

## KAMU YÖNETİMİNE GÜVEN: E-DEVLET AÇISINDAN BİR İNCELEME

Murat YILDIRIM\*

### Özet

Bu çalışmada, yurttaşların kamu yönetimine güveninin, e-devlet çabalarından nasıl etkilendiği sorusu yönetsel açıdan yanıtlanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, güven ve e-devlet olguları tanımlanmış, e-devletin güvenle ilişkisi açıklanmış, güven açısından e-devletin geleneksel ve yeni kamu yönetimi yaklaşımları karşısındaki yeri ve önemi açıklığa kavuşturulmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** Güven, E-Devlet, Geleneksel Kamu Yönetimi, Yeni Kamu Yönetimi

### Trust in Public Administration: A Study in Point of E-Government

#### Abstract

In this study the question on how the trust of citizens in public administration is influenced by the e-government efforts is tried to be answered from an administrative point of view. In this connection, trust and e-government phenomena are defined, the relation of e-government to trust is explained and, concerning confidential attitudes, the role, place and importance of the e-government in relation to the traditional and the new approaches in public administration are clarified.

**Keywords:** Trust, E-Government, Traditional Public Administration, New Public Management.

### GİRİŞ

Güven duygusunda, bir inanç, bir bağlılık söz konusudur. Bu inanç ve bağlılık, güvenilen tarafın olumlu ve yararlı bir tavır ve eylem içerisinde bulunacağına veya en azından zararı dokunmayacağına dair güvenen tarafın bir beklentisinden kaynaklanır. Bu beklentiler olumsuz bir durumla karşılaşmadığı sürece, güven duygusu varlığını (bazen güçlenerek) devam ettirecektir.

Güvenmek edimi, duygusal ve mantıksal boyutlara sahip bir süreçtir. Güvenin sağlanmasında ve sürdürülmesinde taraflar arasındaki karşılıklı iletişim ve etkiler büyük bir önem taşımaktadır. Güven duyup duymamak, etkileşim sırasında yaşanan duygu ve düşünce alışverişinin ardından ortaya çıkacaktır. Güvenilen

---

\* Yrd.Doç.Dr., Cumhuriyet Üniv., İktisadi ve İdari Bil. Fak., Kamu Yönetimi Böl., Sivas

tarafın duruşu, tavrı ve eylemlerine ilişkin güvenen tarafın düşünceleriyle duygusal izlenimlerinin birbiriyle tutarlı ve olumlu olması, güven hissini doğuşuyla veya sürdürülmesiyle sonuçlanacaktır. Kurumsal ilişkilerde de durum bundan farklı değildir. Kurumlar ve kurumlarla insanlar arasında da bir güven ilişkisi doğar. Bu durumda, kurumların işlem ve eylemleri kadar özellikle kurumlara genelleştirilen, o kurumu temsil eden yöneticilerinin söz, davranış ve eylemleri önemli bir rol oynar.

Yurttaşların kamu yönetimine güvenini belirleyen tek bir ölçüt yoktur. Kamu yönetimine güven duyulmasında; kamu kurumlarının yapısı, işlevleri ve işleyişinin yanı sıra kamu hizmetlerinin halkın beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu son derece önemlidir. Kamu kurumlarının bir yandan kamu yararını gözeterek işlerini doğru yapması diğer yandan yaptığı işlerin doğru olması, yurttaşların kamu yönetimine güven duymalarının esasını oluşturmaktadır. Bu bakımdan 20. yüzyılın son çeyreğindeki e-devlet girişimlerinin, birtakım riskler taşımakla birlikte, yurttaşların kamu yönetimine güvenini güçlendirici bir etkiye sahip olduğunu belirtmek gerekir. Bu çalışmanın konusu, yurttaşların kamu yönetimine güveninin e-devlet çabalarından nasıl etkilendiğini araştırmak; amacı ise yurttaşların kamu yönetimine güveninin e-devlet çabalarından nasıl etkilendiği sorusuna yönetsel açıdan yanıt bulmaktır.

Araştırmada bilimsel yöneme uygun hareket edilerek gerekli kavram ve konular belgesel gözlem tekniği ile uygun kaynaklardan yararlanılarak açıklanmıştır. Ayrıca bu çalışmanın önemi; e-devletin güven ile ilişkisinin açıklanması, güven açısından e-devletin geleneksel ve yeni kamu yönetimi yaklaşımları karşısındaki yerinin vurgulanmasından ileri gelmektedir.

## I. GÜVEN OLGUSU

İnsanlar toplumlar halinde yaşar. Toplumsal yaşamda herkes hem birden fazla grubun veya kurumun üyesidir hem de bu yapılar içerisinde faaliyetlerde bulunur. Güven, insanları ve kurumları birbirlerine bağlayan; ilişkilerin devamlılığını, gücünü ve yoğunluğunu belirleyen anahtar bir kavramdır. İnsanlara içkin güven duygusu, insanlar kadar kurumlar içerisindeki ve arasındaki ilişkilerin de temelini oluşturmaktadır.

