Çevrimiçi olarak işlem yapma olanağı	Bütünleşme Tüm kamu hizmetlerinin tek bir portalda sunumu	-
Hiller ve Bélanger (2001)	Bilgi Yayma Sadece bilgi verme amacı taşıyan web siteleri	Çift Yönlü İletişim Basit çevrimiçi işlemlerin gerçekleştirme	İşlem Karmaşık işlemlerin çevrimiçi gerçekleştirilmesi	Entegrasyon Tüm kamu hizmetlerinin tek bir portalda sunumu	Katılım Yurttaşların çevrimiçi katılımı ve yorum yapabilmesi	
Wescott (2001)	E-mail sistemleri ve iç ağlar Kurum içi dijital iletişim	Kurumlar arası ve kamusal iletişime erişim Kurumlar arası dijital iletişim	Çift yönlü iletişim Devlet-yurttaş etkileşiminin gelişimi	Değer Değişimi Dijital işlem gerçekleştirme	Dijital Demokrasi Paydaşların karar alma süreçlerine e-katılımı	Bütünleşik Devlet Yatay ve dikey hizmet bütünleşmesi

Kaynak: Al Bashir ve Aktaş, 2017, 88 ve Zeren vd., 2015, 251-252

Tabloda görüldüğü üzere, incelenen tüm modellerinin başlangıç, orta seviye ve gelişmiş olmak üzere üç temel seviye üzerinden e-devlet hizmetlerinin sınıflandırdığı; ancak e-devlet aşamalarını farklı bir biçimde kavramsallaştırdığı görülmektedir.

3. TÜRKİYE, ABD, İNGİLTERE VE AVRUPA BİRLİĞİ'NİN KURUCU ÜLKELERİNİN E-DEVLET UYGULAMALARINA YÖNELİK KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

Bu çalışmada, Türkiye ve ülkede kamu yönetimi anlayışının şekillenmesinde etkili Almanya ve Fransa ile yönetim paradigmasına temel oluşturan Anglo-Amerikan anlayışının şekillendiği ABD ve İngiltere'nin e-devlet uygulamalarına yönelik içerik analizi yönteminden yararlanarak karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye ile farklı ülkelerin e-devlet uygulamalarını karşılaştırmalı olarak analiz ederek, bu uygulamalar arasındaki farkları, e-devlet modelleri çerçevesinde ortaya koymak ve yeni iletişim teknolojilerinin gelişimiyle yaşanan dijital dönüşüm sürecinin kamu yönetimi uygulamaları üzerindeki etkisini tartışmaktır.

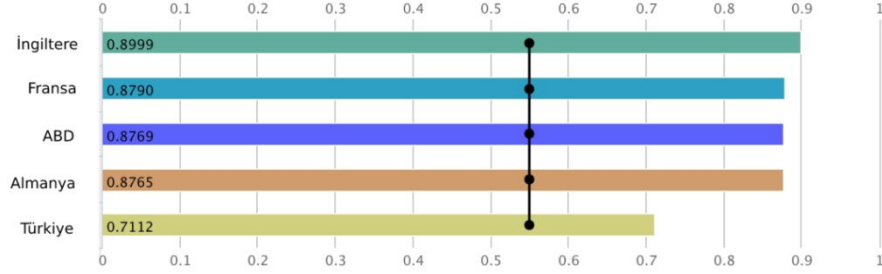
3.2. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Sınırlılıkları

Araştırmanın evrenini, e-devlet hizmeti sunan bütün ülkeler oluşturmakta olup; BM tarafından tüm dünyada e-devlet uygulamaları bulunan toplam 23 ülkenin E-devlet gelişim Endeksi 2001 yılından itibaren ölçülmektedir (UN, 2019). Araştırmanın örneklemini Türkiye, ABD, İngiltere, Almanya ve Fransa ile sınırlandırılmıştır. Örneklem seçiminde amaçlı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemi, özel toplumsal olay veya olguları anlama, karşılaştırmalar yapma ve farklı değişkenler arasında bağlantı kurma amacıyla sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan yöntemlerden biridir (Büyüköztürk vd., 2017, 92-93). Araştırmanın alan yazın bölümünde ayrıntılı olarak yer verildiği üzere, e-yönetişim uygulamalarının, ABD'de yeni iletişim teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak ortaya çıkması, yönetim anlayışına temel oluşturan yeni kamu yönetimi anlayışının ise, ABD ve İngiltere merkezli oluşu ve Türk kamu yönetimi anlayışının şekillenmesinde Almanya ve Fransa'nın etkisi, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarının farklı ülkelerle kıyaslanması sürecinde örneklemin bu ülkelerle sınırlandırılmasında etkili olmuştur. Ayrıca,



çalışmanın temel amaçlarından biri, Türkiye ile farklı devletlerin e-devlet uygulamalarını karşılaştırmalı olarak analiz etmek olduğu için, örneklem dahilinde seçilen ülkelerin belirlenmesinde Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişim İndeksi 2018 raporu verileri temel alınmıştır (UN E-Government Survey, 2018).

Şekil 1: 2018 E-Devlet Gelişim İndeksi Puanları



Kaynak: UN E-Government Survey, 2018

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada, Türkiye, ABD, İngiltere, Almanya ve Fransa'nın e-devlet hizmetlerine yönelik web sitesi ve mobil uygulamalarına yönelik nitel içerik analizi gerçekleştirilmiştir. İçerik analizi yöntemi tekrar edilebilir ve geçerli anlamlar oluşturma amaçlı bir araştırma yöntemi olarak tanımlanmaktadır (Krippendorff, 2003, 18-19). Bu bağlamda örneklem kapsamına dahil edilen ülkelerin e-devlet uygulamalarına yönelik alan yazında yer alan farklı ölçüm parametreleri içeren çalışmalar incelenerek; yeni bir ölçek oluşturulmuştur. E-devlet uygulamalarının ilk ortaya çıkışından itibaren, kamu kurumlarının web sitelerinin incelenmesine yönelik farklı kriterler ve ölçüm parametreleri ortaya çıkmıştır (Karkin ve Jansin, 2014, 352). Bu farklı parametreler arasında kullanılan temel ölçüm kriterlerine ve incelenen alanlara yönelik olarak literatürde farklı çalışmalardan ve ilgili ülkelerin web sayfalarından yararlanılarak aşağıda yer alan tablo oluşturulmuştur.

Tablo 2: E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Ölçüm Parametreleri

	Tanım	Bu Kriterlere Yer Verilen Araştırmalar ve Uygulamalar
İçerik (Content)	Web sitelerinde yer alan bilgi türleri ve öğeler	Panopoulou vd., 2008; Karkin ve Jansin, 2014; Toots, 2006; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları
Gizlilik/Güvenlik (Privacy/Security)	Web sitelerinin veri gizliliği ve güvenliğine uygun bir yapıda olması	Karkin ve Jansin, 2014; Stoica ve Iias, 2009; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları
Accessibility (Erişilebilirlik)	Web sitesine erişim için herhangi bir engel bulunmaması	Kopackova vd., 2010; Karkin ve Jansin, 2014; Jakankhani vd. 2010; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları
Usability (Kullanılabilirlik)	Web sitesinin kullanıcı dostu bir tasarıma sahip olması	Baker, 2009; Karkin ve Jansin, 2014; Youngblood ve Mackiewicz, 2012; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları
Yurttaş Etkileşimi/ Yurttaş katılımı (Citizen Engagement/Participation)	Web sitesinin yurttaşların karar verme süreçlerine katılımını desteklemesi	Ward, 2005; Karkin ve Jansin, 2014; Jakankhani vd. 2010; Panopoulou vd., 2008; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları
Sunulan Hizmetler (Service)	Web sayfaları veya mobil tabanlı uygulamalarda sunulan hizmetler	Panopoulou vd., 2008; Jakankhani vd. 2010; İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları

Bu tablo temel alınarak, incelenen ülkelerin e-devlet hizmet sunumu gerçekleştirdikleri temel web sayfaları, içerik, gizlilik-güvenlik, erişilebilirlik, kullanılabilirlik, yurttaş etkileşimi/katılım; ana web sayfası (W), bağlantılı web sayfası (BW) ve mobil uygulamaları (M) ise; sunulan hizmetler değişkenleri temele alarak nitel içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Bu temel kriterlere bağlı olarak, bir kodlama tablosu oluşturulmuş olup; nitel analiz sürecinde bağımsız değişkenler ise, her bir kategori için "mevcuttur" (+) ve "mevcut değildir" (-) olarak belirlenmiştir. Araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği; Krippendorff'un tekrara



dayalı içerik analizi anlayışı çerçevesinde temellendirilmiş olup; ilgili içeriklere yönelik kodlar, iki araştırmacı tarafından iki defa kodlanmış, araştırmanın geçerliliği %94.3 olarak hesaplanmıştır.

