

İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde e-Devlet Uygulamaları*

İbrahim Saylan**

Özet: Karar alma süreçlerine etkin yurttaş katılımını demokrasinin vazgeçilmez unsurlarından biri olarak gören bu çalışmanın amacı, siyasal etkinliğin hizmetine yeni olanaklar sunan Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin (BİT) merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde kullanımını e-devlet uygulamaları ile e-demokrasi ilişkisi çerçevesinde incelemektir. E-devlet uygulamaları ile e-demokrasiyi bütünleşik olarak kavrayan ve hayata geçirmeyi amaçlayan e-yönetişim modelini temel alan bu çalışma, e-devlet ile e-demokrasi ilişkisi üzerine kuramsal bir tartışmadan sonra, karşılaştırmalı içerik analizi yöntemi ile Türk ve İtalyan devletlerinin e-devlet ve e-demokrasi ilişkisini nasıl kavradığı, bunun etkin yurttaş katılımını ne yönde etkilediği soruları tartışılmaktadır.

Anahtar Sözcükler: e-devlet, e-demokrasi, e-yönetişim, Türkiye, İtalya.

Internet: A Gateway to Democracy? A Comparative Analysis of Turkish and Italian e-Government Experiences

Abstract: This paper, considering effective citizen participation in decision-making processes as one of the indispensable aspects of democracy, seeks to investigate how and to what extent central and local governments make use of potentialities of ICTs, particularly the Internet, to improve democratic processes. For this purpose, after giving an account of the theoretical debate on the relationship between e-government and e-democracy, Internet use of the Turkish and Italian central governments has been analyzed with the comparative content analysis method. By means of a comparison of official websites, namely www.turkiye.gov.tr and www.italia.gov.it, in terms of design and operation, it is sought to understand how these governments perceive and practice the relationship between e-government and e-democracy.

Key Words: e-government, e-democracy, e-governance, Turkey, Italy.

* Bu çalışma Bilkent Üniversitesi Siyaset Bilimi öğretim üyelerinden Doç. Dr. Dilek Cindoğlu'nun yürüttüğü bir çalışmanın bir parçasıdır. TÜBİTAK tarafından desteklenen "İnternet ve Demokrasi İlişkisi Üzerine Kıyaslamalı Bir Analiz" başlıklı projenin bir parçasıdır.

** Dr. Öğrencisi, Bilkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GİRİŞ

BİT toplumsal yaşama ilişkin bilgi, algı ve pratiklerimiz üzerinde kökten değişikliklere neden olmaktadır. Bilgi Toplumu'nda toplumsal yaşamın pek çok alanı gibi siyasal alan da gerek bireyler ile devlet, gerek bireyler arası, gerekse kurumlar arası karşılıklı ilişkiler bağlamında bu değişikliklerden gözle görülür bir biçimde etkilenmektedir. BİT içerisinde özellikle internet siyasal etkileşimin hizmetine yeni araçlar ve kanallar sunmaktadır. Hatta, öyle ki, siyasal partilerin güç kaybettiği, küreselleşme ve bilgi akışındaki olağanüstü artışla beraber hızla profesyonelleşen siyasette yurttaşların karar alma süreçlerinin giderek dışında kaldığı ve seçmenin sandığa ilgisinin azaldığı günümüzde sunduğu olanaklar nedeniyle internet, demokrasinin içinde bulunduğu çıkmazdan kurtulması için bulunmaz bir fırsat olarak görülmektedir. Gerçekten de, internet genel anlamıyla sanal bir kamusal tartışma alanı yaratarak, yurttaşların karar alma süreçlerinde daha etkin yer almasının önünü açarak katılımcı demokrasinin canlanması yönünde önemli bir potansiyeli barındırmaktadır. Örneğin, internet etkileşimli iletişimi olanaklı kılarak, hem devlet ile yurttaş arasında doğrudan bağ kurabilme, hem de bunu ucuz ve hızlı bir şekilde gerçekleştirme potansiyeline sahip görünmektedir. Ancak, söylem ile gerçekliğin ne denli örtüştüğü, bu potansiyelin ne şekilde kavrandığı ve kullanıldığı bu noktada kritik sorular haline gelmektedir. Çünkü, yeni teknolojiler demokrasinin olmazsa olmaz koşullarından biri olan etkin yurttaş katılımını kendiliklerinden gerçekleştiremezler; önemli olan bunların bu amaçla kullanılmasının önündeki engellerin ortadan kaldırılması ve bu yönde etkin ve kısa ve uzun erimli politikaların geliştirilmesidir. Bu nedenle, başta devletler olmak üzere ulusal ve yerel siyasal kurumların internetin barındırdığı potansiyeli kavrayışı ve internet kullanımı, katılımcı demokrasinin geliştirilmesi ve güçlendirilmesi açısından büyük bir önem kazanmaktadır.

E-DEMOKRASİ

1980'lerin ortasından bu yana, BİT'in, özellikle internetin, sunduğu olanakların demokrasinin hizmetine sunulmasını ifade etmek üzere sosyal bilimler literatüründe hepsi hemen hemen aynı olguya karşılık gelen elektronik demokrasi, tele-demokrasi ve dijital demokrasi gibi kavramlar üretildi. Bunlardan en yaygın olarak kullanılan e-demokrasi oldu.

e-demokrasi, demokrasinin tanımı ve işleyişi itibarıyla ayrılmaz parçaları olan hükümetler, halkın temsilcileri, medya, siyasal partiler ve çıkar grupları, sivil toplum örgütleri, uluslararası yönetsel kuruluşlar ve yurttaşlarca BİT'in yerel, bölgesel, ulusal ve küresel ölçeklerde karar alma süreçlerinde kullanılması olarak tanımlana-

bilir (Clift, 2003: 2). E-demokrasi; uygulamada e-posta, e-forum, e-oylama ve bilgisayar destekli telefon görüşmesi gibi araçlar yoluyla işlerlik kazanırken, BİT'in sunduğu olanakların siyasal ve yönetsel olarak tam olarak neler olduğu ve demokrasinin katılımcı yönünün güçlendirilmesi için ne şekilde kullanılması gerektiği tartışma konusudur. Meşruiyetini halktan alan, halkın karar alma sürecini bir seçimden diğerine temsilcilerine terk ettiği bir anlayıştan çok, karar alma süreçlerinde bizatihi yer aldığı, dolayısıyla yönetimde sürekli söz sahibi olduğu bir siyasal yönetim anlayışına karşılık gelen katılımcı demokrasi açısından teknolojik devrimin olası tezahürleri henüz keşif aşamasındadır. Ancak, baş döndürücü bir hızla ilerleyen dijital dönüşümün genel olarak toplumsal yaşama ve siyasete, özel olarak demokrasiye olası etkileri bağlamında temelde iki ayrı kuramsal yaklaşımdan söz edilebilir.

'Orwell Senaryosu' denilen birinci senaryo devletlerin, ticari şirketlerin teknolojiyi yurttaşları sürekli gözetim altında tutmak amacıyla kullanacakları savları nedeniyle oldukça kötümserdir. Bu senaryo, yeni teknolojilerin bireylerin 'Big Brother' tarafından sürekli gözetim altında tutulabileceğini; dolayısıyla, demokrasiden çok otoriter yönetimlerin devamına ya da ortaya çıkmasına hizmet edeceğini öne sürer (Rheingold, 1993).

İkinci senaryo ise, diğer uçta yer alır ve son derece iyimser bir tablo çizer. 'Atina Senaryosu' da denilen bu teze göre, yeni teknolojiler yurttaşların bir araya gelebilecekleri, kamusal meseleleri serbestçe tartışabilecekleri ve bu yolla hükümetleri üzerinde doğrudan etki yaratabilecekleri bir tür sanal agora (tele-agora) ortamı yaratacaklardır (Rheingold, 1993). Görüldüğü gibi, bu iki senaryo yeni teknolojilerin demokrasi açısından olası etkilerini tamamen farklı kurgulamalarına karşın, temel bir noktada aynı fikre sahiptirler. O da teknolojiiden topluma doğru akan tek yönlü bir ilişki öngörmeleridir. Oysa, siberuzay hem toplumun bir üreticisi hem de ürünü olarak görülmelidir (Bell, 2001). Dolayısıyla, BİT ile demokrasi arasında diyalektik bir ilişki olduğunun varsaymak gerekir. Schalken'in deyişiyle, "siyaseti demokratikleştirecek olan yeni teknolojilerin kendisi değil, yeni teknolojilerin potansiyelini bu amaçla kullanacak olan insanlardır" (Schalken, 1998: 161). Bu yüzden, temel sorumuz şu olmalıdır: Yeni teknolojilerin sağladığı ağ çerçevesinde bir toplumun demokrasi potansiyeli nedir?

Bilindiği gibi, demokrasinin, onu sadece seçmenlerin belli aralıklarla sandığa gitmesi olarak gören minimalist görüşten, demokrasinin varlığı için hukuk devletini, bazı sosyo-ekonomik hakları ve yurttaşların serbestçe katılıp karar alma süreçlerinde etkin rol aldığı kamusal tartışma alanını şart koşan maksimalist görüşe kadar pek çok tanımı vardır (Manin, 1997). Demokrasinin içinde bulunduğu krizi esas olarak, siyasal sürece katılımın önündeki engeller ve/veya katılım eksikliğinden

kaynaklandığını kabul edersek, bu çalışmada maksimalist görüşe daha yakın bir demokrasi anlayışı benimsenmiştir. Buradan hareketle, e-demokrasiden beklenen katkı da başta internet olmak üzere yeni teknolojilerin demokrasinin kamusal alanının yeniden canlandırmasına, kamusal alandaki tartışmalara serbestçe ve eşit bir zeminde yurttaş katılımının sağlanmasına yardımcı olmasıdır (Hague - Loader, 1999: 8).