Bjilsma ve Koopman, güveni, bir başkasının eylemlerinin kişiye zarar verici değil, yararlı olacağı ihtimaline duyulan inanç şeklinde açıklamaktadır (2003'ten aktaran Leat ve El-Kot, 2009:182). Güven duyulmasını sağlayan inançlar; güven duyulacak kişinin yeteneği, iyiliği ve dürüstlüğüne ilişkin bireyin algılamalarından doğar (Fisher ve Chu, 2009:545). Güven duygusunun zayıf ya da güçlü olması, nesnel ve zorunlu değil; algılananlara, hissedilenlere ve yaşananlara bağlı olarak değişen öznel ve olumsal bir nitelik göstermektedir. Kişinin içerisinde bulunduğu durumlar, bilişsel düzeyi, deneyimleri ve duygusal nitelikleri bu bakımdan önemli bir rol oynamaktadır.

Güven, bir kişinin geçmişteki etkileşimlerine dayalı bir biçimde gelecekteki davranışlarına ilişkin beklentinin bir ifadesidir (Roca, Garcia ve Vega, 2009:98).

Güven; uzun bir zaman çerçevesinde ve yinelenen etkileşimlerle gelişen, doğru işin yapılmasıyla ilgili yüksek bir tahmin edilebilirliğin sonucunda oluşma eğilimindedir (Wang ve Wart, 2007:270).

Luhmann, güveni, karmaşıklığı azaltmayı sağlayan bir mekanizma olarak görmektedir (2000'den aktaran Antoniou ve diğerleri, 2007:368). Güven, geleceği tahmin yoluyla ve içerdiği olumlu bakış açısıyla yeni durumların getirdiği riski azaltmak için kullanılan araçlardan birisidir (Ateş, 2004:356). Güven; karşı tarafın söz, davranış ve eylemlerinin kişinin (kurumun) beklentileri doğrultusunda gerçekleşeceği düşüncesine ya da kişinin (kurumun) yararını hedef alacağı önkabulüne dayanır. Güven olgusu, zorunlu olarak belli ölçülerde bir belirsizlik ve risk içerir. Belirsizlik ve riskin olmadığı yerde bir kesinlik ve zorunluluk vardır. Böyle bir durumda ise *güvenmekten* değil, *bilmekten* söz edilir.

Güven, çok boyutlu bir kavram olup, bireyin yeteneği ve dürüstlüğüne ilişkin ussal değerlendirmenin yanı sıra ilgi ve iyilik duyguları üzerinde temellenir (Roca, Garcia ve Vega, 2009:99). Güvenmek edimi, her şeyden önce bilişsel bir süreci gerekli kılar. Bireyin güven duyması, karşı tarafın daha önceki tutum, davranış ve eylemlerinin sürekli gözden geçirilmesi, yorumlanması ve uygun bulunmasının bir ürünüdür. Bu süreçte kişilerin bilgiye dayalı düşüncelerinin yanı sıra duygusal yaşamlarından kaynaklanan düşünceleri son derece önemlidir. İnsanların iç dünyalarındaki izlenimleri ve sezgi gücü, güven duygusunun oluşumunda büyük bir rol oynamaktadır.

## II. E-DEVLET NEDİR?

E-devlet; bilgi ve hizmetlerin, haftanın yedi günü, günün yirmi dört saati devletler tarafından elektronik sunumudur. E-devlet, hem devlet hem de yurttaşlar için bazı yararları teşvik etmek için devlet örgütlerinin yeteneğini geliştirir ve genişletir (Norris ve Moon, 2005:64).

E-devlet; yurttaşlara nispeten pahalı olmayan, beklemeksizin erişim, güncel bilgi ve işlem kolaylıkları sağlamaktadır (Akesson ve Edvardsson, 2008: 460). Kamu hizmetlerinin elektronik sunumu, yurttaşları zaman ve mekân kısıtlamalarından kurtarmaktadır. E-devlet girişimleri; yurttaşların daha kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir biçimde gereksinim duydukları hizmetlere ve bilgilere ulaşmalarını sağlamaya dönük bir içeriğe sahiptir.

E-devletin dört temel amacı bulunmaktadır. Bunlar; 1) yönetsel işlevleri ve süreçleri yeniden yapılandırmak, 2) kamu yönetiminde koordinasyon ve işbirliğinin önündeki engelleri kaldırmak, 3) devletin performansını izlemek ve 4) devlet ve yurttaşlar arasındaki ilişkileri geliştirmektir (Ciborra ve Navarra, 2005:144). Başka bir ifadeyle, e-devlet; web aracılığıyla israfı azaltmayı, hizmet kalitesini artırmayı ve yurttaş, iş çevreleri ile devlet arasındaki ilişkileri geliştirmeyi amaçlamaktadır (Kolsaker ve Lee-Kelley, 2008:724). Devlette bilgi teknolojilerinin yaygın kullanımı; kamu hizmetlerini yeniden düzenlemek, geleneksel hizmetlerde var olan gereksiz genel giderleri ve verimsizlikleri azaltmak ya da ortadan kaldırmak için devlet yönetimine bir değişim fırsatı sunmaktadır (Bakry, 2004:341).

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi akışını kolaylaştırarak hızlandırmış, içinde yaşanan dönemin haklı bir biçimde *bilgi çağı* olarak nitelendirilmesini sağlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu hızlı gelişmeler; toplumsal yapıyı, devlet ve yurttaş arasındaki ilişkileri, yurttaşların devlete bakış açılarını ve devletten beklentilerini değiştirmektedir.