3.4. Araştırma Soruları

1. İncelenen ülkelerin web sayfaları içerik, gizlilik-güvenlik, erişilebilirlik, kullanılabilirlik, yurttaş etkileşimi- katılım parametrelerine yer verilmesi açısından nasıl bir dağılım göstermektedir?
2. İncelenen ülkelerin web sayfaları, hizmet sunumu gerçekleştirdiği diğer sayfalar ve mobil uygulamaları yer verilen hizmetler parametresi açısından nasıl bir dağılım göstermektedir? Bu dağılım akıllı yönetim yaklaşımı bağlamında nasıl değerlendirilebilir?
3. İncelenen ülkelerin e-devlet uygulamaları, e-devlet ölçüm parametrelerine yer verilmesi açısından e-devlet modelleri bağlamında nasıl değerlendirilebilir?

3.5. Araştırmanın Bulguları

Bu çalışmada, resmi e-devlet siteleri olarak Türkiye'nin <https://www.turkiye.gov.tr>, Almanya'nın <https://www.service.bund.de>, <https://www.bundesregierung.de>, Fransa'nın www.gouvernement.fr, <https://www.service-public.fr>, İngiltere'nin <https://www.gov.uk>, ABD'nin <https://www.usa.gov> siteleri analiz edilmiştir. Bu sitelerin, Haziran 2019-Ağustos 2019 tarihleri arasında içerik, kullanılabilirlik, erişilebilirlik, gizlilik/güvenlik, yurttaş etkileşimi/ katılım kriterlerine karşılama düzeyini ölçen içerik analizi bulguları aşağıda yer almaktadır. Sunulan hizmetler kriteri için ise; resmi e-devlet sayfasına ek olarak, bağlantılı web sayfaları ve mobil uygulamalar da içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir.

Tablo 3: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin İçerik Parametresi Bağlamında Analizi

	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye	İngiltere	ABD	Fransa	Almanya
No	İçerik					
1	Web sitelerinde "ülke" ile ilgili bilgi bulunmaktadır.	-	-	+	+	-
2	Web sitelerinde devlet sistemi ve işleyişi ile ilgili bilgi bölümü bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
3	Web sitelerinde duyurular bölümü bulunmaktadır.	-	+	+	-	-
4	Web sitelerinde şeffaflık politikasına/açık veri akışına yönelik bilgi bulunmaktadır.	-	+	-	+	+
5	Web sitelerinde gizlilik ve güvenlik politikasına yönelik bilgi bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
6	Web sitelerinde finansal raporlar ve bütçe ile ilgili dokümanlar yer almaktadır.	-	+	+	+	+
7	Web sitelerinde mobil uygulamalara yönelik bilgi ve indirme linki bulunmaktadır.	+	-	+	-	+
8	Web sitelerinde genelge, kanun ve yönetmelikler bulunmaktadır.	-	+	+	+	+
9	Web sitelerinde çeşitli araştırma ve istatistikî bilgilere yer verilmiştir.	+	+	+	+	+
10	Web sitelerinde genel iletişim bilgileri bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
11	Web sitelerinde ilgili kurumların resmi iletişim bilgileri bulunmaktadır.	+	+	+	+	-
12	Web sitelerinde resmi sosyal medya uygulamaları bağlantıları bulunmaktadır.	+	-	+	+	+
A	Facebook	+	-	+	+	+
B	Twitter	+	-	+	+	+
C	Instagram	+	-	+	+	+
D	Youtube	+	-	+	+	+
E	Diğer	-	-	+	+	-
13	Web sitelerinde yardım bölümü bulunmaktadır.	+	+	-	+	-
14	Web sitelerinde sıkça sorulan sorular bölümü bulunmaktadır.	+	-	+	+	+
15	Web sitelerinde duyurular bölümü bulunmaktadır.	-	+	-	+	+
Toplam		9	11	12	13	11



Tabloda görüldüğü üzere, içerik parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri, 15 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, Fransa'nın ve ABD'nin resmi web sitelerinin, 13 ve 12 değişkenle içerik kriterini en fazla sağlayan devletler olduğu saptanmıştır. Ancak, İngiltere ve Almanya'nın web sitelerinin de sahip olduğu içerik parametrelerinin fazlalığı bağlamında, dört ülkenin ilgili web siteleri aracılığıyla etkin bir içerik sunumu gerçekleştirdiği görülmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nin resmi e-devlet web sitesi ise; 9 değişkenle içerik kriterini en düşük düzeyde sağlayan site olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç, incelenen diğer dört ülkeden farklı bir biçimde; Türkiye'nin ülke ve devlet sisteminin işleyişine yönelik içerikleri, e-devlet resmi sitesi içerisine doğrudan ya da bağlantılı bir site aracılığı ile entegre etmemesi ile bağlantılı olarak temel bir eksikliklerdir.

İncelenen web sitelerinin tamamına yakınında devlet işleyişi, sunulan hizmetler, hizmet sunumu gerçekleştiren birimler ve genel/birim tabanlı iletişim bilgileri gibi temel içerik kriterlerinin sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ülkelerin e-devlet sistemleri açısından anlamlı fark oluşturan değişkenler analiz edildiğinde ise; ülke/ hükümet-devlet sisteminin gelişimi ile ilgili genel bilgiye, ABD ve Fransa'nın web sitelerinde yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu içeriklere örnek olarak, ABD'nin e-devlet portalında ülke bayrağı, ülkenin tarihsel gelişimi ve sosyal yaşam gibi; Fransa'nın ise ülke sembolleri, ülkede turistik noktalar gibi içeriklere yer vermesi gösterilebilir. Ayrıca, İngiltere ve Fransa'nın resmi web sitelerinde açık veri politikalarına yönelik de içeriklerin varlığı tespit edilmiş olup; bu bağlamda iki ülkenin de e-devlet yaklaşımlarının, yurttaşlarla dijital ortamlarda veri paylaşımı temelli şekillendirdiği görülmektedir.

Ülkelerin web sitelerinde içerik parametresine uygunluk açısından tespit edilen temel eksiklikler ise, İngiltere'nin site ana sayfasında resmi sosyal medya hesapları ile ilgili bağlantıların bulunmaması, Türkiye'nin web sayfasında çeşitli indirilebilir dokümanların mevcut olmayışı, ABD'nin ve Almanya'nın sitelerinde "yardım" bölümünün bulunmaması, İngiltere ve Fransa'nın web sitelerinde ise mobil uygulamalara yönelik indirme linklerinin yer alması olarak sıralanabilir. Bu sonuçlar ise, Türkiye özelinde e-devlet sitesinin, devlet ve hükümet işleyişi ile doğrudan bağlantı oluşturmaması çerçevesinde; yurttaşları bilgilendirme işlevinin tam anlamıyla yerine getirilememesi bağlı olarak; bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. İngiltere için ise, kullanıcıların doğrudan seçilmiş temsilcilerle iletişim kurmasına ve bilginin kolayca yayılımına izin veren sosyal medya kanallarına yönelik bağlantıların bulunmaması, etkileşim ve katılım açısından önemli bir eksikliklerdir. Ancak, site içerisinde farklı birimlerin ve temsilcilerin sosyal medya hesaplarına yönelik bağlantılar tespit edilmiştir. Mobil uygulamalara yönelik indirme linklerinin ise; Fransa ve İngiltere sayfalarında tespit edilmemesi, akıllı yönetim anlayışının uygulamaya geçirilmesi açısından önemli bir eksiklik oluşturmaktadır. ABD'nin ve Almanya'nın web sayfasında ise; yardım kısmının bulunmaması, vatandaşların doğru temas noktaları ve çözüm önerilerine kolayca ulaşımı temelli bir içeriksel sorun olarak değerlendirilebilir.