Yeni teknolojilere ilişkin egemen retorik bunların daha az hiyerarşik söylemlere, etkin demokratik katılıma ve kamusal alanın yeniden canlandırılmasına olanak tanınmasının yanı sıra, kamusal alanın, açıklık ve görünürlük öğelerinin vurgulanması yönündedir. Ancak, Papacharissi (2004) kamusal alan ile kamusal uzam ayrımı yaparak önemli bir noktaya dikkat çeker. Eğer internet sadece tartışma olanağı sunan herhangi bir forum olarak kalıyorsa, ona kamusal uzam demek daha doğru olur. Önemli olan, internetin fikirlerin demokratikçe paylaşılmasını teşvik eden bir tartışma ortamının oluşmasına yardımcı olmasıdır ki bu halde kamusal alanın yeniden canlanmasından söz edebiliriz (Papacharissi, 2004). En az bunun kadar önemli olan bir diğer unsur ise, yurttaşların siyasal gündemin belirlenmesi ve alınan kararlara ilişkin geri bildirimlerini yönetimlere iletebilmeleri bağlamında karar alma süreçlerinde etkin hale gelmelerinin olanaklı kılınmasıdır. Bu bağlamda, BİT'i demokrasinin katılımcı yönünün güçlendirilmesine hizmet edebilecek olanak sağlayıcı bir araç (*enabler*) olarak görebiliriz.

Oysa, günümüzde internetin kullanımı yurttaşların katılımıyla sağlanacak etkin bir kamusal tartışma alanı yaratmaktan uzak görünmektedir ki bu da öncelikle siyasal sistemlerin yetersizliklerinden ve egemen güç ilişkilerinden kaynaklanan sorunlar yüzündendir. Öncelikle, kamusal alan özünde herkesin serbestçe ve eşit bir zeminde tartışmaya katılabilesini gerektirir. Ancak, mevcut sistemlerdeki sınırlı erişim olanakları bunu engellemektedir.¹ İkinci olarak, 'evrensel erişim' kamusal alan açısından yaşamsal öneme sahip olmasına karşın, internet kullanımının gelişimini pazar mekanizmasına terk etme eğilimindedir. Üstelik, 'kamusal çıkar' adı altında internet kullanımını sınırlamaya yönelik hükümet eğilimleri son derece güçlüdür (Schalken, 1998). Üçüncü olarak, medya kuruluşları siberuzayı belli fikirler etrafında kamuoyu yaratmak amacıyla kullanmayı tercih etmektedirler (Moore, 1999: 44). Diğer bir deyişle, internet yoluyla oluşturulan söylemlerde editörlerin büyük etkileri vardır. Bu hakimiyet ilişkisinin mekanizmaları ise altyapının belli ellerde toplanması, lisanslama bürokrasisi, telif hakları, fiyatlama politikaları ve 'kamusal çıkar'a dayandırılan sansür yasalarıdır (Moore, 1999). Dolayısıyla, internetin kamusal ala-

¹ Dijital bölünme ya da uçurum BİT'e erişimde eşitsiz dağılımı ifade eder (Pippa, 2001: 41-45).

nın yeniden canlandırılmasının önündeki bu engeller internetin katılımcı demokrasi açısından barındırdığı varsayılan potansiyelin yeterince kullanılmadığını göstermektedir. Bu noktada, bireyler ile kıyaslandığında elinde bulundurduğu olağanüstü güç ve sahip olduğu maddi altyapısı ve insan kaynağı ile devletlerin ve ülke genelinde siyaset üretmekle yükümlü hükümetlerin, yurttaşlarla bire bir iletişim kurma olanağına sahip ve onların günlük yaşamlarını doğrudan ilgilendiren hizmetleri sağlamakla sorumlu yerel yönetimlerin internetin potansiyelini kavrayışı, gelişimine ve kullanımına ilişkin politika ve uygulamaları yaşamsal önem kazanmaktadır. Bu nedenle, bundan sonraki bölümlerde e-devlet uygulamaları ile e-demokrasi ilişkisini tartışıp, somut örneklerin karşılaştırmasına yer vereceğiz.

E-DEVLET / E-YÖNETİŞİM

BİT'in yönetsel ve siyasal açıdan sunduğu olanaklar çerçevesinde kullanımına bağlı olarak, çeşitli ülke ve ölçeklerde yaşanan deneyimler ve süregelen tartışmalar ışığında, e-devletin nasıl anlaşılması ve uygulanması gerektiği konusunda zaman içerisinde önemli değişiklikler olmuştur. Brown ve Brudney, e-devleti teknolojinin, özellikle web-tabanlı uygulamaların, devlete dair bilgi akışına erişimin güçlendirilmesi ve devlet hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir biçimde yurttaşlara sunulması amacıyla kullanılması olarak tanımlarlarken, e-devletin temel amaçlarını sistemin verimliliğini artırmak, maliyetleri düşürmek ve yurttaşların aldıkları hizmetten memnun kalmalarını sağlamakla sınırlandırır (Brown - Brudney, 2001). Devletten - Yurttaş (G2C: *Government to Citizen*), Devletten - Devlete (G2G: *Government to Government*) ve Devletten - Özel Sektöre (G2B: *Government to Business*) olarak üç ayrı kategoride inşa edilen e-devlet uygulamaları temel amaçları içerisinde, dikkat edileceği gibi, karar alma süreçlerine yurttaş katılımının sağlanması yer almamıştır. Ancak, zamanla, e-devletin amaç, işlev ve kavramsal/pratik bağlamı yurttaş katılımını e-devletin başarısı açısından olmazsa olmaz bir unsur olarak kapsayacak şekilde genişlemiştir. Güncel literatürde, e-devlet, e-yönetişim temelinde örgütlenmiş yeni bir kamu yönetim modelinin bir parçası olarak tanımlanmaktadır (Uçkan, 2003).

OECD e-devleti, BİT'in, özellikle internetin, daha iyi yönetim hedefine ulaşılması için kullanılması olarak tanımlar (OECD, 2003). Adı geçen rapora göre, e-devlet, politikalarından daha iyi sonuç alınması, daha yüksek nitelikli kamu hizmetleri sunulması ve yurttaş katılımının artırılmasına yöneliktir. Söz konusu raporda, başarılı e-devlet uygulamaları için on temel ilkedden biri olarak, 'müşteri odaklılık' başlığı altında anılan yurttaş katılımı, daha çok yönetsel sürecin verimli işleminin

bir şartı olarak anlaşılmaktadır (OECD, 2003). Uçkan ise e-devlet uygulamaları ile e-demokrasi arasında doğrudan bir bağ kurmaktadır:

“e-devlet, gayri-merkezi ve yatay eşgüdüme dayalı katılımcı organizasyon modeli olarak “ağ yönetişimi” (e-yönetişim) temelinde örgütlenmiş, tüm kamu yönetim birimlerinin birbirleri arasında bağlantılı ve yurttaşların erişimine açık olduğu, BİT’in etkin kullanımı ile kamu hizmetlerinin en az maliyet ve emek karşılığında en kaliteli biçimde üretilmesini sağlayan; yani, fiyat/kalite performansı ölçütlerine uygun bir biçimde yedi gün/yirmi dört saat hizmet sürekliliğine sahip, nihai hedefi yurttaşların demokratik sürece katılım imkanlarının güçlendirilmesi bakımından e-demokrasi’nin tesisi olan bir kamu yönetimi biçimidir” (Uçkan, 2003: 2).

Tanımdan da anlaşılacağı gibi, e-yönetişim devlet-odaklı ve devletten diğerlerine akan tek yönlü bir bilgi ve hizmet akışı şemasını değil, yatay koordinasyon ve etkileşim yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ biçimindeki yapılanmalar içerisinde karar alma süreçlerine etkin katılımını öngören, bu yönüyle de kamu yönetimi açısından yeni bir paradigma olarak nitelenebilecek demokratik bir yönetim modelidir. Bir başka deyişle, gerek barındırdığı bilgi ve iletişim olanakları gerekse ağ yapısı dolaşısıyla adem-i merkezileştirme, şeffaılaştırma, hesap sorma ve verme aracı olarak kullanılma potansiyeline sahip olan BİT, ve BİT içerisinde özellikle internet (Yıldız, 2002: 3) egemen hiyerarşik, merkezi yönetim anlayışının yerini alabilecek e-yönetişim modelinin hayata geçirilmesi açısından kayda değer olanaklar sunmaktadır. Söz konusu potansiyel ise ancak yönetim sürecinde yer alan tüm tarafların uzlaşmasıyla oluşturulmuş kurallar ve yine bu tarafların sürece etkin ve sürekli katılımı yoluyla hayata geçirilebilir (Uçkan, 2003). Eğer, BİT’in sunduğu olanaklar, e-yönetişim modeli çerçevesinde çok yönlü ve etkileşimli bir yönetim modelini inşa etmede kullanılacak ve bunun da nihai hedefi e-demokrasi hedefine ulaşmak olacaksa, BİT ne şekilde tasarlanmalı ve kullanılmalıdır?