Bilgi çağının doğuşu, yalnızca teknolojinin bir ürünü olmayıp, teknoloji ve toplum arasındaki dinamik bir ilişkinin sonucudur. Bu süreçte bir yandan insanların istekleri, gereksinimleri, çıkarları ve zevkleri artan şekilde farklılaşırken diğer yandan bu farklılaşmış isteklere, çıkarlara ve zevklere yanıt verebilmek için iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeler sayesinde bir etkileşime geçilmektedir (Long, 2002:5). Bu nedenle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin toplumsal yapıdaki değişimlerle yakın ve doğrudan bir ilişkisi bulunmaktadır. Teknoloji; insanların farklı istek, beklenti ve gereksinimlerinin dile getirilmesini, açığa çıkarılmasını kolaylaştırdığı kadar, bunların karşılanmasına yönelik güçleri, fırsatları ve olanakları da harekete geçirmeye yardımcı olmaktadır.

Bilgi paylaşımı için ortaya çıkan fırsat ve olanaklar; insanların yaşananlardan daha çabuk haberdar olmasının, birbirleriyle yoğun bir etkileşim kurmasının, kamu kurumlarını daha yakından izleyip değerlendirebilmesinin yolunu açmaktadır. Bu durum, kamu kurumlarının görev, yetki ve kaynak kullanımına ilişkin duyarlı ve dürüst, halka karşı ise sorumlu ve açık davranmalarına yönelik hissettikleri baskıyı daha da şiddetlendirmektedir.

### III. E-DEVLET SÜRECİNDE E-YÖNETİŞİM VE GÜVEN

E-devlet, bir kamu örgütü tarafından ek bir değer yaratmak için iç ve dış çevresindeki taraflarla olan mevcut ve gelecekteki ilişkileri desteklemek ya da yeniden tanımlamak için çağdaş bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımınıdır. Bu ek değere; devlete erişimi artırmakla, kaliteli hizmet sunumunu kolaylaştırmakla, içsel verimliliği teşvik etmekle, kamusal ve siyasal hesap verebilirliği desteklemekle ve yurttaşların siyasal katılımını artırmakla ulaşılabilir (Bekkers, 2003:90). Bu bakımdan e-devlet, yalnızca kamu hizmetlerinin sunulma tarzında değil, aynı zamanda devlet ve yurttaş arasındaki ilişkilerde köklü bir değişimi ifade etmektedir (Teicher, Hughes ve Dow, 2002:387).

E-devlet, yalnızca var olan formları ve hizmetleri internet üzerine aktarmakla ilgili olmayıp, aynı zamanda devletin hizmetleri nasıl sunacağını, kullanıcıların gereksinimlerini dikkate alacak tarzda onlarla nasıl bir bağ kurulacağını yeniden düşünme fırsatı sağlar (Burn ve Robins, 2003:26). Literatürde e-devlet süreci için yaygın bir biçimde dört ya da beş aşama öngörülmektedir. Birinci aşamada, bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi yaymak için kullanılmaktadır. İkinci aşama, iki yönlü iletişimdir. Bu aşamada, devlet, bilgi ve veri transfer teknolojileri kadar e-posta sistemlerini de kullanmaktadır. Üçüncü aşamada, kamu görevlilerinin yerine geçecek şekilde mali işlemler ve hizmetler çevrimiçi olarak sunulmaktadır. Dördüncü aşamada, çeşitli devlet hizmetleri yatay ve dikey olarak bütünleştirilmeye çalışılmaktadır. Beşinci aşama, web-esaslı

siyasal katılımı teşvik etmeyi içeren etkileşimli demokrasi aşamasıdır (Torres, Pina ve Acerete, 2006:281).

E-devlet sürecindeki en alt düzey, kamu örgütlerinde yeni bir yapılanmaya başvurmaksızın bilgi ve iletişim teknolojilerinin var olan düzene uyumlaştırılmasını ifade etmektedir. Bu aşamada tek yönlü bir bilgi akışı söz konusudur. İkinci aşamada kamu örgütleri, dışarıyla etkileşime geçerken hizmet ve bilgi sunumuna yönelik dışarıdan gelen beklenti ya da sorunlara karşı duyarlı hale gelmektedir. Üçüncü ve dördüncü aşamalarda kamu örgütlerinde hızlı, ekonomik ve etkin bir hizmet sunumuna yönelik yönetsel açıdan yeniden yapılanmaya gidilmektedir. Son aşamada ise kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sürecine devletin yanı sıra özel sektör ve sivil toplum dahil edilmek istenmektedir. E-yönetişim kavramı da bu son aşamada hayat bulmaktadır.

Son yirmi yılı aşkın bir süredir dünyanın dört bir yanında neo-liberal reformlar yaşanmaktadır. Bu reformlar, bürokrasi kavramının yeniden formüle edilmesini gündeme getirmektedir. Kamu yönetimi reformu için örgütleyici bir ilke olarak yönetişimin artan ölçüde benimsenmesi, kamu hizmetlerinin sunumunda hiyerarşik devletten yatay, melezleşmiş ve ağlara dayalı yapılara doğru bir değişime yol açmıştır (Madon, 2006:879). Bu şekilde devletler; özelleştirmeler yoluyla merkezi yönetimi küçültmeye, siyasal ve yönetsel bağlamda yerinden yönetime yetki ve sorumluluk devretmeye, kamu hizmetlerinde ve politikalarında özel sektörü ve sivil toplum kuruluşlarını söz sahibi kılmaya başlamıştır.