Tablo 4: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin Gizlilik/Güvenlik Parametresi Bağlamında Analizi

	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye	İngiltere	ABD	Fransa	Almanya
No	Gizlilik/Güvenlik					
1	Web sitelerinde kişisel verilerin korunacağı bilgisi yer almaktadır.	+	+	+	+	+
2	Web sitelerinde kişisel verilerin herhangi bir üçüncü parti kurum/kuruluşla paylaşılmayacağı bilgisi yer almaktadır.	+	+	+	+	+
3	Sistemin güvenlik sertifikası bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
4	Web sitelerinde kullanıcı bilgilerinin ne amaçla kullanıldığına yönelik bilgi bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
5	Web sitelerine kullanıcı adı ve parola ile giriş yapılabilmektedir.	+	+	+	+	+
6	Web sitelerinde şifremi unuttum linki yardımı ile şifre yenilenebilmektedir.	+	+	+	+	+
7	Web sitelerine çeşitli güvenlik doğrulama sistemleri yardımı ile giriş yapılabilmektedir.	+	+	+	+	+
Toplam		7	7	7	7	7

Tabloda görüldüğü üzere, gizlilik/güvenlik parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri, 7 değişken üzerinden incelenmiştir. Tüm sitelerin, bu değişkenleri sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak,



Almanya'nın e-devlet sistemi içerisinde, bağlantılı sitelerde kullanıcı adı ve parola ile giriş yapılabilmektedir. Bu uygulamalara örnek olarak, çeşitli ödemelerin çevrimiçi gerçekleştirmesine olanak tanıyan <https://www.elster.de> verilebilir. Bu bağlamda, tüm web sitelerinin temel gizlilik/güvenlik standartlarını sağlamakla birlikte, siteler ve uygulamalar arasındaki temel farkın giriş yapılan güvenlik doğrulama sistemleri çerçevesinde şekillendiği görülmektedir.

Türkiye Cumhuriyeti e-devlet hizmetine giriş sağlayabilmek için, PTT'den temin edilebilecek şifre, e-imza, mobil imza, T.C. kimlik kartı ve İnternet Bankacılığı yöntemlerinden yararlanılabilmektedir. İngiltere'de e-mail adresi ya da Barclays, Digidentity, Experian, Post Office, SecureIdentity bağlantılı kimlik doğrulama sistemlerinden ve GOV.UK Verify'dan (çevrimiçi kimlik tespit sistemi) yararlanılarak da, işlem güvenliği sağlanabilmektedir. İngiltere'nin e-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, kişinin bir e-mail adresi olması yeterli olup; sisteme giriş için kullanıcının ülke vatandaşı olması gerekmemektedir. ABD'de ise, herhangi bir e-mail adresi üzerinden sisteme üyelik gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca, mesaj, arama, güvenlik anahtarı, hükümet çalışanlarının bilgileri ve destek kodları yardımı ile sisteme giriş sağlanabilmektedir. Ayrıca, kişi sisteme resmi kimlik kartını yükleyerek de kimliğini doğrulayabilmektedir. Fransa'da ise, France Connect uygulamasından çevrimiçi servislere ulaşılabilen ve kimlik doğrulaması yapılabilmektedir. Bu sistem üzerinde e-mail adresi ya da Impots.gouv.fr, Ameli.fr, IDN La Poste, Mobile Connect and Me or MSA bağlantılı olarak üyelik gerçekleştirilebilmektedir. Almanya'da ise; <https://www.elster.de> sisteminde, resmi sertifikalar, kimlik kartı, mobil iletişim teknolojileri, güvenlik USB'leri ve imza kartları yardımı ile üyelik ve güvenlik doğrulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

Bu bağlamda, incelenen ülkelerin tamamının farklı güvenlik doğrulama sistemleri ile uygulamalara erişim ve giriş izni sağladığı görülmektedir. Ayrıca, İngiltere'nin vatandaş olmayan kişilere de bazı çevrimiçi hizmetlere erişim imkânı sağlaması, yeni iletişim teknolojilerinin mekânsal sınırları aşan olanaklarının; İngiltere hükümeti tarafından kamu yönetimi alanına etkin bir biçimde yansıtıldığını ortaya koymaktadır.

Tablo 5: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin Kullanılabilirlik Parametresi Bağlamında Analizi

No	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye	İngiltere	ABD	Fransa	Almanya
1	Web sitelerinde farklı multimedya bileşenleri bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
a	Metin	+	+	+	+	+
b	Görsel	+	+	+	+	+
c	Video	-	+	-	+	+
d	Link	+	+	+	+	+
2	Web sitelerinde renk kullanımı görsel karmaşıklık yaratmamaktadır.	+	+	+	+	+
3	Web sitelerinde bağlantı linkleri doğru ve hızlı çalışmaktadır.	+	+	+	+	+
4	Web sitelerinde içerisinde yazı ya da metin kayması gibi bir sorun yoktur.	+	+	+	+	+
5	Web sitelerinin sayfa uzunluğu ortalama ölçüdedir.	+	+	+	+	+
6	Web sitelerinde arama motoru bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
7	Web sitelerinde hizmetlerin sıralandığı A-Z indeks sistemi bulunmaktadır.	+	+	+	-	-
8	Web sitelerinde site haritası bulunmaktadır.	+	-	+	+	-
9	Web sitelerinde çeşitli dokümanlar kolayca indirilebilmektedir.	+	+	+	+	+
10	Web sitelerinde çevrimiçi doldurulabilecek formlar bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
11	Web sitelerinde düzenli güncelleme yapılmaktadır.	+	+	+	+	+
12	Web siteleri hızlı yüklenmektedir.	+	+	+	+	+
Toplam		12	11	12	11	10

Tabloda görüldüğü üzere, kullanılabilirlik parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri 12 kriter üzerinden analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, Türkiye ve ABD resmi web sitelerinin, 12 değişkenle kullanılabilirlik kriterini en fazla sağlayan devletler olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak,



İngiltere ve Fransa'nın web sitelerinin de sahip olduğu kullanılabilirlik parametrelerinin niceliksel yüksekliği, bu ülkelerin incelenen web sitelerinin kullanılabilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Almanya'nın resmi web siteleri ise, 10 değişkenle kullanılabilirlik kriterini en düşük düzeyde sağlayan sayfalar olarak tespit edilmiştir.

İncelenen web sitelerinin tamamına yakınında, çevrimiçi formların varlığı, hızlı yüklenme, düzenli güncellenme, linklerin doğru çalışması, görsel karmaşanın bulunmaması gibi temel kullanılabilirlik özelliklerine yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır. Ülkelerin e-devlet sistemleri açısından anlamlı fark oluşturan değişkenler analiz edildiğinde ise; ilk olarak multimedya bileşenlerinin kullanımının değiştiği tespit edilmiştir. E-devlet hizmetlerinin kullanımı ve sunumu açısından, yurttaşları bilgilendirme amacıyla hizmet tanıtımlarında İngiltere'nin web sitesinde ağırlıklı olarak link ve video; ABD'nin sitesinde ise, link ve infografik kullanımına yer verildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Almanya'nın sitesinde ise; ağırlıklı olarak linklere yer verilmekle birlikte; fotoğraflar ve videolardan; Fransa'nın ve Türkiye'nin sitelerinde ise, ağırlıklı olarak linklerden yararlandığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, sunulan hizmetlere yönelik bilgilendirme sürecinde, infografik ve video gibi etki gücü yüksek öğelere yer verilmesinin, ABD ve İngiltere açısından e-devlet sitelerini daha kullanılabilir bir yapıya taşıdığı görülmektedir.

Diğer temel kullanılabilirlik bazı farklılıklar analiz edildiğinde ise, hizmetlere yönelik A-Z indeks sisteminin, Almanya ve Fransa'nın web sitelerinde; site haritasının ise, İngiltere, ABD ve Almanya'nın web sitelerinde yer almaması; kullanıcının aradığı bilgiyi bulmasını zorlaştırabilecek bir durum olarak değerlendirilebilir. Analiz sonucunda, incelenen ülkelerin tamamının kullanılabilirlik özelliklerini genel olarak sağladığı görülmektedir. Ancak, ABD ve İngiltere'nin yurttaşların site ve hizmetleri kullanımına yönelik bilgilendirme sürecinde etki gücü daha yüksek multimedya bileşenlerine yer vermesi; iki ülkenin e-devlet uygulamalarının etki gücünü yükselten en önemli kullanım biçimi olarak ön plana çıkmaktadır.