Macintosh bu soruyu e-katılım (*e-engagement*)² kavramını temel alarak yanıtlaymaya çalışır. Ona göre, e-katılım, politika üretme sürecine daha fazla zaman ve kaynak ayrılmasını gerektirecek olmasına karşın, daha meşru ve sorumluluğu daha çok kişiye yayan bir karar alma sürecinin hayata geçirilmesini kolaylaştırabilir. E-katılım, genel anlamıyla, nihai kararlar hükümetten çıksa da yurttaşların gündem

² E-katılım modelleri üç gruba ayrılabilir. Bunlardan ilki, devletten yurttaşa tek taraflı bilgi akışı temelinde dayanan ‘enformasyon modeli’; ikincisi, oluşturulmuş siyasalara yurttaşların geri bildirimini de içeren ‘danışma (*consultation*)’ modelidir. Üçüncüsü ise, siyasa üretme sürecinde yurttaş ile devlet arasında baştan itibaren ortaklık temelinde dayalı bir işbirliğini varsayan\hedefleyen ve bu anlamda yurttaşların sürece her daim dahil olduğu e-engagement (e-katılım) modelidir. Metnin bundan sonraki kısmında e-katılım modellerinden sadece birisi olmasına karşın, dilimize e-iştital olarak da çevrilebilecek e-engagement teriminin karşılığı olarak e-katılım terimi kullanılmıştır.

belirleme, politika seçenekleri önermede ve politikaları şekillendirmede eşit söz hakkına sahip birer ortak (*citizens as partner*) olarak düşünüldüğü bir yönetim modelinin temelini oluşturur. E-katılımın verimli bir işlerlik kazanabilmesi için, iki ayrı demokrasi perspektifinin sentezine dayalı bir modele ihtiyaç vardır. Yukarıdan-aşağıya demokrasi anlayışı, kullanıcının bilgiye ulaşımı ve hükümetçe oluşturulmuş politikalara verdiği tepki bağlamında tanımlanır. Bu perspektif, bir ortak değil de kullanıcı olarak gördüğü yurttaş karar alma sürecinin bir parçası olarak görmez. Bu nedenle, bu anlayış tek başına demokrasinin güçlendirilmesine katkı sağlamaktan uzaktır. Aşağıdan-yukarıya demokrasi perspektifi ise yurttaşları politika tüketicileri olarak değil de üreticileri olarak alır. Bu yaklaşım, yurttaşların politika oluşturma sürecini etkilemesini ve sürece katılımını olanaklı kılması nedeniyle vaatkarıdır. Ancak, Macintosh (2003: 32-7), karar alma sürecinde zaman ve kaynağın etkin kullanımını kıstasının da göz ardı edilemeyeceği gerçeğinden hareketle, bu iki perspektifin sentezinden yanadır. Bu şekilde, e-demokrasi hedefini yitirmeksizin, e-katılım kavramı çerçevesinde üç ayrı etkileşim tipinden oluşan e-yönetişim modeline ulaşır. Bunlardan ilki, tek-yönlü bilgi sağlama (*information provision*) eylemidir. İkincisi, iki-yönlü ‘danışma’ (*consultation*) ilişkisidir. Burada, yurttaşlar politikalar hakkında geri-bildirimde bulunma fırsatına sahiptirler. Son etkileşim tipi ise, e-demokrasi hedefine karşılık gelen ‘etkin yurttaşlık’tır. Ortaklık temelinde tanımlanan bu ilişki çerçevesinde yurttaşlar (kullanıcılar ya da müşteriler değil!) siyaset oluşturma sürecine aktif olarak dahil olurlar.

Ancak, e-demokrasi hedefinin hayata geçirilmesinin önünde önemli engeller bulunmaktadır. Bilgili ve etkin yurttaş ihtiyacı bunların başında gelirken, bu aynı zamanda devletlere düşen önemli bir görevi işaret etmektedir. Çünkü, karar alma süreçlerine katılacak etkin ve bilgili yurttaş ihtiyacı, sadece BİT’e eşit koşullarda erişimi sağlamakla, dolayısıyla dijital uçurumu gidermekle mümkün değildir; yurttaşların bu yönde teşvik edilmesi gerekmektedir. Diğer bir deyişle, herkesin dijital erişimi olsa bile, bunun e-demokrasiyi hayata geçirme garantisi yoktur. Peki, devletler bu noktada neler yapabilirler?

İlk olarak, erişimin önündeki fiziksel engellerin kaldırılması, dolayısıyla, dijital uçurumun giderilmesi, en azından makul düzeylere indirilmesi gerekmektedir. Buna koşut olarak, e-devlet uygulamalarının e-yönetişim temelinde yurttaş katılımını teşvik edecek şekilde tasarlanması ve işlemesi gerekmektedir. Bu, hem e-devlet uygulamalarının yurttaş katılımı olmaksızın başarılı olmasının mümkün olmaması gibi pratik bir gereklilikten, hem de yurttaş katılımı olmaksızın demokrasinin temsiliyete dayalı sıradan bir yönetim sisteminden ileri gidemeyeceği gibi normatif bir öncülden kaynaklanır. Diğer bir deyişle, hükümetlerin internet kullanımını yalnızca sos-

yo-ekonomik (dünya koşullarında rekabet edebilecek insan gücünü yetiştirmek) ya da ekonomik (müşteri olarak yurttaşların ekonomik faaliyetlerini artırmak) gerekçelerle değil, siyasal nedenlerle de (devlet ile yurttaşlar arasındaki etkileşiminin katılımcı demokrasi temelinde güçlendirilmesi) teşvik etmesi gerekmektedir. Peki, mevcut durum ve uygulamalar neyi yansıtmaktadır?

Eğer devletlerin yeni teknolojileri karar alma süreçlerine yurttaş katılımını sağlama amacıyla kullanmaları, e-demokrasi uygulamalarına katkı sağlayacak ise mevcut web-sitesi tasarımlarının genellikle bu düşünceden uzak ve büyük oranda yukarıda söz edilen üç temel amaca (verimlilik, düşük maliyet ve müşteri memnuniyeti) sahip olduğu söylenen e-devlet tanımı çerçevesinde hazırlandığını iddia edebiliriz. Oysa, internetin barındırdığı potansiyeli demokrasinin katılımcı yönünü güçlendirmek amacıyla kullanabilmek için Brown ve Brudney'in e-devlet uygulamaları için geliştirdikleri üçlü sınıflamadaki tek yönlü ilişkiyi etkileşimli olarak yeniden tasarlamak gerekecektir. Mevcut tasarım ve uygulamaları ile ulusal ve yerel düzeydeki resmi internet siteleri devlet-merkezli bir anlayışı yansıtmaktadır. Bir başka deyişle, devletlerin sanal deneyimleri tasarımı halindeki ya da uygulanmakta olan politikalara ilişkin yurttaşların geri bildirimini almak ya da tartışmaya katılımını sağlama açısından çok, yurttaşlar için gerekli olduğu düşünülen bilgi akışının sağlanması ve bazı hizmetlerin sanal ortamda verilmesiyle sınırlı kalmaktadır. Üstelik, bu anlayış muhatabın yurttaştan çok 'kullanıcı' ya da 'müşteri' gibi algılandığını da göstermektedir. Kimi zaman sanal anketler yoluyla yurttaşların görüşlerine başvurulsa da bu, katılımcı tartışmasının özendirilmesinden çok önceden karara bağlanmış birtakım politikalar hakkında halkın nabzını ölçmekten öteye gitmemektedir (Hague - Loader, 1999: 13). Dolayısıyla, yeni teknolojilerin resmi kurumların halihazırdaki yapı ve işleyişinde 'Atina Senaryosu'nun öngördüğü biçimde en azından şimdilik devrimci etkiler yarattığını söylemek son derece güç görünmektedir. Schalken buna 'üstüne-ekle' stratejisi (*add-on strategy*) demektedir (Schalken, 1998: 172). Bundan kasıt, yeni teknolojilerin sunduğu olanaklar çerçevesinde geliştirilen uygulamaların mevcut kurumlara, prosedürlere ve alışkanlıklara eklenmesidir. Dolayısıyla, devletler internet gibi yeni teknolojilerin sunduğu olanakları demokrasinin katılımcı yönünün güçlendirilmesi yönünde kullanma konusunda oldukça çekimser ve muhafazakar görünmektedirler.

TÜRKİYE VE E-DEVLET

Türkiye'de e-devlet uygulamaları, Maliye Bakanlığı'nın 'Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi' (VEDOP) ve İç İşleri Bakanlığı'na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 'Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi' (MERNİS) adlı proje-

lerinin başlatıldığı 1998 yılına kadar uzansa da, bu konuda ilk hükümet politikası, e-Avrupa + Girişimi'ne dahil olunmasından sonra, 2002 yılında oluşturulmuştur.³ Aralık 2002 tarihinde Acil Eylem Planı'nın bir parçası olarak 'Bilgi Toplumu' hedefine ulaşmak amacıyla 'e-dönüşüm Türkiye Projesi' (e-DTr) başlatılmıştır. e-DTr'nin eşgüdümü, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi amacıyla Şubat 2003'te Devlet Planlama Teşkilatı çatısı altında Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. Kasım 2005'te tüm yurttaşların e-devlet hizmetlerine tek bir erişim noktasından ulaşabilmelerini amaçlayan 'e-devlet kapısı' projesinin teknik altyapı çalışmaları OYTEK ile imzalanan sözleşme sonrasında başlatılmıştır. 2006 yılı içerisinde ise yabancı yatırımcıların Türkiye'de yatırım yapmalarını teşvik etme amacıyla bilgilendirici ve yönlendirici bir web sitesi olarak tasarlanan Türkiye Yatırım Portalı (www.investinturkey.gov.tr) hizmete girmiştir. Yine aynı yıl içerisinde, Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi yayınlanmıştır.