Yönetişim kavramı; devlet dışı aktörleri, örneğin sendikaları, iş çevreleriyle bunların birliklerini ve sivil toplum kuruluşlarını vurgulamaktadır. Bu kuruluşlar, kamusal amaçları geliştirmek ve başarmak için devletle birlikte çalışmaktadırlar (O'Toole ve Meier, 2004:682). Kısaca yönetişim, kamu politikasının yapımı ve sunumu sürecine devlet dışı aktörlerin artan katılımını vurgular (Bache, 2000:577). E-yönetişim ise yönetişim sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemini ön plana çıkarmakta ve bir aşama halinde e-devlete eklenmektedir. E-yönetişim, e-devletin ve yönetişimin kesişim noktasında yer almaktadır.

E-yönetişim, hem kamu hizmetlerinin sunumunu hem de yurttaş ve devlet arasındaki ilişkiyi değiştiren teknoloji aracılıklı bir dizi süreçten oluşmaktadır. E-yönetişim, e-devletin yanı sıra kamu politikalarının şekillenmesi, tartışılması ve uygulanması sürecinde paydaşların (stakeholders) çevrimiçi bağlantısı gibi yönetişimin anahtar konularını içermektedir (Torres, Pina ve Royo, 2005: 534-535). E-yönetişim, yatay koordinasyon ve etkileşim yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ biçimi yapılanmalar içinde katılımını öngören, bunun için bilgi ve iletişim teknolojileriyle gelişen merkezi olmayan iletişim ağlarını kullanan bir modeldir (Uçkan, 2003:19).

E-devlet modelinde devleti, çok sayıda ilişkileri içeren bütünleşmiş ağın bir parçası olarak da görmek gerekir. Bu tarz ağ, zamandan büyük bir tasarruf sağlama ve devleti, yurttaşı ve özel sektörü farklı şekillerde değer yaratma üzerine odaklayarak hizmetin kalitesini artırma vaadi taşımaktadır (Clark, 2003:388). 51).

Ağların mantığı, sıkı kurallara dayalı bürokrasiye zıt olarak esnek yapıların kurulmasına dayanmaktadır (Choi, 2007:937).

Ağların gerekli kıldığı esnek yapılanmalar; bilgi akışı ve paylaşımını kolaylaştıran, işbirliğinin, katılımın ve ortak sorumluluğun önemini vurgulayan bir nitelik taşır. Değişimin yön ve niteliğinin anında farkına varmak, buna yönelik gerekli adımları hızla atmak çok önemlidir. Bunun için güvene dayalı bir biçimde bir yandan kurumların iç iletişimlerinin güçlendirilmesi diğer yandan diğer kuruluşlarla ve toplumun farklı kesimleriyle daha sıkı bağların kurulması gerekmektedir. Ne var ki ağlara dayalı yönetim, kamu sektörü bağlamında kamunun güveni açısından birtakım sakıncalar içermektedir.

Kamu güveni, halkın yönetimin doğru işi yapacağına inandıkları genel bir kavramdır. Bu güven, halkın belli bir göreve ya da belli bir daireye yönelik tutumundan çok; memurların ahlaki, toplumsal ve güvene dayanan ödevlerini taşıyıp sürdürdüklerine dair halkın inancına dayanan daha geniş bir anlama sahiptir (Wang ve Wart, 2007:266). Yurttaşlar, devlet dairelerinin kamu yararına kullanıldıklarını bildikleri zaman kamu kurumlarına güvenirler (OECD, 2000:19).

Ağ yapıları; bilgi ve kaynakların daha iyi kullanılmasını, gelişmiş sorun çözme kapasitesini, daha verimli hizmet sunumunu vaat etmektedir (Hendriks, 2008:1009). Bu özelliklerle birlikte ağların, şeffaflığı ve katılımı vurgulayan, toplumsal kesimlerin beklenti ve gereksinimlerini dikkate alan bir nitelik taşımasının kamu güveni için önemli olduğunun altı çizilmelidir. Ancak, başka bir yönüyle ağlar, kamu politikalarının yapımı ve şekillendirilmesi sürecinde özel çıkarlara yapısal bir avantaj sunan güç merkezleri niteliği taşımaktadır. Bu sürece, stratejik olarak güçlü aktörler dahil olmaktadır (Klijn ve Skelcher, 2007:588). Diğer yandan ağ aktörleri, politikacı ve devlet memurlarından beklenen siyasal ve yönetsel hesap verebilirlikten yoksundur (Hendriks, 2008:1009). Ağ sürecinde kararların verilmiş tarzı ve kendisi, taraflar arasındaki karşılıklı ilişkilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Taraflar kamu hizmeti ve politikalarına ilişkin kamu yararı için bir araya gelmekle birlikte, bunu değerlendirebilecek ya da güvence altına alacak kurumsal bir araç söz konusu değildir. Bu yüzden kararların, asimetrik güç dağılımının da etkisiyle özel çıkarlar lehine çıkması olasılığı son derece yüksektir. Bu durum, halkın kamu sektöründen beklediği kamu yararına hizmet düşüncesiyle çelişerek kamu kurumlarına karşı duyduğu güveni zayıflatmaktadır.