Tablo 6: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin Erişilebilirlik Parametresi Bağlamında Analizi

	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye	İngiltere	ABD	Fransa	Almanya
No	Erişilebilirlik					
1	Web sitelerine farklı tarayıcılardan erişilebilmektedir.	+	+	+	+	+
2	Web sitelerine mobil uygulamalardan erişilebilmektedir.	+	+	+	+	+
3	Web sitelerinde dil seçim olanağı bulunmaktadır.	-	-	+	+	+
4	Web siteleri engelli erişimine uygundur.	+	+	+	+	+
5	Arama motorları ile ilgili hizmetler arandığında ilk olarak web sitesine ulaşılmaktadır.	+	+	+	+	+
6	Web sitelerinin bağlantı linki içerisinde site ismi bulunmaktadır.	+	+	+	+	+
Toplam		5	5	6	6	6

Tabloda görüldüğü üzere, erişilebilirlik parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri 6 kriter üzerinden analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, Almanya, Fransa ve İngiltere'nin tüm erişilebilirlik parametrelerini, Türkiye ve İngiltere'nin ise; kriterlerin büyük bir kısmını sağladığına yönelik veriler elde edilmiştir. İncelenen siteler arasında temel farklılık, dil seçim olanağı parametresi çerçevesinde şekillenmektedir. Çünkü, Fransa İngilizce; Almanya İngilizce ve Fransızca; ABD ise; İspanyolca dillerinde siteye erişim imkânı sağlamaktadır. Bu bağlamda, Türkiye'nin sitesinde farklı dil seçim olanaklarının bulunmaması, küresel iletişim düzenine entegrasyon açısından temel bir eksiklik yaratmaktadır. İngiltere'nin web sitesinde de, farklı dil seçim olanakları bulunmamakla birlikte; İngilizcenin internet tabanlı teknolojilerin temel dili olması, kamu hizmetlerinin uluslararası düzeyde sunumu açısından önemli bir problem meydana getirmemektedir. Ayrıca, site içerisinde bazı dokümanlara, İskoçya ve İrlanda dillerinde de erişilebilmektedir. ABD'nin web sitesinde ise, İspanyolca dil seçim olanağının mevcudiyeti, ülkede Latin kökenli vatandaşların nüfus içerisindeki yoğun varlığına bağlı olarak; İspanyolcanın yaygın olarak kullanılmasıyla bağlantılıdır. Fransa ve Almanya'nın ise, web sitelerinin farklı dil seçimine uygun yapısı; e-yönetişim hizmetlerinin tüm Avrupa Birliği ülkelerinde erişime açık bir yapıya kavuşması ortak amacı çerçevesinde yorumlanabilir.

Ayrıca, engelli erişimine yönelik incelenen tüm sayfalarda çeşitli hizmetler sağlanmakla birlikte, Türkiye'nin sitesinde doğrudan engellilere yönelik hizmet sunumu, Almanya'nın sitesinde ise bilgi sunumu



mevcuttur. İngiltere'nin sitesinin erişim koşulları bölümünde, ABD'nin sitesinin sunulan hizmetler bölümünde engellilere yönelik bilgi ve formlara, Fransa'nın sitesinin ise, en önemli faaliyetler bölümünde çevrimiçi engelli erişimine yönelik çalışmalara yer verilmiştir.

Bu bağlamda, incelenen tüm ülkelerin web sitelerinin genel erişilebilirlik kriterlerini sağladığı sonucuna ulaşılabilmekle birlikte; Türkiye'nin e-devlet sitesinde "İngilizce" hizmet sunumu gerçekleştirilmemesi, hem Avrupa Devletleri ve ABD ile ilişkilerin çevrimiçi olarak gelişimi, hem de e-devlet uygulamalarının küresel bir özellik kazanabilmesi açısından temel bir eksiklik oluşturmaktadır.

Tablo 7: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin Yurttaş Etkileşimi/Katılım Parametresi Bağlamında Analizi

No	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye	İngiltere	ABD	Fransa	Almanya
1	Web sitelerinde, herhangi bir konuda yurttaşların fikirlerinin belirlenmesine yönelik e-müzakere uygulamaları bulunmaktadır.	-	+	-	+	+
2	Yurttaşlar, site yardımı ile çevrimiçi imza kampanyaları başlatabilmektedir.	-	+	+	+	-
3	Web sitelerinde, blog ya da forumlarla bağlantılar yer almaktadır.	-	+	-	+	+
4	Web siteleri üzerinden ilgili birimlere mesaj gönderilebilmektedir.	+	+	+	+	+
5	Web sitelerinde haberler ya da etkinliklere yönelik abonelik imkanı bulunmaktadır.	-	+	+	+	+
6	Web sitelerinde herhangi bir konuda çevrimiçi oylama yapılabilmektedir.	-	-	-	-	-
7	Web sitelerinde farklı konularda yurttaşların görüş ve önerilerini ölçme amaçlı anket çalışmaları yapılabilmektedir.	-	+	+	+	+
8	Web sitelerinde ilgili birimlerin ve yetkililerin e-mail adreslerine erişilebilmektedir.	+	+	+	+	+
9	Web sitelerinde ilgili birimler ve yetkililerin telefon numaralarına erişilebilmektedir.	+	+	+	+	+
10	Web sitelerinde e-chat uygulaması bulunmaktadır.	-	-	+	-	-
11	Web sitelerinde farklı alanlarda çevrimiçi başvurulabilecek sosyal sorumluluk ve gönüllülük projeleri bulunmaktadır.	-	+	+	+	+
Toplam		3	9	9	9	8

Tabloda görüldüğü üzere, yurttaş etkileşimi/katılım parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri 11 kriter üzerinden incelenmiştir. Araştırma sonucunda, İngiltere, ABD ve Fransa'nın resmi web sitelerindeki 9 değişkenle; yurttaş etkileşimi/katılım kriterini en fazla sağlayan devletler olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak, Almanya'nın web sitesinin sahip olduğu yurttaş etkileşimi/katılım kriterlerinin üç ülkeye niceliksel olarak yakınlığı bağlamında, incelenen dört ülkenin de çevrimiçi yurttaş katılımı/etkileşim düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye'nin e-devlet sistemi ise, 3 değişkenle yurttaş etkileşimini/katılımını en düşük düzeyde sağlayan site olarak tespit edilmiştir.

İncelenen tüm ülkelerin web sitelerinde, ilgili birimlere farklı iletişim yöntemlerinden yararlanarak ulaşabilmenin mümkün olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Türkiye'nin e-devlet sisteminde bu erişim biçimi, dilek ve şikâyetlerle bağlantılı olarak CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi), TBMM e-Dilekçe Hizmeti ve E-Devlet Kapısı Hızlı Çözüm Merkezi ile sınırlı kalmakla birlikte, incelenen diğer ülkelerin çevrimiçi katılım olanaklarını daha etkin bir biçimde kullandığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda incelenen ülkeler arasında, ABD'nin web sitesinde yer alan e-chat uygulaması, yurttaşlarla doğrudan iletişim kurulmasına imkân tanıyan önemli bir çevrimiçi uygulama olarak ön plana çıkmaktadır. Dört ülkenin yurttaş etkileşimi açısından web sayfaları analiz edildiğinde ise, haberlere ya da etkinliklere yönelik takip amaçlı e-mail aboneliği ve çevrimiçi anket uygulamalarına yer verildiği tespit edilmiştir. Dört ülkede de, çevrimiçi anketler genel olarak hizmet memnuniyetini ölçme amacı taşımakla birlikte; araştırma, görüş alma gibi özel konulara yönelik anket çalışmalarına da yer verildiği tespit edilmiştir.

İngiltere'nin yurttaş katılımı temelli çevrimiçi uygulamaları incelendiğinde ise; yasa yapım süreçlerinde ya da bir kamusal sorunun çözümüne yönelik açık müzakere çağruları yayınladığı (open-consultation) site aracılığıyla, hükümet ya da parlamento üzerinde baskı grubu oluşturabilmek için yurttaşların e-imza kampanyaları oluşturabildiği, hükümet bloğu üzerinde içerik oluşturabildiği ve sosyal



medya kanalları aracılığıyla seçilmiş temsilcilerle bağlantı kurabildiği sonucuna ulaşılmıştır. ABD’de ise, yurttaşlar Beyaz Saray’ın uygulamalarına yönelik e-imza kampanyaları oluşturabilmekte veya bu kampanyalara aktif olarak katılabilmektedir. Almanya ve Fransa’nın web sayfalarında da, İngiltere’ye benzer bir biçimde herhangi bir konuda halkın görüş ve önerilerini almaya yönelik e-müzakere uygulamalarına ve blog kullanımına yer verilmiştir. Bu bağlamda, dört ülkenin de farklı araçlardan yararlanmakla birlikte; web sitelerinde yurttaşların siyasi karar alma süreçlerine aktif katılımına yönelik uygulamalara yer verdiği görülmektedir.