Gelişmekte olan bir ülke olan Türkiye, e-devlet uygulamaları itibariyle de benzer bir konumdadır. Özellikle e-DTr projesi kapsamında hızlanan e-devlet uygulamaları Batılı pek çok örnek ile kıyaslandığında gelişmeleri geriden takip etmektedir. Türkiye'nin e-devlet konusunda benimsediği yaklaşım merkeziyetçiliktir. Öncelikle güvenilir ve birlikte-işler (*interoperable*) bir bilgi sistemi yaratılmaya çalışılmakta, bu yöndeki çalışmalar da esas olarak DTP bünyesindeki Bilgi Toplumu Dairesi tarafından yürütülmektedir. Merkeziyetçi anlayış nedeniyle, şu ana kadar e-devletin kurulumunda yerel yönetimler kayda değer bir rol üstlenmemişlerdir.⁴ Öte yandan, benimsenen merkeziyetçi anlayışa karşın, 27 Şubat 2003 tarihli "e-Dönüşüm Türkiye" Projesi başlıklı Başbakanlık Genelgesi'nde⁵ e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin demokratikleştirici etkilerinden söz edilirken, 3 Aralık 2003 tarihli Kısa Dönem Eylem Planı'nda⁶ e-devletle ilgili iki temel eylem olarak bir portal yoluyla kamu hizmetlerinin sağlanmasına yönelik bir strateji hazırlanması ve hizmet-

³ Avrupa Konseyi'nin 23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da gerçekleştirdiği zirvede kararlaştırılan 'Lizbon Stratejisi'ne göre Avrupa'nın gelecek on yıl içerisinde 'dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi' haline gelmesi hedef olarak belirlenmiştir. Aynı yılın Mayıs'ında Orta ve Doğu Avrupa ülkelerine e-Avrupa girişimine uyumlu bir girişim başlatmaları çağrısı yapılmış; Şubat 2001 tarihinde ise Avrupa Komisyonu, GKRY ve Malta ile Türkiye'ye ortak eylem planının oluşturulması konusunda diğer aday ülkelerle işbirliği yapmaları için davette bulunmuştur. Türkiye'nin de katkısıyla hazırlanan Eylem Planı 2001 Haziranı'nda yapılan Avrupa Konseyi'nde kabul edilerek 'e-Avrupa + Girişimi' adını almıştır. Bilgi temelli rekabetçi ekonomiye ulaşmayı hedefleyen Eylem Planı çerçevesinde dört öncelikli amaç belirlenmiştir: a) Bilgi Toplumu'nun temellerinin oluşturulmasının hızlandırılması b) daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet c) insan kaynağına yatırım d) internet kullanımının teşvik edilmesi. Daha ayrıntılı bilgi için bakınız: www.bilgitoplumu@gov.tr

⁴ Ayrıntılı ülke değerlendirmesi için bakınız:

http://ec.europa.eu/idabc/jsps/documents/dsp_showPrinterDocument.jsp?docID=6052

⁵ Adı geçen genelgenin tam metni için bakınız: www.bilgitoplumu.gov.tr/mevzuat/27_2003_12_eDTR.pdf

⁶ Adı geçen genelgenin tam metni için bakınız: www.bilgitoplumu.gov.tr/mevzuat/2003_48_eDTr.pdf

lerin iyileştirilmesi belirlenmiştir. Bununla da sadece bir portal yoluyla hizmet sağlanması değil, kamu hizmetlerinin kurumsal ihtiyaçlar yerine yurttaş ihtiyaçları temelinde yeniden düzenlenmesi istenmiştir. DPT tarafından hazırlanan ve 28 Temmuz 2006 tarihinde yürürlüğe giren 'Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)' adlı belgede, e-demokrasi uygulamalarıyla halkın yönetime etkin katılımının sağlanmasının hedeflendiği belirtilmekte (DPT Bilgi Toplumu Strateji Belgesi, 2003: 32), ancak bunun ne şekilde yapılacağı belirtilmemektedir.

www.turkiye.gov.tr (Türkiye'nin Portalı)

Tamamlandığında tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim olanağı sağlayacak e-devlet kapısı projesinin bir öncülü olarak değerlendirilebilecek olan bu web sitesi, kamu internet portalı olması nedeniyle diğer e-devlet siteleri içerisinde temsili bir öneme sahiptir. Halen test yayınında olan söz konusu site, kamu-kamu, kamu-vatandaş ve kamu-özel sektör bilgi paylaşımı modeli üzerine kurulmuştur.

Yayınlar kısmında TCMB, TAGEM, TOBB, Rekabet Kurumu gibi kamu ya da kamuya bağlı kurum ve kuruluşların sanal kütüphane hizmetlerine bağlantılar bulunurken, Organizasyonlar bölümünde ise BİT ve Bilgi Toplumu konulu konferans, panel, seminer gibi bilimsel toplantı duyuruları yapılmaktadır. Uygulamalar kısmında ise Resmi Gazete'ye ulaşmak olanaklı kılınırken, e-arşiv, e-gezelge ve e-mevzuat gibi e-devlet uygulamaları yer almaktadır. Dünyadan kısmında ise BİT'teki güncel gelişmelere ilişkin haberler yer almaktadır. Kamu – Kamu bölümünde yine e-devlet uygulamalarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Kamu – Vatandaş kısmında yurttaşların hangi hizmetlere elektronik yolla ulaşabilecekleri yer alırken, Kamu – Özel Sektör bölümünde ise e-imza, trafik sigortası ve sigorta beyannamelerine ilişkin e-devlet uygulamaları yoluyla getirilen kolaylıklar sıralanmaktadır. e-Türkiye ve Bilgi Paylaşımı bağlantılarında önceki bölümlerde bahsi geçen uygulama ve haberler tekrar edilmektedir. Son olarak, üniversiteler bağlantısında, üniversitelerin BİT alanında etkinlik ve uygulamalarına yer verilmektedir.

Web sitesinin tasarımı kamu – kamu, kamu – vatandaş, kamu – özel sektör modeli çerçevesinde şekillendirilmiştir. Devlet-odaklı anlayışın hakim olduğu tasarımda ve 'devletten – diğerlerine' tek-yönlü bir bilgi akışı hedeflenmiştir. İnternetin gayri-merkezi, ağ yönetişimine olanak sağlayan özelliği adeta göz ardı edilerek, yurttaşlar, hatta özel sektör ile etkileşim kurma fırsatı yok sayılmış gözükmektedir. E-yönetişim modelinin kamu yönetimi reformu açısından dönüştürücü fırsatlar içerdiğine yapılan vurgular daha çok söylemsel düzeyde kalırken, hakim merkezî-yetçi yapının, Bilgi Toplumu hedefine rağmen, sürdürülmek istendiği sonucu çıkmaktadır. Macintosh'un önerdiği e-katılım modeli bağlamındaki üç etkileşim tü-

ründen sadece ‘bilgi akışı’nın gerçekleştirildiği, ‘danışma’ ve ‘etkin katılım’ unsurlarının ise en azından bu aşamada dışlandığı anlaşılmaktadır. Bu haliyle, söz konusu sitenin e-Avrupa + Girişimi’nin en önemli önceliklerinden olan rekabetçi bir ekonomiye ulaşma konusunda dahi gerilerde olduğu anlaşılmaktadır. Aynı bir web sitesi olarak, yabancı yatırımcılara yönelik kurulan ‘Türkiye Yatırım Portalı’ genel iktisadi politika önceliklerinden kaynaklanabilir, ancak, ilginç olan, aynı kolaylığın yerli özel sektör için henüz hayata geçirilmemiş olmasıdır. Konumuz ekseninde, en önemli eksiklik elbette, karar alma süreçlerinde yurttaş katılımının tasarım ve içerikte dışlanmış olmasıdır, hatta kararlara geri-bildirimde bulunma olanağının dahi bulunmamasıdır. Söz konusu sitede, Uçkan’ın belirttiği ‘e-devletin nihai hedefi, e-demokrasiye ulaşmaktır’ idealine kapı aralayacak herhangi bir uygulama bulunmamaktadır.

BİT’in e-demokrasi açısından barındırdığı potansiyelin algılanışına ve hayata geçirilişine dair hayal kırıklığı yaratabilecek, Türkiye örneği çerçevesinde yaptığımız bu tespiti bazıları ülkenin özgül tarihsel, siyasal, ekonomik ve sosyal koşullarına bağlayarak son derece normal karşılayabilirler. Oysa, bu durumun Türkiye’ye özgü olup olmadığını en iyi başka örneklerle kıyaslayarak anlayabiliriz. G-8 ülkeleri içerisinde yer alan bir AB üyesi olan ve Türkiye gibi OECD’ye üye olan İtalya’nın e-devlet uygulamalarının e-demokrasi açısından anlam ve önemini analiz etmek yalnızca diğer örneklerden öğrenme çabasına hizmet etmekle kalmayıp, BİT’in sahip olduğu varsayılan potansiyelin algılanış ve pratiğinin gelişmiş ve gelişmekte olan iki ülke bağlamında karşılaştırmasına olanak sağlayarak, araştırmamızın temel sorusuna ışık tutması açısından da faydalı olacaktır.