#### IV. E-DEVLET VE GÜVEN

E-devlet çabalarını etkileyen başlıca etmenler; teknolojinin rolü, yurttaşlara yönelik hizmetler, maliyet-verimlilik, siyasal ya da yasal gereklilikler ve seçmenlerin istekleridir (Ryder, 2007:117). Bu bakımdan; teknolojik altyapının durumu, gerekli siyasal, yasal ve mali desteğin ya da zeminin varlığı, bilgi ve iletişim teknolojileriyle sunulacak hizmetlerin nitelikleri ve özellikle halkın bu girişimlere yönelik bakış açısı ve katkısı e-devlet girişimlerinin başarı etmenleridir.

E-devlet, kamu yönetimiyle devlet faaliyetlerinin yönetimine ilişkin yeni bir tutumu gerektirmektedir. Bu bakımdan hem yönetsel verimliliği ve yönetsel basitliği sağlamak için yönetsel işlevler ve süreçlerin tek duraklı erişime (one-stop shops) dayalı bir biçimde yeniden tasarlanması hem de yurttaşlarla kamu yönetimi arasında işbirlikçi bir etkileşimin geliştirilmesi uygulamadaki başarı için son derece önemlidir (Ciborra ve Navarra, 2005:144).

Yurttaşlara zamanında daha fazla sunulan bilginin; devleti daha fazla şeffaflaştırması, devletin performansını daha yakından izlemeleri için yurttaşları güçlendirmesi beklenir. Teknolojinin sağladığı karşılıklı etkileşim, aynı zamanda devletin yurttaşlarının gereksinim ve isteklerine karşı daha duyarlı hale gelmesi, hesap verebilirliğini artırması beklentilerine de yol açmaktadır (Wong ve Welch, 2004: 276). Ne var ki basitçe bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde daha yaygın kullanımı e-devlet uygulamaları için yeterli değildir. Daha hızlı, etkin, duyarlı, kaliteli ve ekonomik bir hizmet sunumu e-devlet sürecindeki başlıca beklentidir. Bunun için kamu yönetiminin, toplumla etkileşim içerisinde bulunması, değişimi yakından izleyerek doğru algılaması, değişen toplumsal beklenti ve gereksinimlere hızla yanıt verebilecek yetenek ile güce sahip olması bir zorunluluktur.

E-devlet paradigması, iki temel unsura dayanmaktadır. Bunlardan birincisi, yurttaş odaklılığı artırmaktır. Hizmetler yurttaşların perspektiflerinden yeniden yapılandırılırken, bu hizmetlerin daha iyi bütünleştirilmesi yeni paradigmanın ikinci unsurudur (Islam, 2007:108). Oysaki kamu sektörünün özelliklerinde meydana gelen kültürel ve değer değişimlerini hesaba katmayan teknoloji uyarlamaları, iş süreçlerini yeniden düzenlemeksizin sadece kâğıda dayalı süreci dijital forma aktarmakla yetinen uygulamalar, bu bakımdan istenen sonucu vermeyecektir (King, 2006:25); çünkü bilgi teknolojisi, çoğu kez önemli örgütsel değişimlere yol açmaksızın kamu örgütlerinin teknik yeterliliklerini geliştirir. Örgütlerin doğasını değiştirmeksizin bilgi teknolojilerinin oynayacağı rol, örgütlerdeki varolan eğilimleri zorlamaktan öteye geçmeyecektir (Wong ve Welch, 2004:276).

E-devlete ilişkin kuram ve araştırmalar, yeni yönetsel yapılar kadar kurumsal değişim gereksinimini de ortaya koymaktadır (Tolbert, Mossberger ve McNeal, 2008: 551). Nitekim e-devlet, kamu sektörü için toplam kalite yönetiminin bir dizi temel amaçlarını ifade etmek için kullanılabilir. Bu bakımdan müşteri odaklılık, toplumları, çalışanları ve müşterileri güçlendirmekte, etkinlik ve verimlilik kavramları ön plana çıkmaktadır (Teicher, Hughes ve Dow, 2002:387). Daha esnek çalışma kalıplarının oluşturulması, hiyerarşinin yerini çalışma takımlarının alması, daha fazla ortak sorumluluk duygusunun geliştirilmesi, çalışanlar ve müşteriler arasında daha çok işbirlikçi ilişkilerin geliştirilmesi önemli özelliklerdendir (Burn ve Robins, 2003:28). Tüm bu nitelikler, kamu sektörü için yeni bir yönetim felsefesini, kapsamlı ve derin bir kurumsal değişimi gerektirmektedir. Bu değişimin yalnızca kamu yönetimiyle sınırlı kalmayıp,

devletin diğer kurumlarını ve toplumsal ilişkileri kapsamayı, e-devlet uygulamalarının başarısı için bir zorunluluktur.