Gönüllülük ve sivil toplum temelli katılım pratikleri açısından ise; İngiltere’nin web sayfasında herhangi bir alanda gönüllü olma, yaşanan bölgeyi daha güvenli hale getirme, bir sivil toplum kuruluşunda çalışma, yerel bir siyasi temsilci olma, kütüphane kurma gibi çok sayıda e-katılım imkânının sunulduğu tespit edilmiştir. ABD’nin web sayfasında ise, kişilerin gönüllülük ve sosyal sorumluluk projeleri geliştirmesine izin veren Serve.gov ; eğitim, sağlık gibi alanlarda yurt dışı gönüllüğüne imkân tanıyan PeaceCorps.gov ; ABD’nin doğal alanlarının korunmasına imkân tanıyan Volunteer.gov; bir doğal felaket anında hayatta kalma ve toplulukları koruma imkânı tanıyan CitizenCorps.gov gibi uygulamalara erişim imkânı sunulduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Fransa’nın web sayfaları üzerinden ise, çeşitli gönüllülük pozisyonlarına başvurulabilmekte; eğitim, sağlık, güvenlik gibi alanlarda yurttaşların katılım gösterebilmektedir. Almanya’da ise, <https://www.bundesfreiwilligendienst.de> adresi üzerinden katılımcılar spor, çocuklar, gençlik, eğitim, sağlık gibi alanlarda Federal devlete bağlı olan farklı eyaletlerde yer alan sosyal sorumluluk projeleri ve gönüllülük pozisyonlarına başvurabilmektedir.

Bu bağlamda, incelenen 4 ülkenin web siteleri aracılığıyla, yurttaş ve kamu kurumları/seçilmiş temsilciler arasında çift yönlü etkileşimi artıracak, yurttaşların siyasi karar alma süreçlerine çevrimiçi olarak aktif katılımını sağlayacak ve sivil toplum/gönüllük temelli katılımı güçlendirecek dijital uygulamaları hayata geçirdiği görülmektedir. Ancak, Türkiye’nin e-devlet uygulamalarının sivil toplum, katılım ve etkileşime açıklık açısından sınırlı bir özellik göstermesi; e-yönetişim yaklaşımına temel oluşturan e-demokrasi anlayışının işlerlik kazanabilmesi açısından önemli bir eksiklik yaratmaktadır.

Tablo 8: İncelenen Ülkelerin Web Sitelerinin Sunulan Hizmetler Parametresi Bağlamında Analizi

No	E-Devlet Ölçüm Parametresi	Türkiye			İngiltere			ABD			Fransa			Almanya		
		W	B W	M	W	B W	M	W	BW	M	W	B W	M	W	B W	M
1	Adalet ve Kanunlar	+	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-
2	Seyahat ve Ulaşım	+	+	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	+
3	Çalışma ve Emeklilik	+	-	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-
4	İkamet	+	-	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-
5	Eğitim	+	-	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-
6	Kültür ve Spor	+	-	-	-	+	-	-	+	-	+	-	-	-	+	-
7	Sağlık	+	-	-	-	+	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-
8	Aile/Sosyal Politikalar	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	-	-	-	+	-
9	Tüketiciler	+	+	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	+
10	Taşıt	+	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-
11	Ödemeler ve Finans	+	+	-	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	+	+
12	İletişim ve Teknoloji	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	-	+	-	+	-
13	Çevre	+	-	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	+
14	Vatandaşlık	+	-	-	+	-	+	+	-	+	-	-	-	-	+	-
15	Engelliler	+	-	+	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-
16	Diğer	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+
Toplam		16	3	2	14	2	3	13	5	9	16	0	3	0	16	5

Tabloda görüldüğü üzere, sunulan hizmetler parametresi açısından, incelenen ülkelerin web siteleri, toplam 16 kriter üzerinden ana web siteleri, bağlantılı web siteleri ve mobil uygulamalar çerçevesinde analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, Almanya’nın ağırlıklı olarak bilgilendirme, Türkiye’nin hizmet sunumu, incelenen diğer üç ülkenin ağırlıklı olarak hizmet sunumu ve bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirdikleri sayfalarında, incelenen alanlara yer verdikleri tespit edilmiştir. Bu hizmet alanlarına yönelik tespit edilen temel farklar, şu şekilde açıklanabilir:

“Adalet ve Kanunlar” kriteri çerçevesinde, Türkiye web sitelerinin dava dosyası takibi, adli sicil kaydı sorgulama gibi hizmet odaklı, İngiltere’nin ve ABD’nin herhangi bir suç ihbar etme, yasal haklara ve



kanunlara yönelik bilgilendirme gibi bilgilendirme ve hizmet odaklı, Fransa'nın şahitlik/ kamu avukatı talebi gibi hizmet veya adalet sistemine yönelik bilgilendirme odaklı, Almanya'nın ise; mahkeme süreçleri, kişilik hakları ve yasal prosedürlere yönelik bilgilendirme amaçlı uygulamalar sunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

"Seyahat ve Ulaşım" kriteri çerçevesinde, Türkiye web sitesinin, pasaport işlemleri ve TCDD (bağlantılı web sitesi) ile bilet satışı temelinde hizmet odaklı, İngiltere'nin, Fransa ve ABD'nin ise, yurt dışı seyahatleri için bilgilendirme ve çevrimiçi pasaport başvuruları gibi bilgilendirme ve hizmet odaklı, Almanya'nın ise, seyahat ve ulaşım imkanlarının doğru kullanımı için yurttaş haklarına yönelik bilgi verme amaçlı uygulamaları olduğu tespit edilmiştir. Seyahat ve ulaşım için ayrıca, Almanya Federal Cumhuriyeti'nin yurt içi ve yurtdışı yolculuk güvenliği amacı taşıyan "Sicher Reisen" isimli mobil uygulaması da bulunmaktadır. ABD'nin ise, uçak kalkış ve iniş programlarını kontrol etme amacı taşıyan B4UFLY uygulaması bulunmaktadır.

"Çalışma ve Emeklilik" kriteri çerçevesinde, incelenen tüm ülkelerin web sitelerinde iş başvuruları yapılabildiği tespit edilmiştir. Ancak; Fransa, ABD, Almanya ve İngiltere'nin çalışma koşulları, emeklilik ve sosyal güvence alanlarında bilgilendirme hizmetleri de bulunmaktadır. Ayrıca, ABD'nin "CareerOneStop" mobil uygulamasından iş başvurusu yapılabilmektedir.

"İkamet" kriteri çerçevesinde ise, Türkiye'nin web sitesinin ikamet kaydı, adres değişikliği gibi hizmet odaklı; ABD ve İngiltere'nin ise kiracı ve ev sahibi hakları, mortgage ödemeleri gibi alanlarda bilgi; taşınma bildirim ve emlak vergisi ödemeleri gibi alanlarda hizmet odaklı; Fransa'nın ise, kiracı ve ev sahibi hakları gibi alanlarda bilgi, mülkün finansal değerinin belirlenmesi, kiracı adayına yönelik daha önceki ev sahiplerinin değerlendirilmesi gibi hizmet odaklı; Almanya'nın ise ikamet kaydının gerçekleştirilebilmesi için Federal Cumhuriyete bağlı eyalet yerel yönetimleri web sayfaları aracılığıyla hizmet odaklı uygulamalar sağladığı tespit edilmiştir. Ayrıca, ABD'nin "HUD Resource Locator" adlı mobil uygulaması ile, yurttaşlar çevrelerindeki ev imkânlarını sorgulayabilmektedir.

"Eğitim" kriteri çerçevesinde, Türkiye'nin web sitesinin YÖK ve Milli Eğitim Bakanlığı tabanlı olarak öğrenci/mezuniyet belgesi sorgulama ve burs işlemleri gibi hizmet odaklı, İngiltere'nin ve ABD'nin ise, öğrencilerin finansmanı, okul bulma, burs bulma gibi konularda hizmet ve bu süreçlerin doğru yönetimi için bilgilendirme odaklı, Fransa'nın okul hayatı adaptasyon süreci ve eğitim masraflarına yönelik bilgilendirme ve okul kayıtları gibi hizmet odaklı, Almanya'nın kültür, sürdürülebilir eğitim, ülkenin eğitim politikası gibi alanlarda bilgilendirme odaklı uygulamalar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, ABD'nin eğitim alanında Ulusal Kütüphane tarafından geliştirilen ve çocuklar için masallar içeren "Aesop for Children" ve çeşitli kitaplara erişim imkânı tanıyan "BARD Mobile" gibi mobil uygulamaları da bulunmaktadır.