İTALYA VE E-DEVLET

İtalya BİT’in kamu yönetimi açısından sunduğu olanakları erken dönemde kavrayan örneklerden biridir. Kamu Yönetimi’nde Bilgi Teknolojisi Müdürlüğü’nü (AIPA) 1993’te kuran İtalya, ilk Bilgi Toplumu politikasını da 1995 yılında oluşturmuştur. 2000 yılında eAvrupa Girişimi’ne uygun olarak e-Devlet 2000-2002 Eylem Planı hazırlanmış ve Bilgi Toplumu’na ulaşmada e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi öncelikli politika ilan edilmiştir. Temmuz 2001’de kurumsal olarak yeniden yapılanmaya gidilmiş ve ülkenin e-politikalarına liderlik etmek üzere ‘Yenilik ve Teknoloji Bakanlığı’ kurulmuştur. Aynı yılın Aralık ayında ilgili bakanlık tarafından kamu yönetiminin sanal ortama taşınması için bir rehber hazırlanmış ve bakan e-devlet uygulamalarını değerlendirmek ve tartışmak üzere bölgesel ve yerel yönetimleri kapsayan bir ülke turuna çıkmıştır.⁷ Dolayısıyla, Türkiye’nin benimse-

⁷ <http://www.innovazione.gov.it/dit/ita/Documentazione/normativa/index.shtml>

diği merkezîyetçi anlayışın aksine, bölgesel ve yerel yönetimler adem-i merkezîyetçi bir yaklaşımla e-devletin yapılandırılmasına baştan dahil edilmiştir. Haziran 2002 tarihinde ulusal e-devlet portalı olan www.italia.gov.it hizmete sunulmuştur. 2003 yılı içerisinde e-hizmetlerin dijital-TV aracılığıyla sunulmasının planlandığı duyurulmuş, Yenilik ve Teknoloji Bakanlığı da 2006 yılından itibaren kamu kurumları arasında kağıtsız iletişime geçileceğini açıklamıştır. Mart 2005 tarihinde ise e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve verimli ve kullanıcı dostu bir kamu yönetimi amaçlarına yönelik olarak açık ve anlaşılır bir yasal çerçeve oluşturmak amacıyla ‘Dijital Yönetim Yasası’ benimsenmiştir.⁸ Aynı tarihte, iş portalı www.impresa.gov.it kurulmuştur. Hemen hemen aynı tarihlerde Türkiye’de yabancı yatırımcılara yönelik olarak kurulan www.investinturkey.gov.tr ‘den farklı olarak, bu portal İtalyan iş dünyasına yerel, bölgesel ve ulusal düzeylerde kamu hizmeti sunmayı amaçlar. Bu arada, gerek ulusal otoritelerin maddi desteği, gerekse bölgesel ve yerel yönetimlerin inisiyatifleriyle e-devlet hizmetleri ülke geneline yaygınlaştırılmıştır.’ İtalya’nın benimsediği e-devlet stratejisi esas olarak e-Avrupa Girişimi’nin ilkelerine ve OECD önerilerine uygundur. O da, e-devlet uygulamaları yoluyla kamu yönetiminin kullanıcı ihtiyaçlarına göre yeniden yapılandırılmasıdır. Bunun hizmet üretim ve sunumunda etkinlik ve şeffaflığı sağlaması amaçlanırken, kurulacak altyapı sayesinde yurttaşların karar alma sürecine katılımlarını kamçılacağı ve e-demokrasiye olanaklı hale geleceği düşünülmektedir.

www.italia.gov.it (Il Portale Nazionale del Cittadino)

İtalyan yurttaşlarının kamu hizmetlerine erişmesi, bunları tanınması ve kullanması amacıyla oluşturulan bu portal, pek çok açıdan gelişmiş bir e-devlet uygulamasıdır. Kılavuzda portalın yurttaşların merkezi ve yerel yönetimlere ilişkin bilgi ve hizmetlere tek bir noktadan hızlı bir şekilde ulaşmaları amacıyla sanal bir meydan olarak tasarlandığı belirtilirken, toplumsal çoğulculuk ve ihtiyaçlardaki çeşitlilik göz önüne alınarak farklı yaş, cinsiyet, meslek, roller esas alınarak sosyal gruplara göre bilgi ve hizmetler sınıflandırılmıştır. Örneğin ‘Ben’ (*Io Sono*) kısmında bilgi ve hizmet sunumu kadın, erkek, ebeveyn, bebek, genç, yaşlı, öğrenci ve toplumsal olarak dezavantajlı gruplar (yoksullar, engelliler, mahkumlar) esas alınarak düzenlenmiştir. ‘Yaşamın Olayları’ (*Eventi della Vita*) bölümünde ise doğumdan, emekliliğe kadar günlük yaşam deneyimleri esas alınmıştır. ‘Konulara Göre Alanlar’ (*Aree Tematiche*) dizini ise çevreden vergiye, kültürden spora kadar toplumsal yaşama

⁸ <http://www.epractice.eu/document/3395>

⁹ İtalya’da e-devlet uygulamalarının gelişimine ilişkin daha ayrıntılı bilgi için Avrupa Komisyonu’na bağlı olarak çalışan ‘e-Devlet Gözlemevi’ne bakılabilir: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=30681> . Ayrıca, İtalya ülke profili hakkında bilgi için bakınız: <http://www.epractice.eu/document/3395>

ilişkin tüm konular esas alınarak oluşturulmuştur. ‘Çevrimiçi Modüller’ (*Moduli on line*) ve Çevrimiçi Hizmetler’ (*Servizi on line*) aracılığıyla ise merkezi, bölgesel ve yerel yönetimler tarafından sunulmakta olan hizmetlere ulaşmak mümkündür. Portal kılavuzunun dışında, ayrıca site haritasından ya da arama motoru yoluyla istenen bilgi ve hizmetlere daha hızlı ulaşmak mümkündür.

‘A’dan Z’ye Yönetim’ kısmından tüm kamu yönetimi sitelerine, telefon üzerinden ücretsiz kamu danışma hizmeti veren ‘Yeşil Numaralar’ ile tüm il, bölge ve komün sitelerine bağlanmak mümkündür. Dört alt başlığa ayrılmış ‘Haberler’ bölümünde ise hükümet etkinliklerine, İtalya’daki başlıca sanatsal etkinliklere, siyaset ve sanat dünyasının tanınmış kişileriyle yapılan söyleşilere ulaşılabilmektedir. Ayrıca, ‘Katkılar ve Kolaylaştırmalar’ (*Contributi e Agevolazioni*) bağlantısı yoluyla da bölgesel ve yerel yönetimlerce geliştirilen ya da uygulanmakta olan e-devlet projelerine ve yeniliklere erişilebilmektedir. Portalda ayrıca yurttaşların kamu hizmetlerine yönelik istek, dilek ve şikayetlerini telefon, e-posta yoluyla iletmeleri mümkün iken, kişiye özgü soru ve sorunlar için ayrıca uzman hizmeti sunulmaktadır. Sivil toplum inisiyatiflerinin yanı sıra, devlet de dijital uçurumu gidermek amacıyla ‘İnternette Uçun’ (*Vola con Internet*) kampanyası yürütmektedir. Bu kampanya ile gençlerin (15-16 yaş) bilgisayar sahibi olabilmeleri için kişi başı 150 ila 175 avro luk sübvansiyon uygulanmaktadır. Dahası, bilgisayar okur yazarlığını ilerletmek ve yabancı dil öğrenimine yardımcı olmak amacıyla çevrimiçi kurslar düzenlenmektedir.

Tüm kamu hizmetlerine ulaşım konusunda İtalya’da yaşayan yabancıların ve yurtdışında yaşayan İtalyan’ların da unutulmadığı bu portal öncelikle renkli tasarımı, zengin içeriği, bilgi ve hizmetlere erişim konusunda farklı seçenekler sunması itibarıyla kullanıcı dostu bir tasarıma sahip. Gençlere özel tasarlanan ‘Web dei Ragazzi’ sitesine bağlantısı nedeniyle de gençlerin ve çocukların Bilgi Toplumu’nun bir parçası olarak yetiştirilmesini önemseyen bir anlayışı yansıtır. Portal klasik kamudan kamuya, yurttaşa ve özel sektöre şemasından farklı olarak tamamen yurttaş odaklı. Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi ve işlem akışı 2000’den bu yana ‘Birleşik Kamu Yönetimi Ağı’ (*La Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione*) yoluyla yapılırken, aynı amaçla 2007 yılında ‘Kamu Bağlantı Sistemi’ (*Il Sistema Pubblico della Connettività*) devreye girmiştir. Özel sektör için www.impresa.gov.it sitesi devrededir. Dolayısıyla, kamudan kamuya ve kamudan özel sektöre bağlantıları başka siteler üzerine kaydırılarak, www.italia.gov.tr tamamen yurttaşlara özel bir portal olarak tasarlanmıştır. Yurttaşların portal üzerinden telefon ve e-posta yoluyla yönetime ulaşabilmeleri mümkündür. Ayrıca, yurttaşların hizmetler konusunda geri-bildirimde bulunma olanakları da bulunmaktadır. Bu yö-

nüyle kamudan yurttaşa tek yönlü bilgi akışı üzerine kurulu bulunan www.turkiye.gov.tr örneğinden farklı olarak etkileşim olanaklı kılınmıştır. Üstelik, etkinlikler ve yenilikler konusunda portal aboneleri sürekli bilgilendirilmekte, zengin bağlantı olanakları sayesinde her türlü toplumsal konu ve soruna ilişkin kamu ve sivil inisiyatiflerin sitelerine erişim sağlanmakta ve portal sıklıkla yenilenmektedir.

Ancak, saydığımız tüm olumlu özelliklerine karşın yurttaşların portal aracılığıyla karar alma süreçlerine katılımı mümkün değildir. Dolayısıyla, Macintosh'un e-yönetişim modeli içerisinde yer alan ve e-demokrasi açısından hayati öneme sahip 'etkin katılım' etkileşimi gerçekleştirmek mümkün değildir. Yurttaşların kamu yönetimine ilişkin bilgi ve hizmetlere kolayca erişimi için portalın tasarım ve içeriğinde gerekli kolaylıklar sağlanmıştır; ne var ki, yurttaşlar karar alma süreçlerinin bir parçası olarak düşünülmemiştir.