Kamu sektörü için elektronik hizmetlere geçiş, teknik ya da örgütsel değişimden çok daha fazlasıdır. Bu değişim, devlet-yurttaş etkileşimine ilişkin etik boyutlar içermekte, güven ve rıza en az yasal otorite kadar önem kazanmaktadır (Colesca, 2009:34-35). E-devlet girişimlerine geniş ve bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmak gerekmektedir. Bu süreçte eylemsel pratiklerin, güçlü bir düşünsel altyapıya sahip olması; örgütsel, siyasal ve toplumsal alanda gerçekçi karşılıklar bulması yaşamsal bir önem taşımaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe en etkin şekilde kullanımı, öncelikle siyasal ve yönetsel bağlamda bir eylemsel kararlılığı gerekli kılar. Yeni teknolojilerin kamu örgütlerinde, işleyişi güçlendirmesinin ötesinde bir yeniden yapılanma aracı olarak kullanımı, yönetim ve toplum arasındaki ilişkilere yönelik yeni birtakım algılamaların, yorumların ve beklentilerin ardından ancak gündeme gelebilir. Burada en büyük rol, değerlere yönelik bir duruma işaret etmesi nedeniyle siyasal iktidara düşmektedir. Siyasal tutum ve eylemlerin tam anlamıyla hayat bulmasında kamu yönetiminin yeri çok büyüktür. E-devlet sürecinde kamu yönetimi, genel hedeflere yönelik alt hedeflerin ya da eylem çizgilerinin belirginleştirilerek uygulanmasında büyük bir rol oynamaktadır. Atılacak adımlara ilişkin fikir zenginliğinin oluşumu ve uygulama kalitesinde artışın sağlanması için siyasal iktidar ve kamu yönetimi arasında bir etkileşimin, karşılıklı anlayış ve işbirliğinin devamlı surette kurulması gerekmektedir. Aynı ortamın, sürecin üçüncü bir ayağı olarak, devlet kurumlarının kendi aralarında olduğu kadar halkla ilişkilerinde de var olması çok önemlidir.

Thomas, e-devlet için önemli olan güvenin sağlanmasının iki tarzından söz etmektedir: Sürece dayalı güven (process-based trust) ve kurumsal güven (institutional-based trust). Sürece dayalı güven, devletle tekrarlanan karşılıklı ilişki ya da etkileşimlerden doğmaktadır. Güvenin bu boyutu, devletin yurttaşlarının gereksinimlerini ve beklentilerini önemseydiğine; yani devletin duyarlı olduğuna dair kavrayışlara dayanır. Kurumsal güven, etkileşimler yerine kurumlara dair bir yargı olup, kurumların doğru olanı yapacaklarına ilişkin bir beklentiyi içerir. Yurttaşlar, kurumsal uzmanlığa ya da geçmiş kurumsal uygulamaya güven duyar (Tolbert ve Mossberger, 2006:356). Sürece dayalı güven, kurumlarda kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin, izlenen yol ve yöntemlerin yönetim ile halk arasındaki bilgi ve görüş alışverişini, iletişimi güçlendirmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kurumsal güven ise halka dönük güçlü ve kalıcı bir kurumsal yapılanmanın varlığına dair algılamalardan kaynaklanan bir bağlılık duygusudur. Bu duygu, kamu kurumlarının halkın gözünde yetkin, inanılır ve dürüst bir kişiliğe ya da imaja sahip olduklarını belirtmektedir. Sonuçta, her iki boyut birbirini etkileyerek güven olgusunun karşılıklı gelişime yol açmaktadır.

Literatüre göre güvenin iki konusu bulunmaktadır. Birincisi, kişinin hizmeti sunan varlığa güvenmesi, ikincisi ise kişinin hizmetin sunulduğu işleyiş biçimine güvenmesidir. Böylelikle, e-devlete güven iki bileşenden oluşmaktadır: Belli bir



varlığa (devlete duyulan) güven, buna olanak veren teknolojiye güven (Carter ve Weerakkody, 2008:475). Kullanılan araç ve yöntemlerin uygunluğu ile yerindeligi, bir süre sonra bunları kullananlara karşı güven duygusunun oluşmasını ya da bu duygunun güçlenip devam etmesini sağlayacaktır (teknolojiye güven). Aynı şekilde, belli bir varlığa ya da kuruma karşı zaman içerisinde kazanılan ya da genelleştirilen güven hissi ne kadar fazla ise onun yeni olsun ya da olmasın işleyiş araçlarından, tarzından ya da girişimlerinden o ölçüde korkulmayacak, tereddüt edilmeyecek veya kuşulanılmayacaktır (devlete güven).

Akesson, Skalén ve Edvardsson, bilgi ve iletişim teknolojilerinin güvene dayalı bir temel olmaksızın kendiliğinden toplumsal işbirliğine yol açmayacağını; iletişim ve koordinasyona yönelik teknolojinin katkısının ancak duyulan güveni pekiştirmesinden sonra görüleceğinden söz etmiştir (2008:83). Nye ise bilgi teknolojisinin devleti halka yakınlaştırmaya yardım edip, yurttaşların devlete daha fazla güven duymasına yol açabileceğinden söz etmiştir (1997:110). Böylelikle, e-devlete güven konusunda önceliği, Akesson, Skalén ve Edvardsson, belli bir varlığa duyulan güvene tanırken; Nye, teknolojiye karşı duyulan güvene vermiştir.