"Kültür ve spor" kriteri çerçevesinde ise; Türkiye'nin web sitesinin halk kütüphanesi eser/sporcu sertifikası sorgulama, Kültür ve Turizm Bakanlığı film desteği başvurusu gibi hizmet; İngiltere'nin (ana hizmet sayfası dışında) ve Almanya'nın kültür, sanat, müze ve spor organizasyonu ile ilgili kurumları tanıttığı bilgilendirme; ABD'nin (ana hizmet sayfası dışında) kültür/ sanat faaliyetlerini ve etkinliklerini duyurarak yurttaşları katılıma teşvik ettiği bilgilendirme ve katılım; Fransa'nın lisanslı e-kitap, video ve oyunların indirilmesine imkan tanıyan kullanım; spor kurumları ve güvenlik prosedürleri içeren bilgilendirme odaklı uygulamalar sağladığı tespit edilmiştir.

"Sağlık" kriteri çerçevesinde ise, Türkiye'nin web sitesinin SGK prim borcu/ aile hekim bilgisi/ reçete sorgulama gibi hizmet; İngiltere'nin (ana hizmet sayfası dışında) sağlık kuruluşları, aşı politikaları, salgın hastalıkları önleme gibi konularda bilgilendirme, ABD'nin sağlık sigortası, aşı uygulamaları, organ nakli gibi konularda bilgilendirme ve sağlık sigortası satın alma, sağlık masraflarının ödenmesi gibi konularda hizmet; Fransa'nın sağlık politikası, hamilelik, çocuk bakımı, hastalıklar gibi konularda bilgilendirme, sağlık sigortası bildirim gibi veya tıbbi şikâyetlerle ilgili hizmet; Almanya'nın ise, bakım ve sağlık hizmetlerine yönelik bilgilendirme odaklı uygulamalar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, sağlık alanında, ABD'nin çok sayıda mobil uygulaması bulunmakta olup, bu uygulamalara alkol, siber zorbalık ve intihar eğilimi ile mücadele amaçlı geliştirilen KnowBullying, AlcoholFX, diş kontrolleri için oluşturulan CDC DentalCheck, aşı programı için oluşturulan Vaccine Schedules örnek verilebilir.

"Aile ve sosyal politikalar" kriteri çerçevesinde, Türkiye'nin web sitesinin evlat edinme başvurusu, evde bakım ödemeleri sorgulama gibi hizmet, İngiltere'nin hamilelik, evlat edinme ve boşanma süreçlerine yönelik hem bilgilendirme hem de hizmet; ABD'nin çocuk istismarını rapor etme gibi doğrudan hizmet ve çocuk yardımları gibi bilgilendirme, Fransa'nın evlat edinme başvurusu gibi hizmet ve aile, çocuk ve eşlerin haklarına yönelik bilgilendirme, Almanya'nın aile, yaşlılar, çocuklar ve gençlerin korunmasına yönelik müktesebat çerçevesinde bilgilendirme odaklı uygulamalar sağladığı tespit edilmiştir.



“Tüketici” kriteri çerçevesinde ise, Türkiye’nin web sitesinin çevrimi tüketici şikâyet formu sağlanması gibi hizmet, İngiltere’nin ve Almanya’nın tüketici haklarına ve haksız ticaretle karşılaşılması durumunda yapılacaklara yönelik bilgilendirme, ABD’nin çevrimiçi tüketici şikâyetleri gibi hizmet; tüketici haklarına yönelik ise bilgilendirme, Fransa’nın yerli ya da yabancı ayıplı ürün satışına yönelik şikâyet sistemi gibi hizmet ve tüketicilerin korunmasına yönelik bilgilendirme odaklı uygulamalar sağladığı tespit edilmiştir. Ayrıca, Almanya’nın “Siegelklarheit” isimli piyasaya yeni çıkan ürünlerle ilgili bilgi verdiği bir mobil uygulaması da bulunmaktadır. ABD’nin ise, “USDA MPI Directory” mobil uygulamasıyla; tüketiciler herhangi bir yiyeceğin üretim standartlarına uygunluğunu sorgulayabilmektedir.

“Taşıt” kriteri çerçevesinde ise, Türkiye’nin web sitesinin araç plakası/cezası sorgulama/ödeme gibi hizmet, İngiltere’nin trafik kuralları, ABD’nin ve Fransa’nın araç satın alımı/sigorta ve üç ülkenin ehliyet yenileme gibi hizmet ve bilgilendirme, Almanya’nın ise, taşıt kaydı, ehliyet yenileme gibi hizmet odaklı uygulamaları bulunduğu tespit edilmiştir.

“Ödemeler ve finans” kriteri çerçevesinde ise, tüm ülkelerin web sitelerinin vergi borcu/ceza sorgulama/ödeme gibi alanlarda hizmet sunumu sağladığı, ayrıca İngiltere’nin web sayfasında finansal durum ve ödeme takvimi için kullanıcılara çevrimiçi destek sağlandığı, ABD ve Fransa’nın web sitesinde ise, ödeme sistemleri ve yurttaşlık hakları ile ilgili bilgilerin yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Almanya’nın “Kfz-Steuer”, İngiltere’nin “HM Revenue&Customs”, Fransa’nın “Impots.gouv”, “Amendes.gouv”; ABD’nin “SmartPay, TravelCard/ GSA, SmartPay Travel Card” olmak üzere mobil ödeme uygulamaları da bulunmaktadır.

“İletişim ve Teknoloji” kriteri çerçevesinde ise, Türkiye’nin web sitesinin hat abonelik/ patent sorgulama gibi hizmet, İngiltere’nin, Fransa’nın, Almanya’nın ve ABD’nin ise, kamu kurumlarının dijitalleşme stratejilerine yönelik bilgilendirme odaklı uygulamalar içerdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Fransa’nın WhatsApp gibi uygulamalara alternatif olarak geliştirdiği iletişim amaçlı TCHAT mobil uygulaması da bulunmaktadır.

“Çevre” kriteri çerçevesinde, Türkiye’nin web sitesinin imar barışı/ gaz emisyon değeri sorgulama gibi hizmet, İngiltere’nin ve Almanya’nın çevre koruma ve çevre politikaları gibi alanlara yönelik bilgilendirme, ABD ve Fransa’nın bir çevre suçunu ihbar etme gibi hizmet, çevrenin korunması, yurttaşların sorumlulukları ve doğal felaketlerle mücadele (sadece ABD) gibi bilgilendirme türünde uygulamalar içerdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Almanya’nın çevre bilincinin gelişimine yönelik, interaktif bir dijital oyun olarak “Waldfibel” isimli bir mobil aplikasyonu da bulunmaktadır. ABD’nin ise, çevre alanında geliştirdiği çok sayıda mobil uygulamasına, “EPA Marine Beach Sanitary Survey”, “EPA Waste Reduction” ve “EPA Air” örnek olarak verilebilir.

“Vatandaşlık” kriteri çerçevesinde ise, Türkiye’nin web sitesinin seçmen kaydı sorgulama gibi hizmet, İngiltere’nin ve Fransa’nın oy başvurusu gibi hizmet ile oy kullanma pratiklerine yönelik bilgilendirme, ABD’nin oy kayıt süreçleri, seçim takibi gibi hizmet, oy ve seçim sürecine yönelik bilgilendirme, Almanya’nın ise, seçim ve siyasi süreçlere yönelik bilgilendirme odaklı uygulamalar sunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

“Engelliler” kriteri çerçevesinde ise, Türkiye’nin web sitesinde engelli kimlik kartı başvurusu gibi hizmet, diğer dört ülkenin sayfalarında engelli haklarına yönelik bilgilendirme ve ABD’nin sayfasında finansal yardım başvurusu ile hizmet odaklı uygulamalara yer verdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, Türkiye’de, engelli yurttaşların kamu kurumları ile iletişim kurmalarını kolaylaştırmak için “E-devlet Kapısı Engelsiz İletişim Merkezi” isimli bir mobil uygulaması da bulunmaktadır.