Dolayısıyla, etkin, şeffaf, hesap verebilir, daha az maliyetli bir kamu yönetimi hedefiyle yola çıkan hem Türkiye hem de İtalya örneklerinde Uçkan'ın e-yönetişim modelinin nihai hedefi olarak gördüğü e-demokrasi bileşeni ya yoktur ya da çok zayıftır. Bunu yönetimlerin karar alma süreçlerine yeni bir ortak katarak güçlerini paylaşmak istememesinden, dijital uçurum nedeniyle farklı oranlarda da olsa internet erişimi olanağının hâlâ pek çok yurttaşa kapalı olmasından, son derece karmaşık hale gelmesi nedeniyle uzmanlaşma gerektiren mevcut karar alma süreçlerine yurttaşların kayıtsız kalmasına kadar bir dizi nedene bağlayabiliriz.

YEREL YÖNETİMLER VE WEB SİTELERİ

Peki, e-demokrasi açısından pek de vaatkar olmayan ulusal düzeydeki bu manzarayla yerel yönetim düzeyindeki uygulamaları karşılaştırsak ortaya nasıl bir sonuç çıkar? Eğer sorunların karmaşıklığı ve profesyonelleşme gerektirmesi etkin katılım yönünde engelse, yurttaşları bire bir ilgilendiren, günlük etkinliklerle ilgili ve demografik ölçek itibarıyla de daha makul görünen yerel yönetim ölçeğinde e-devlet uygulamaları ile e-demokrasi ilişkisi nasıl algılanmakta ve hayat bulmaktadır? Bu amaçla, ulusal düzeyde incelenen Türkiye ve İtalya örneklerinden yola çıkılmıştır. Gerek sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyleri, gerekse demografik ölçeklerinin benzerliği nedeniyle Çankaya Belediyesi ile Floransa Komünü'nün web siteleri incelenmiştir.

www.cankaya-bld.gov.tr

Çankaya Belediyesi web sitesi temel olarak ilçe sakinlerinin ve üçüncü kişilerin belediye hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi amacıyla Çankaya Belediyesi Basın

Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından tasarlanmıştır. Gözlem sürecini oluşturan altı aylık dönemde söz konusu site yeniden tasarlanarak bazı küçük değişiklikler sonucu yeniden hizmete sunulmuştur. Sitede evlendirmeden, sağlık hizmetlerine kadar belediye yetkisindeki hizmetlerin niteliği ve yurttaşların bunlardan yararlanmak için izlemesi gereken prosedürlere ilişkin kısa ve anlaşılır bilgiler edinmek mümkündür. Ancak, sadece bilgi sunumu modeline göre tasarlanmış sitede, çevrimiçi gerçekleştirilebilen e-devlet hizmeti son yenilemeyle devreye sokulan kredi kartıyla vergi borcu ödeme olanağı ile sınırlıdır. Yurttaşların yönetimle telefon ya da e-posta yoluyla etkileşimleri sağlanmıştır. 458 90 90 nolu Çağrı Merkezi'ni arayarak ya da belediye başkanı ile siteyi hazırlayan müdürlüğe e-posta yoluyla dilek, şikayet ve öneriler iletilebilmektedir. Sitede ayrıca, forum modülü bulunmaktaysa da, büyük bir kavram karmaşası sonucu, forumdan sadece belediye başkanına e-posta gönderebilmek anlaşılmaktadır. Zaten bu kısım da son yenilemeyle beraber kaldırılmıştır.

Çankaya Belediyesi 2006 yılında 2006-2010 Stratejik Planı'nı açıklamıştır. Burada kaliteli hizmet sunan, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışının benimsendiği belirtilmektedir. İç ve dış olmak üzere 194 adet paydaşın görüş ve önerisi alınarak hazırlanan bu belgede, bilişim teknolojilerinden etkin ve verimli yararlanma stratejik hedef olarak belirlenmiş, e-belediye hizmetleri sunmak üzere Çankaya Portalı kurulmasına karar verilmiştir (Çankaya Belediyesi Stratejik Planı 2006-2010, 2006: 92-93).

Stratejik Plan'a dahil edilmesine karşın, en azından bu aşamada BİT'ten etkin şekilde yararlanıldığı söylenemez. E-belediye yoluyla yerel yönetim hizmetlerinin sanal ortamdan sunulması hedeflense de BİT'in katılımcı demokrasi açısından sunduğu olanaklara yönelik projelere ilişkin herhangi bir bahis yoktur. Mevcut haliyle, daha çok yönetimden yurttaşa modelini benimseyen sitede, hizmetlere ilişkin etkileşim olanakları sınırlı, sanal ortamda karar alma süreçlerine katılma olanağı ise yoktur. Bu yönüyle, ulusal ölçekteki uygulamanın yerel düzeyde daha da donanımsız bir devamı ile karşı karşıya olduğumuz sonucu çıkarılabilir.

www.comune.firenze.it (La Rete Civica di Firenze)

'Floransa'nın Kentsel Ağı' adını taşıyan bu site, Floransalıların kent yönetimine ve belediye hizmetlerine ilişkin her türlü bilgiye kolayca erişebilmeleri ve uygulanmakta olan projeler bazında geniş bir bağlantı ağı temelinde tasarlanmıştır. e-devlet hizmetleri merkezi hükümetçe finanse edilmekte olan, 13 bölgeden 58 yerel yönetimin dahil olduğu PEOPLE (*Progetto Enti On-line Portali Locali E-Government*) çerçevesinde yürütülmektedir. Yerel hizmetleri daha hızlı, daha az

maliyetli, daha kaliteli hale getirmek için yenilikçilik ve yurttaş katılımı temelinde e-yönetişim modelinin benimsendiği projede karar alma sürecinin ana eksenini forumlardır. Gerek yerel yönetimler, gerekse yönetimlerle yurttaşlar arasında diyalog ve işbirliğini güçlendiren bu yöntem sayesinde, hem hizmetlerin tasarım ve sunumu konusunda genel ortak bir çerçeve geliştirilmekte, hem de yurttaşların karar alma süreçlerinde seslerini duyurmalarına olanak tanınmaktadır.

2004 yılında iş başına gelen belediye yönetimi görevde bulunacağı 2004-2009 arasında uygulanacak politikaları belirlemek amacıyla iki ay süren bir tartışma süreci (*Firenze Insieme*) başlatmıştır. Kent yönetimi, mahalle meclisleri, yabancılar meclisi ve gönüllü katılımcıların birlikte yürüttüğü çalışmalar sonucu, politika öncelikleri belirlenmiştir. Buna koşut olarak, sitede düzenlenen foruma katılarak da görüş belirtmek mümkün olmuştur. Böylelikle, katılımcı demokratik bir anlayışla kent yönetiminin hedefleri belirlenirken, oluşturulan yeni projeler ile dayanışma, ortak sorumluluk ve etkinlik bilinciyle yönetimin sürdürülmesi sağlanmıştır. Bunun yanı sıra, sitede kent meclis ve encümeninin haftalık ve aylık gündemlerine erişmek mümkün olduğu gibi, geçmiş karar ve tartışmaların bulunduğu arşiv de yer almaktadır.

‘Dayanışma, paylaşım ve sorumluluk bilincine dayanan kent kültürü’nden yola çıkan site, kent sakinlerini yönetim ve sivil inisiyatiflerle buluşturma amacına da hizmet etmektedir. Floransa’da bulunan tüm sivil toplum örgütlerinin (öğrenci, kadın, azınlık, yaşlı, kültür, spor, kent dernek ve kulüpleri) sitelerine bu site üzerinden bağlanmak olanaklıdır. Sitenin sunduğu bir diğer hizmet ise sürekli bilgilendirme-dir. Elektronik abonelik yoluyla yerel çevrimiçi resmi gazete (*Ufficio Stampa on line*) tarafından yönetim karar ve etkinlikleri, ‘*Fiori e Api*’ tarafından kentteki her türlü sosyal, kültürel ve siyasal etkinlikten düzenli olarak haberdar edilmek mümkündür. Kent yönetimi ile yurttaşlar arasındaki bir diğer etkileşim kanalı ise 055.055 nolu ‘*Linea Comune*’ Çağrı Merkezi’dir. Bu numaradan hizmetlere ilişkin bilgi ve karşılaşılan sorunlara yönelik destek alınabilmektedir. Sitede Floransa’da yaşayan yabancıların yönetime katılımı, toplumsal bütünleşmeleri ve sağlıklı çalışma ve yaşam koşullarına sahip olabilmeleri için geliştirilen projelere ilişkin bağlantılar yer alırken, Fas’ın Draa Bölgesi’nde 11-14 yaş grubu öğrencilerinin okula devam edebilmelerini desteklemek amacıyla yürütülen ve toplumsal duyarlılık yaratarak bağış toplama amacı taşıyan ‘Ben de Okuyorum’ (*Studio Anch’io*) projesi sosyal sorumluluğun sadece yerel düzeyle sınırlı kalmaması gerektiği fikrinden hareket etmiştir.

Kent yönetimi ayrıca site aracılığıyla yetişkin ve gençlere yönelik bilgisayar okuryazarlığını geliştirmek amacıyla sanal kurslar düzenlemektedir.