İnternet kanalları kullanımının stratejik amacı, halkla güvene dayalı bir ilişki kurmaktır. Bunun için hem kişisel hem de mali verilerin güvenli olacağına, web sitesindeki bilgilerin geçerli ve güncel olacağına dair güvencelerin verilmesi çok önemlidir (Gilbert, Balestrini ve Littleboy, 2004:298). 105). Zira güven, e-devletin belki de en önemli konusudur. Güven duymayan yurttaşlar, portallara girmeyecekler, sorulara yanıt vermeyecekler ve böylece e-devlete katılmayacaklardır (Szeremeta ve Kerby, 2005:8).

Ayrıca, e-devletin, zaten dezavantajlı olan yurttaşların aleyhine bu durumlarını şiddetlendiren dijital bölünmeye yol açarak sivil topluma karşı bir risk de taşıdığı göz ardı edilmemelidir (Pérez, Bolivar ve Hernandez, 2008: 383). Dijital bölünme, bazı grupların bilgisayarlara ve internete erişirken diğerlerinin bundan mahrum kaldığı bir durumu ifade etmektedir (Letch ve Carroll, 2008: 286). Bu durum, e-devlet hizmetlerini kullanmak için yurttaşların bilinç, eğitim ve araç yetersizliklerinden kaynaklanmaktadır. Bunun yanı sıra değişime karşı direnç, derinlere yerleşmiş bürokratik kültürün ve internet altyapısının sınırlı niteliği, devlet hizmetlerini e-hizmete dönüştürmenin önünde bir engel oluşturmaktadır (Sahraoui, 2007:50). Bu engeller, sadece e-devlet girişimlerinin başarısını gölgelemekle kalmayıp, dahası devlete ve onun teknolojisine karşı istenen düzeyde bir güvenin duyulmasını da önlemektedir.

## **V. E-DEVLET, GELENEKSEL BÜROKRATİK YÖNETİM VE GÜVEN**

Çağdaş demokrasilerde düzenle ilgili sorumluluk ve güç, devletin yasama, yürütme ve yargı organları arasında bölünmüş ve paylaşılmıştır. E-devlet, dar anlamda, sadece kamu yönetimi ile ilgili değil, devletin tüm bu dallarını geliştirmekle ilgilidir (Kolachalam, 2002:3). Teknik anlamıyla kamu yönetimi veya kamu bürokrasisi ise siyasal olmayan işlevler üstlenen, yürütme içerisinde yer alan

örgütlenmeler bütünü ifade etmektedir. Kamu yönetimi, kuramsal ve pratik açıdan bu içeriğe, 19. yüzyılın ikinci yarısını izleyen bir süreçte kavuşmuştur.

Weber'in tanımladığı geleneksel bürokratik model; yeni kitle toplumuna, para ekonomisine, çağdaş devletin yönetsel görevlerinin artmasına ve büyümesine bir yanıt olarak, sanayi toplumunun yükselişiyle ortaya çıkmıştır. Bürokrasinin başlıca hedefi, görevlerini yerine getirirken verimliliği ve ussallığı aramak olmuştur. Bu ise tek tipleştirilmiş bir yönetim kurmak, usul ve süreçlerin değişmezliğini ve tahmin edilebilirliğini sağlamak suretiyle gerçekleştirilmiştir (Welp, Urgell ve Aibar, 2007:300). Weberyen ideal tip bürokrasi; belirsizliği azaltarak, çatışan emirlerden kaçınarak, koordinasyonu kontrol ederek en uygun örgütsel performansı sağlamaya çalışmıştır (Choi, 2007:931).

Güçlü bir kamu yönetimi için kamunun güveni şarttır. Yurttaşlar, devlet memurlarından dürüstlikle kamu yararına hizmet etmelerini, kamu kaynaklarını gereği gibi yönetmelerini bekler. Doğru ve inanılır kamu hizmetleriyle birlikte tahmin edilebilir bir karar verme süreci, kamunun güven duymasına yol açar (Armstrong, 2005:2). Bürokratik modelin; kurallar, düzenlemeler ve hiyerarşik denetleme aracılığıyla memurların hata, hile ve ihmâl olasılıklarını azaltması (Ho, 2002:435), halkın bu bağlamda kamu kurumlarına karşı güven duymasını sağlayacaktır.

Ancak, Weber'in bürokrasisi, geleneksel olarak, örgütsel verimliliği ve etkinliği sağlamanın en iyi aracı olarak görülmesine rağmen, bürokrasinin tekelci ve rekabetçi olmayan niteliği her zaman örgütsel ussallığı teşvik etmez, hatta zaman zaman verimsizliğe ve çatışmaya yol açar. Dahası, biçimsel yapı; işlevsel çeşitliliği, yeniliği, görev karmaşıklığını ve çevresel olasılıkları içeren yeni gelişmelere uyum sağlamakta çeşitli sorunlarla karşılaşır (Choi, 2007:931). Değişim gereklerinin göz ardı edilerek varolan yapı, süreç ve prosedürlere karşı gösterilen derin bağlılık; kuralların durumlarla, örgütlerin gerçeklerle, yönetimin halkla bağının kopmasına, dolayısıyla güven duygusunun kaybolmasına yol açar. Bunu önlemenin yolu, örgütlerin; iletişimi güçlü, sorumlu, şeffaf ve esnek bir görünüme kavuşmalarından geçmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanımını öngören e-devlet uygulamalarının bu konuda daha başarılı olduğunun altı çizilmelidir.