“Diğer” kriteri çerçevesinde ise, sivil toplum, insan hakları, hayvan hakları ve çeşitli güvenlik uygulamaları incelenmiştir. Türkiye’nin web sayfasında, bu kategoride insan hakları ihlali bildirim ve dernek üyeliği sorgulama gibi hizmet, İngiltere’nin web sitesinde insan hakları ihlalleri bildirim ya da yunus/balina yaralanmaları için yetkili mercilerin telefon numaralarına yer verilmesi çerçevesinde bilgilendirme, ABD’nin web sitesinde insan hakları ihlalleri bildirimleri için telefon numaraları, vahşi hayvanların yaralanmasının bildirim için başvuru sistemine bağlı olarak bilgilendirme ve hizmet, Fransa ve Almanya’nın web sitelerinde ise, evcil hayvan bakım koşulları ve insan haklarının izlenme sürecine yönelik bilgilendirme odaklı uygulamalar bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Türkiye’nin güvenlik doğrulama sisteminin gücünü artıran “e-devlet Anahtar” ve “e-Devlet Barkodlu Belge Doğrulama”, İngiltere’nin “EU Exit: ID Document Check” GOV.UK VERIFY-Post Office” isimli uygulamaları; Fransa’nın SAIP ve Almanya’nın NINA isimli terör saldırısı bildirim amacı taşıyan mobil uygulamaları bulunmaktadır. ABD’nin ise; diğer kategorisinde mobil uygulamalarına, güvenlik amaçlı geliştirilen CBP ROAM ve CBP Border Wait Times uygulamaları örnek verilebilir.



Araştırma sonucunda tespit edilen bir diğer önemli veri ise, Türkiye'nin ve Almanya'nın web siteleri üzerinden sunulan ve tüm hizmet/bilgilendirme faaliyetlerini içeren "E-devlet kapısı" ve "Bundesregierung" isimli mobil uygulamalarının bulunması ve ABD'nin mobil uygulamalarının çeşitliliğidir. Bu sonuç, üç ülkenin de akıllı yönetim yaklaşımı çerçevesinde, mobil iletişim teknolojilerine etkin bir entegrasyon süreci içerisinde bulunduğunu göstermektedir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Toplumsal yaşamın her alanı üzerinde etkili olan dijital dönüşüm süreci; uluslararası düzeyde kamu yönetimi uygulamalarını ve yurttaş merkezli iletişim imkanları bağlamında değiştirmiştir. Bu bağlamda Türkiye, ABD, İngiltere, Fransa ve Almanya'nın e-devlet uygulamalarını karşılaştırmalı olarak inceleyen bu çalışma içerisinde; e-devlet uygulamaları ölçüm parametrelerine bağlı olarak önemli farklar olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın "Örnekleme dahilinde yer alan ülkelerin web sayfaları içerik, gizlilik-güvenlik, erişilebilirlik, kullanılabilirlik, yurttaş etkileşimi-katılım parametrelerine yer verilmesi açısından nasıl bir dağılım göstermektedir?" biçiminde geliştirilen birincil sorusu; Fransa ve ABD'nin web sitelerinin 13 ve 12 değişkenle içerik kriterini en yüksek düzeyde sağlayan ülkeler; Türkiye'nin 9 değişkenle içerik kriterini en düşük düzeyde sağlayan ülke olduğu; incelenen tüm ülkelerin web sitelerinin gizlilik/güvenlik kriterlerinin tamamını sağladığı; Türkiye ve ABD'nin sitelerinin 12 değişkenle kullanılabilirlik kriterini en yüksek düzeyde; Almanya'nın sitesinin 10 değişkenle kullanılabilirlik kriterini en düşük düzeyde sağlayan ülkeler olduğu; Almanya, Fransa ve ABD'nin sitelerinin erişilebilirlik kriterlerinin tümünü, Türkiye ve İngiltere'nin sitelerinin büyük bir bölümünü; İngiltere, ABD ve Fransa'nın web sitelerinin 9 değişkenle yurttaş etkileşimi/katılım kriterini en yüksek düzeyde sağlayan; Türkiye'nin sitesinin ise, 3 değişkenle yurttaş etkileşimini/katılımını en düşük düzeyde sağlayan ülkeler olduğu biçiminde cevaplanmıştır.

Araştırmanın "İncelenen ülkelerin web sayfaları, hizmet sunumu gerçekleştirdiği diğer sayfalar ve mobil uygulamaları yer verilen hizmetler parametresi açısından nasıl bir dağılım göstermektedir? Bu dağılım akıllı yönetim yaklaşımı bağlamında nasıl değerlendirilebilir?" biçiminde geliştirilen ikincil sorusu, Türkiye'nin incelenen hizmet alanlarının tümünde temel e-devlet sayfası, üçünde bağlantılı web sayfası, ikisinde mobil uygulamalar; İngiltere'nin on dördünde ana e-devlet sayfası, ikisinde bağlantılı web sayfası, üçünde mobil uygulamalar; ABD'nin on üçünde ana e-devlet sayfası, beşinde bağlantılı web sayfası, dokuzunda mobil uygulamalar, Fransa'nın tamamında ana web sayfası, üçünde mobil uygulamalar; Almanya'nın tümünde bağlantılı web sayfaları, beşinde mobil uygulamalarının bulunduğu biçiminde cevaplanmıştır.

Bu dağılımın akıllı yönetim yaklaşımı bağlamında nasıl değerlendirilebileceğini de içeren aynı soru, incelenen ülkeler bazında ayrı olarak cevaplanmıştır. Bu bağlamda, ABD'nin farklı hizmet alanlarında çok sayıda mobil uygulaması bulunmasına bağlı olarak, ülkenin incelenen diğer devletlere kıyasla mobil iletişim teknolojileri temelli akıllı yönetim yaklaşımına entegrasyon düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Türkiye'nin ise, e-devlet hizmetleri sağladığı web sayfasında yapılabilen tüm işlemlerin bir arada yer aldığı; Almanya'nın da bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirdiği web sayfasının mobil uygulaması bulunmasına bağlı olarak; iki ülkenin de akıllı yönetim uygulamalarına entegrasyon süreçlerinin başarılı olduğu görülmektedir. Araştırmada, Fransa ve İngiltere'nin ise, mobil iletişim teknolojileri tabanlı uygulamalara sınırlı düzeyde yer vermesi, akıllı yönetim paradigmasına entegre olmalarını sağlayacak uygulamalarının yeterli olmadığı biçiminde değerlendirilebilir. Mobil uygulamaların sınırlılığı, İngiltere'nin 2016 yılında maliyet sorunlarına bağlı olarak mobil uygulama geliştirmekten vazgeçmesi ve Fransa'nın SAIP isimli terör alarmı uygulamasının istenen başarıya ulaşamaması ile TCHAP adlı iletişim uygulamasının da güvenlik sorunları oluşturmasına ile bağlantılıdır. Ayrıca, iki devletin de web sayfalarının mobil olarak da işlem yapılmasına imkân tanıyacak bir biçimde geliştirilmesi de ayrı uygulama gelişimini sınırlamıştır. Bu bağlamda, araştırma sorusu incelenen ülkelerin mobil uygulamaları aracılığıyla sağladıkları e-hizmetler çerçevesinde, ABD'nin yüksek, Türkiye ve Almanya'nın orta, İngiltere ve Fransa'nın ise düşük düzeyde akıllı yönetim sürecine entegre oldukları biçiminde cevaplanmıştır.

Araştırmanın "Örnekleme dahilinde yer alan ülkelerin e-devlet uygulamaları, e-devlet ölçüm parametrelerine yer verilmesi açısından e-devlet modelleri bağlamında nasıl değerlendirilebilir?" biçiminde geliştirilen üçüncül sorusu ise şu şekilde cevaplanmıştır.

Tüm işlemlerin tek bir portalda ve entegre bir biçimde gerçekleştirilebilmesine bağlı olarak Türkiye, İngiltere, ABD ve Fransa'nın e-devlet sisteminin Layne ve Lee (2001)'in modelinde yatay entegrasyon, UN (2008)'in modelinde "bütünleşik devlet" aşamalarında olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.



Almanya'nın ise, e-işlem sınırlılığınaya bağlı olarak Layne ve Lee (2001) ile UN (2008)'in modelinde "işlem" aşamasında yer aldığı değerlendirilmesi yapılabilir.