Ulusal ölçekteki www.italia.gov.it portalı ile karşılaştırıldığında, Floransa Komünü'nün sitesinin e-devlet uygulamalarında sunduğu yerel hizmetler demeti çerçevesinde yolun ortasında olduğu söylenebilir. Belediyenin yetkisinde olup da sanal ortamda sunulan hizmetler hâlâ geliştirilme aşamasındadır. Ancak, burada önemli olan, e-yönetişim modelinin gerek PEOPLE'a dahil yerel yönetimler arasında gerekse yönetim ile yurttaşlar arasında etkileşimi sağlamak için temel alınmış olmasıdır. Bu modelin büyük oranda başarıyla yürütüldüğü söylenebilir. Kentlilik bilincinin hayli yüksek olduğu Floransa'da dernekleşme oranı ileri düzeydedir. Siteden bu derneklere bağlantı kurmak mümkündür; kent yönetiminde karar alma sürecine dernekler ve derneklerin katılımıyla kent yönetimince yürütülen projeler aracılığıyla katılım oranı yüksektir. Ancak, karar alma sürecine yönelik geliştirilmiş e-demokrasi araçları sınırlıdır. Var olan araçlardan, örneğin, forum da sürekli olarak kullanılmamaktadır. İnternet yoluyla etkileşim daha çok alınan kararlara ve bunların uygulamasına ilişkin geri bildirimler yoluyla olmaktadır. Bu anlamda, Floransa yüz yüze etkileşim ve gerçek ortamda karar alma süreçlerine etkin yurttaş katılımı anlamında gelişmiş bir örnek iken, e-demokrasi uygulamaları halen gelişim aşamasındadır. Ya da, diğer bir bakış açısıyla, gerçek ortamda etkileşimi sanal ortama tamamen devretmeyi tercih etmemektedir. Bu anlamda, sanal ortam uygulamaları e-devlet etrafında yoğunlaşırken, demokratik katılım burada gündeme gelmekte, ancak kent yönetimine katılım ağırlıklı olarak gerçek ortamda sürdürülmektedir. Siteye de bu süreçte oluşturulan karar ve uygulamalar yansımaktadır. Bir başka deyişle, Floransa Komünü açısından sanal ortamda bir agora yaratma en azından şu an için bir hedef/ideal değildir; sanal ortam uygulamaları karar alma süreçlerine katılım noktasında daha çok destekleyici bir unsur olarak anlaşılmaktadır.

GENEL DEĞERLENDİRME

Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının gelişim aşamasında olduğu, yurttaşların internete erişimi konusunda da önemli sıkıntılar olduğu doğrudur. Türkiye'de 2005 yılı itibarıyla internet kullanan bireylerin toplam nüfusa oranı %13,9, geniş bant abone sayısının toplam nüfusa oranı %2 iken, bu oranlar, 2004 yılı itibarıyla, AB-25 ortalaması olan %47 ve %6,5'in çok altındadır. Üstelik bu oranlar, sosyal gruplar arasında da eğitilmiş ve gelir düzeyi yüksek gruplar lehine dağılım göstermektedir. Erişim mekanları içerisinde ise internet kafeler ve işyerleri en yaygın yerler iken, evden internete erişim oranı %5,9 ile sınırlıdır. Öte yandan, ülkemizde BİT konusunda hiç eğitim almayanların oranı % 92'dir. Üstelik, toplumun %62'si internetin ne olduğu konusunda bir fikre sahip değildir (DPT Bilgi Toplumu Stratejisi

Belgesi 2000-2006, 2006: 7-9).¹⁰ İnternetin özellikle bilgilenme, iletişim ve oyun için kullanımı internette yaygın olarak ne amaçla yararlanıldığını göstermektedir. İnternetin kamu yönetimleri ile etkileşmek için kullanımı içerisinde ise bilgi edinme %38 ile ilk sırada yer alırken, bunu %11 ile form indirme ve %6'sı ise doldurulan formların geri gönderilmesi izlemektedir.¹¹

OECD üyesi ve AB üye adayı Türkiye ile kıyaslandığında her iki örgütün de tam üyesi olan İtalya'nın gerek dijital uçurumun azaltılması gerekse e-devlet uygulamaları açısından daha gelişmiş örnek olduğu ortaya çıkar. Aslında, Finlandiya ya da Danimarka gibi ileri örnekler nazaran İtalya e-devlete hazır olma kıstasına göre üst-orta grupta yer alır. Söz konusu ülkede, 2005 yılı istatistiklerine göre, hane halkının internete erişimi %39, geçen hafta içinde en az bir kez internet kullanan bireylerin toplam nüfusa oranı %28 ve geniş bant erişimine sahip hane halkı oranı ise %13 düzeyindedir.¹² Türkiye'ye ilişkin ilgili oranlar ise sırasıyla, %9, %17 ve %2'dir. Üst-orta grupta yer alan İtalya'ya göre Türkiye e-devlete hazır olma bazında düşük bir profil sergilemektedir. Çalışmanın ilgili kısmında söz edildiği gibi, İtalya BİT'in sunduğu olanakları etkin ve verimli bir kamu yönetimi yaratmak amacıyla bir fırsat olarak görmüş, bu amaçla kurumsal ve hukuksal düzenlemelere gitmiştir. Ülke geneli için e-politikalar üretmek ve uygulamak üzere Yenilik ve Teknoloji Bakanlığı kurulmuş, Dijital Yönetim Yasası çıkarılmıştır. İnternetin sunduğu gayri-merkezi ağ yapısını, mevcut yönetim sisteminin de yardımıyla, adem-i merkezîyetçi bir e-devlet modeli geliştirmek için kullanabilmiştir.

Ülke istatistikleri ışığında, Türkiye'nin en önemli sorunlarından birinin dijital uçurum olduğu açıktır. E-devlet uygulamalarında karşılaşılan diğer başlıca sorunlar ise yasal, teknik ve yönetsel niteliktedir (Çetin vd., 2005: 6). Burada altı çizilmesi gereken nokta ise, bu sorunların önemli bir kısmının esasen hakim zihniyet ve alışkanlıklardan kaynaklanmasıdır (Uçkan, 2003). Üstelik, yenilikçiliğin teşvikinden çok, güvenlik gerekçelerini ön plana alan anlayışın yaygınlığı internetin devletçe daha sıkı denetim altına alınması fikrini güçlendirmektedir.¹³ Zaman içerisinde e-yönetişimin gereklerine göre yapılanmanın gerçekleşebileceği iddia edilebilirse de, önemli olan e-yönetişim hedefine demokratik sistemin tüm gereği olarak tüm aktörlerin yer aldığı bir anlayış ve yapılanmayla yola çıkmaktır. Oysa, yakın zamanda tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişimi olanaklı kılacak 'e-Devlet Kapı-

¹⁰ Adı geçen kaynağa ulaşmak için bakınız:

www.bilgitoplumu.gov.tr/btstrateji/BilgiToplumuStratejisi_28072006.doc

¹¹ http://ec.europa.eu/idabc/jsp/documents/dsp_showPrinterDocument.jsp?docID=6057

¹² AB üyesi ülkelerin e-devlet profilleri ve politikalarının gelişimi için bakınız: <http://ec.europa.eu/idabc>

¹³ Bilkent Üniversitesi Endüstri Mühendisliği öğretim üyesi Doç. Dr. Mustafa Akgül ile söyleşi (23 Eylül 2006).

sı'nın adlandırılışı dahi hakim anlayış hakkında fikir vermektedir. Portalın Türkçe karşılığı olan 'Kapı' sözcüğü, bir yandan da tarihsel, siyasal ve sosyolojik olarak güçlü devletin varlığını esas alan, yurttaşlar açısından ise daha çok tabiyet ve bağımlılığı yansıtan bir yapının yansımasıdır. E-devlet uygulamalarının en büyük projesi bu şekilde adlandırılırken, yabancılara yönelik olarak kurulan yatırım sitesi içinse 'Türkiye Yatırım Portalı' adı konulmuştur. Bu nominalist unsur, tartışmanın ikincil bir ögesi olarak görülebilir, ancak sembolik olarak hakim anlayış hakkında da fikir verir.

İki örnekte de, Macintosh'un e-yönetişim modeli içerisinde yer alan ve e-demokrasi açısından hayati öneme sahip 'etkin katılım' bileşeni yok denecek kadar belirsizdir. Şirketlere yönelik kamu hizmetlerinden ve kamu kurumları arası iletişimi sağlamaktan bağımsız, sadece yurttaşlara yönelik olarak inşa edilen www.italia.gov.it, www.turkiye.gov.tr örneğinden bu anlamda ayrılrsa da bu örnekte de yurttaşlar karar alma süreçlerinin bir parçası olarak düşünülmemiştir.

Dolayısıyla, etkin, şeffaf, hesap verebilir, daha az maliyetli bir kamu yönetimi hedefiyle yola çıkan iki örnekte de e-yönetişim modelinin nihai hedefi olarak görülebilecek e-demokrasi bileşeni ya yoktur ya da çok zayıftır. Ancak, İtalya örneğinde en azından merkezi hükümetin web-sitesinin tasarlanması ve işleyişinde bölgesel ve yerel yönetimlerle işbirliğine gittiği görülmektedir. Ayrıca, başta ülkenin yönetsel yapısı olmak üzere bir dizi etmene bağlı olarak, bölgesel ve yerel yönetimler e-devlet hizmetlerinde kendi projelerini geliştirebilmekte, bunu yaparken de etkin katılım unsurunu e-yönetişimin vazgeçilmez bir parçası olarak görmektedirler. En son Lombardia Bölgesel Yönetimi, Milan Üniversitesi ve bir dizi sivil toplum kuruluşunun inisiyatifinde başlatılan www.partecipaMi.it girişimi buna bir örnek olarak gösterilebilir.

Merkezi hükümetler düzeyinde söylemsel olarak e-demokrasinin e-devlet uygulamaları ile beraber e-yönetişimin bir parçası olarak görüldüğünü, ancak pratikte BİT'in, e-devlet uygulamaları özelinde, Schalken'in söz ettiği üstüne-ekle stratejisi çerçevesinde değerlendirildiğini söyleyebiliriz. Bu durumu etkin yurttaş katılım yönetimlerinin karar alma süreçlerine yeni bir ortak katarak güçlerini paylaşmak istememesinden, dijital uçurum nedeniyle farklı oranlarda da olsa internet erişimi olanağının hâlâ pek çok yurttaşa kapalı olmasından, son derece karmaşık hale gelmesi nedeniyle uzmanlaşma gerektiren mevcut karar alma süreçlerine yurttaşların kayıtsız kalmasına kadar bir dizi nedene bağlayabiliriz. Peki, yerel yönetimler düzeyindeki uygulamalar karşılaştırıldığında ne gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır?