İncelenen sitelerde sağlanan yurttaş etkileşimi ve katılım olanaklarına bağlı olarak ise; Fransa, İngiltere ve ABD'nin, Hiller ve Bélanger (2001)'in e-devlet modeline göre "katılım", Wescott (2001)'in modeline göre "Bütünleşik Devlet" aşamalarında yer aldıkları yorumu yapılabilir. Almanya'nın ise, hizmet sınırlılığınaya karşın sağladığı e-katılım olanakları çerçevesinde Hiller ve Bélanger 'in e-devlet modeline göre "işlem" ve "katılım"; Wescott'un modeline göre "dijital demokrasi" aşamasında yer aldığı değerlendirilmesi gerçekleştirilebilir. Türkiye'nin ise, sınırlı yurttaş etkileşimi ve katılım olanakları sağlamasına bağlı olarak, araştırma sonuçları, Türkiye'nin e-devlet sisteminin Hiller ve Bélanger'in modeline göre "entegrasyon" ve Wescott'un modeline göre "değer değişimi" aşamalarında bulunduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Bu bağlamda, incelenen e-devlet parametreleri çerçevesinde; ABD, İngiltere ve Fransa'nın incelenen tüm e-devlet modellerinde sonuncu basamakta yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, çok sayıda mobil uygulamaya sahip olması açısından ABD; İngiltere ve Fransa'ya göre akıllı yönetim sürecine daha etkin bir biçimde entegre olduğu için, en başarılı e-devlet hizmet sunumunun ABD tarafından gerçekleştirildiği değerlendirilmesi yapılabilir.

Araştırma sonucunda, e-devlet uygulamalarında eksiklikler tespit edilen Türkiye için ise, bazı öneriler geliştirilmiştir. Ülkenin e-devlet sayfasına, hem hizmet sunumu açısından, hem de genel olarak bilgilendirici içeriksel öğelerin eklenmesi; sitenin eksikliklerin giderilmesinde etkili olabilir. Ayrıca, Türkiye'nin e-devlet sisteminin salt hizmet odaklı tasarımı, yurttaşların yararlandıkları hizmetlerin kullanım amaçlarını tam olarak kavrayabilmesi açısından önemli bir eksiklik meydana getirdiği için, bilgilendirme için infografik ya da video kullanımı; bir çözüm önerisi olarak sunulabilir. Sistemin en önemli eksiklikleri arasında yer alan çevrimiçi katılım ve etkileşim olanaklarının yükseltilebilmesi için ise, incelenen ülkelerin sağladığı e-müzakare sistemi, kamusal katılıma açık e-dilekçe oluşturabilme, resmi bloglar ve forum bağlantıları ile içerik oluşturabilme gibi uygulamaların hayata geçirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, toplumsal hayata katılım ve gönüllük ile ilgili çeşitli uygulamaların sisteme eklenmesi, yurttaşların sosyal hayatta daha etkin bir biçimde rol almasına olanak tanıyarak, sivil toplum yapısının güçlenmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Al-Obaithani, Fahad vd. (2018). Proposing SMART-Government Model: Theoretical Framework. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, Volume 2, Issue 2, s. 27-38.
- Al Bashir, Abdulmula ve Aktaş, Yaşar (2017). The Five Models for E-Government. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, Volume 3, Issue 2, s. 87-93.
- Altunok, Mustafa (2011). Türkiye'de Kamu Yönetimi Disiplininin Temelleri Üzerine. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 16, Sayı 3, s. 231-252.
- Baker, David L. (2009). Advancing e-government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks. *Government Information Quarterly*, Volume 26, Issue 1, s. 82-88.
- Başa, Şafak (2012). E-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek: E-İçişleri Projesi. *Sosyo Ekonomi*, Cilt 17, Sayı 17, s. 223-248.
- Büyükköztürk, Şener vd. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Demirel, Demokaan (2010). Yönetişimde Yeni Boyut: e-Yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, Sayı 466, s. 65-94.
- Dünya Bankası (2002). <http://www.worldbank.org>. (Erişim Tarihi:21.08.2019).
- El-Kiki, Tarek vd. (2005). A Management Framework for Mobile Government Services. *Proceedings of the COLLECTeR Conference*, Sydney, Australia, s. 122-126.
- Eschenfelder, Kristin R. (2004). Behind the Website: An inside Look at the Production of Web-Based Textual Government Information. *Government Information Quarterly*, Volume 21, Issue 3, s. 337-358.
- Geray, Haluk (2003). *İletişim ve Teknoloji*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Gözübüyük, Şeref (1998). *Yönetim Hukuku*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Hiller, Janine S. ve Belanger, France (2001). *Privacy Strategies for Electronic Government*. Arlington, VA: E- Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government.
- <https://www.turkiye.gov.tr> (Erişim Tarihi: 15.08. 2019)
- <https://www.service.bund.de> (Erişim Tarihi:16.08.2019)
- <https://www.bundesregierung.de> (Erişim Tarihi:16.08. 2019)
- <https://www.gouvernement.fr> (Erişim Tarihi: 16.08. 2019)
- <https://www.service-public.fr> (Erişim Tarihi: 16.08. 2019)
- <https://www.gov.uk> (Erişim Tarihi: 16.08. 2019)
- <https://www.usa.gov> (Erişim Tarihi: 16.08. 2019)
- Jakankhani, Hossein vd. (2010). Quality and Performance Evaluation of the Sri-Lankan e- Government Web Portal. *Proceedings of the 6th International Conference on E-Government*, Cape Town, South Africa, s. 30-37.
- Layne, Karen ve Lee, Jungwoo (2001). Developing Fully Functional EGovernment: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, Volume 18, Issue 2, s. 122-136.
- Karkin, Naci ve Janssen, Marijn (2014). Evaluating Websites from a Public Value Perspective: A Review of Turkish Local Government Websites. *International Journal of Information Management*, Volume 34, Issue 3, s. 351-363.
- Kopackova, Hana vd. (2010). Accessibility and Findability of Local e-government Websites in the Czech Republic. *Universal Access in the Information Society*, Volume 9, Issue 1, s. 51-61.



- Krippendorff, Klaus (2003). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. London: Sage Publications.
- Kushchu, İbrahim ve Kuscu, Halid (2003). From E-government to M-government: Facing the Inevitable. *Proceedings of European Conference on E-Government (ECEG 2003)*, Trinity College, Dublin.
- Kutlu, Önder (2012). *Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi: Teorik Çerçeve ve Ülke Uygulamaları*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Osborne, David ve Gaebler, Ted (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. USA: Penguin Books.
- Panopoulou Eleni vd. (2008). A Framework for Evaluating Web Sites of Public Authorities. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 60(5): s. 517-546.
- Parajuli, Jitendra (2007). A Content Analysis of Selected Government Web sites: A Case Study of Nepal. *EJEC*, Volume 5, Issue 1, s. 87-94.
- Parlak, Bekir ve Sobacı, Zahid (2008). *Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi*. Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar. Bekir Parlak (der.) Ankara: Turhan Kitabevi. s. 229-257.
- Pratchett, Lawrence vd. (2006). Local Democracy Online: An Analysis of Local Government Web Sites in England and Wales. *International Journal of Electronic Government Research*, Volume 2, Issue 3, s.75-92.
- Siddique, Wakar vd. (2012). From Governance to e-Governance: A Way Forward. *Advanced Engineering Technology and Application*, Volume 1, Issue 1, s.14-19.
- Stoica, Virgil ve Ilas, Andrei (2009). Romanian Urban e-Government: Digital Services And Digital Democracy in 165 Cities. *Electronic Journal of e-Government*, Volume 7, Issue 2, s.171-182.
- Toots, Anu (2006). Explaining Internet Service Quality in Social Security Agencies Using Institutional Theory. *Information Polity*, Volume 11, Issue 2, s. 273-282.
- Törenli, Nurcan (2004). *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- United Nations (UN) (2019). <https://www.un.org/en/> (Erişim Tarihi:23.08.2019).
- UN Development Programme (1997). *Reconceptualising Governance: Discussion Paper 2*. New York: UN.
- UN (2008). *UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*. New York: UN.
- UN (2018). *UN E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. New York: UN.
- Youngblood, Norman ve Mackiewicz, Jo (2012). A Usability Analysis of Municipal Government Website Home Pages in Alabama. *Government Information Quarterly*, Volume 29, Issue 4, s. 582-588.
- Ward, Janelle (2005). An Opportunity for Engagement in Cyberspace: Political Youth Web Sites during the 2004: European Parliament Election Campaign. *Information Polity*, Volume 10, No: 3-4, s. 233-246
- Wescott, Clay G. (2001). E-Government in the Asia-Pacific Region. *Asian Journal of Political Science*, Volume 9, Issue 2, s. 1-31.
- Zeren, Halim E. vd. (2015). E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi. *KAÜ İİBF Dergisi*, Cilt 6, Sayı 9, s. 249-268.