Steyaert siyasal katılımın düşmesi ile birlikte yurttaşlar, siyaset ve siyasalar arasında bir bölünme oluştuğuna dikkat çektikten sonra, internetin demokrasiye nasıl

katkıda bulunabileceğini sorgular. Bu noktada, e-demokrasinin güçlendirilmesi için sunduğu önerilerden biri de konuların yerel olmasıdır. Böylelikle, halkın e-demokrasiye ilgisinin artırılarak ‘yerelleştirilmiş e-demokrasi’nin geliştirilebileceğini savlar (Steyaert, 2002: 2). Açıktır ki, yerel yönetimlere de bu konuda önemli görevler düşmektedir. İncelenen iki örnek çerçevesinde, Çankaya Belediyesi web sitesinin tasarımı ve işleyişi itibarıyla karar alma süreçlerine etkin yurttaş katılımını teşvik etmekten çok, belediye hizmetleri hakkında ilçe sakinlerini ve üçüncü kişileri bilgilendirmeyi amaçladığı söylenebilir. Site şikayet ve isteklerin belirtilmesi amacıyla sunulan e-posta gönderme ve çağrı merkezi hizmetleri dışında etkileşime kapalıdır. 2006-2010 yılları için belirlenen Stratejik Plan’da e-belediye hizmetlerinin sanal ortamda sunulmasının amaçlandığı belirtilmektedir. Belediye politikalarının belirlenmesi ve karar alma süreçlerinde yurttaş katılımının artırılması bağlamında gerçek ortamda oluşturulmaya çalışılan Kent Konseyi önemli bir girişimdir. Ancak, aynı planda, bu girişimin sanal ortamda nasıl destekleneceği konusunda bahsedilmemektedir.

Floransa Komünü, Kent Konseyi’ne hali hazırda sahip bulunmaktadır. Gelişmiş bir demokratik kent kültürü geleneğine sahip kentte, Kent Konseyi aracılığıyla pek çok farklı grup ve örgüt kent yönetimine ilişkin uzun ve kısa erimli politikaların belirlenmesinde söz sahibidir. Komün’ün web sitesi e-belediye hizmetlerini sağlayabilecek şekilde, e-yönetişim modeli esas alınarak tasarlanmıştır. Ancak, burada da karar alma süreçlerine katılımı sağlayabilecek e-demokrasi araçları sınırlıdır. Mevcut araçlardan forum da sürekli bir araç olarak değerlendirilmemektedir. İnternet yoluyla etkileşim daha çok alınan kararlara ve bunların uygulamasına ilişkin geri bildirimler yoluyla olmaktadır. Sanal ortam uygulamaları daha çok e-devlet hizmetleri etrafında yoğunlaşırken, kent yönetimine katılım ağırlıklı olarak gerçek ortamda sürdürülmektedir. Söz konusu web sitesine de bu süreçte oluşturulan karar ve uygulamalar yansımaktadır. Dolayısıyla, e-demokrasi uygulamaları karar alma süreçlerine katılım noktasında daha çok destekleyici bir unsur olarak kullanılmaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye ve İtalya bilgi toplumuna ulaşmayı hedef olarak seçmiş iki ülkedir. Kuşkusuz, bu hedefe ulaşmada kısa ve uzun erimli bilgi ve teknoloji politikalarına ihtiyaç vardır. Dijital bölünmenin azaltılması yönünde İtalyan devleti özellikle gençlerin bilgisayar sahibi olabilmeleri için sübvansiyonlar uygulamaktadır. İtalya ile kıyaslandığında ülkemizdeki dijital bölünme çok daha ciddi düzeydedir. İki devlet de e-devlet uygulamalarını etkin ve daha az maliyetli bir kamu yönetimi ağı yaratmak için son derece önemsemektedir. Türkiye’dekinden ve yaygın uygulamadan farklı olarak İtalyan devleti, web sitesini üç farklı sektöre de seslenecek şekilde tasarlamamıştır. Kamu kurumları arasında ayrı bir bilgi, belge paylaşım

ağı kurarken, iş dünyasına özel, ayrı bir web sitesi kurulmuştur. www.italia.gov.it ise yurttaşlara yönelik hizmetleri kapsayacak şekilde inşa edilmiştir. Söz konusu site karar alma süreçlerine etkin yurttaş katılımı bağlamında e-demokrasi araçları yönünden kısırdır. Dolayısıyla, e-yönetişimden çok e-devlet odaklıdır. Halen, test yayınında olan www.turkiye.gov.tr de aynı anlayışı yansıtmaktadır. Ancak tasarım olarak İtalya'daki muadili kadar kapsamlı değildir. Yerel düzeydeki örneklerde de e-demokrasi araçları açısından olanaklar son derece kısıtlıdır. Bunda internetin bulunduğu olanakların değerlendirilmesi konusundaki dijital bölünme gibi maddi engellerin yanı sıra, söz konusu olanakların içselleştirilememiş olmasının da etkili olduğu düşünülebilir. Ancak, Çankaya Belediyesi web sitesinin sanal ortamda yönetime yurttaş katılımını sağlayacak olanaklardan yoksun olması bir yana, henüz e-devlet hizmetlerini sağlayacak bir altyapısı dahi bulunmamaktadır. Dolayısıyla, merkezi ve yerel düzeylerde incelenen dört örnek de demokrasinin vazgeçilmez koşullarından olan etkin yurttaş katılımını sanal ortamda teşvik etme ve uygulama bağlamında isteksiz ve/veya yetersizdirler.

KAYNAKÇA

- Bell, David (2001), *An Introduction to Cybercultures*, Routledge, London & New York.
- Brown, Mary - Brudney, Jeffrey L. (2001), "Achieving Advanced Electronic Government Services", Konferans Tebliği, www.spea.indiana.edu/NPMRC6/ (2.11.2006).
- Castells, Manuel (2004), "An Introduction to the Information Age", Webster, Frank (Ed.), *The Information Society Reader*, Routledge, London & New York, p. 138-64.
- Clift, Steven (2003), "E-Democracy, E-Government and Public Net-Work", <http://www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html> (15.10.2006).
- Çankaya Belediyesi Stratejik Planı 2006-2010, <http://www.cankaya-bld.gov.tr/dokumanlar/2006-2007-Stratejik-Plani.doc> (21.01.2007).
- Çetin, Hüseyin - Aydoğan, Okan - Ertuğrul, Zerrin (2005), "E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri", <http://www.edevlet.net/eTurkiye/durumanalizi.pdf> (28.11.2006).
- DPT Bilgi Toplumu Strateji Belgesi (2003), www.bilgitoplumu.gov.tr (28.11.2006).
- DPT (2004), *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*, DPT Yayınları, Ankara.
- Hague, Barry N. - Loader, Brian D. (1999), "Digital Democracy: An Introduction", Hague, Barry N. - Loader, Brian D. (Eds.), *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*, Routledge, London & New York, p. 3-22.
- <http://ec.europa.eu/idabc>
- Macintosh, Ann (2003), "Using Information and Communication Technologies to Enhance Citizen Engagement in the Policy Process", *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement* başlıklı OECD Raporu içerisinde, p.19-142, <http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf> (30.12.2006).

- Manin, Bernard (1997), *Principles of Representative Government*, Cambridge University Press, Cambridge & New York.
- Moore, R.K. (1999), "Democracy and Cyberspace", Hague, Barry N. - Loader, Brian D. (Eds.), *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*, Routledge, London & New York, p. 39-59.
- OECD E-Government Studies, "The E-Government Imperative", [http://webdomino1.oecd.-org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/E-Government%20Imperative%20Final\(\).pdf](http://webdomino1.oecd.-org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/E-Government%20Imperative%20Final().pdf) (5.11.2006).
- Papacharissi, Zizi (2004), "The Virtual Sphere", Webster, Frank (Ed.), *The Information Society Reader*, Routledge, London & New York, p. 379-92.
- Pippa, Norris (2001), *Digital Divide*, Cambridge University Press, New York.
- Rheingold, Howard (1993), *The Virtual Community*, Addison-Wesley Publishing Company, Massachusetts.
- Schalken, Kees (1998), "Internet as a New Public Sphere for Democracy?", Snellen, I.Th.M. - Van de Donk, W.B.H.J. (Eds.), *Public Administration in An Information Age*, IOS Press, The Netherlands, p. 159-74.
- Steyaert, Jan (2002), "Is the Internet Viagra for Democracy?", http://www.opendemocracy.net/author/Jan_Steyaert.jsp (10.10.2006).
- Uçkan, Özgür (2003), "E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye", http://www.edevlet.net/eTurkiye/E-devlet_E-demokrasi_ve_Turkiye.pdf (15.11.2006).
- www.basbakanlik.gov.tr
- www.bilgitoplumu.gov.tr
- www.cnipa.gov.it
- www.crc.italia.it
- www.democracy.forum.co.uk
- www.die.gov.tr
- www.dpt.gov.tr
- www.epractice.eu
- www.innovazione.gov.it
- www.istat.it
- www.oecd.org
- www.openDemocracy.net
- www.publicus.net
- www.teledemocracy.org
- Yıldız, Mete (2002), "Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 35, Sayı 2, Haziran, s. 77-92, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/-internetkafeler.pdf> (15.12.2006).