Hiyerarşik, doğrusal ve tek yönlü geleneksel yapılara benzemeksizin internet sistemleri hiyerarşik ve doğrusal olmayan, iki yönlü, günün 24 saati haftanın yedi günü ulaşılabilir. İnternete dayalı hizmet sunumunun hiyerarşik olmama niteliği, devlet daireleri açık olmasa bile rahatlıkla bilgiye ulaşmalarını sağlaması nedeniyle yurttaşları özgür kılar. E-devletin etkileşim özelliği, hem yurttaşlara hem de bürokratlara bilgi gönderme ve alma olanağı verir. İki yönlü etkileşim, hizmet sunumunu iyileştirerek yurttaşlara karşı duyarlılığı artırır, uzun vadede halkın devlete karşı daha fazla güven duymasını sağlar (West, 2004:16).

Von Krogh, örgüt kültüründeki güven ve açıklığın, çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımını teşvik edeceğini; güvenilir davranışın, çalışanları kişisel bilgi ve kaygılarını serbestçe paylaşmaları için güçlendirerek iletişim hızını artıracığını

belirtmiştir. Nonaka ise sadık ve güven verici davranışların; hile, aldatma ve çalışanların örgütsel başarısızlıklar nedeniyle birbirlerini suçlama eğilimlerini yok ettiğini gözlemlemiştir (1998'den ve 1990'dan aktaran Kim ve Lee, 2006:373). Güven, örgütsel başarıyı etkileyen önemli bir etmen olup; düşük bir güven düzeyinde bağımsız bir inceleme ve denetim gereksinimi artarken, yüksek bir güven düzeyinde izleme, denetim ve hiyerarşik araçlara gereksinimin azaldığı belirlenmiştir (Ristig, 2009:659). Bürokratik örgütler ise sıkı bir hiyerarşi, biçimsellik ve denetim kavramlarıyla tanımlanmaktadır. Bu nedenle, Yang (2005:274), klasik Weberyen bürokraside güvenin, konu dışı kalan bir olgu olduğunu dahi ileri sürmüştür. Ona göre, durumlar insanların, işlevler toplumsal ilişkilerin, işleyiş kodları toplumsal normların, etkinlik etiğinin, iş kimliği kişiliğinin ve emirler diyalogunun yerini aldığı zaman insani bir his olarak güven gerçekleşmeyecektir.

Creed ve Miles, pek çok devlet örgütündeki hiyerarşik yapının çalışanlar ve çalışanlarla amirleri arasındaki bilgi paylaşımını ve iletişimi sınırladığına işaret etmiştir (1996'dan aktaran Kim ve Lee, 2006:373). Oysa, işlerini ve örgütünü etkileyebilen kararlarda sorumluluk almalarına fırsat verilen çalışanların güven ve sorumluluk duyguları gelişecek, bu çalışanlar daha girişken ve çalışkan olacaklardır (Ertürk, 2008:467).

## VI. E-DEVLET, YENİ KAMU YÖNETİMİ VE GÜVEN

E-devlet, 1990'ların sonlarında kamu yönetimi alanında karşılaşılan ilgi çekici kavramlardan birisidir. Kamu yönetimindeki pek çok yönetsel kavram ve uygulamalar (TKY, stratejik yönetim, katılımcı yönetim vb.) gibi, e-devlet düşüncesi de e-iş ve e-ticaret şeklindeki özel sektör uygulamasından kaynaklanmıştır (Moon, 2002:425).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımının hem kamu sektörüne hem de özel sektöre ve üçüncü sektöre işlevsel olarak sağlayacağı pek çok yarar ve kolaylıklar söz konusudur. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin buldukları ortamın ilişkilerini, değerlerini yansıtan bir araç olma niteliği hiçbir zaman göz ardı edilmemelidir.

E-ticaret ve e-devlet arasındaki temel farklılıklar, önemli ölçüde devletin tekelci bir statüsünün bulunması, tüm yurttaşlarına hizmet etmek için ahlâki ve yasal sorumluluk taşıması ve yüksek düzeyde bir meşruluğa sahip olma gereksinimi duymasıdır. Ayrıca benzerlikler olarak, yurttaşların ya da müşterilerin maliyetlerin düşürülmesi, daha kaliteli bir hizmetin sunulması, kullanıcı dostu 24/7 hizmet alma beklentileri belirtilebilir (Davison, Wagner ve Ma, 2005:297).

Özel sektör yönetiminin ilkeleri ve uygulama araçları 1980'li yıllardan itibaren kamu yönetiminin ilgisini çekmiştir. Özel sektör yönetiminin elde ettiği başarılı sonuçlar, kamu yönetimini özel sektöre daha fazla yakınlaştırmaya, hizmetlerin sunumunda özel sektörden daha fazla yararlanmaya dönük adımların itici gücünü oluşturmuştur. Bu süreçte, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan

hızlı gelişmeler, geleneksel kamu yönetimi modelini dönüştürme çabalarını destekleyici bir nitelik taşımıştır.

1990'ların başlarındaki *devletin yeniden icadı* hareketi, bürokratik devletten girişken, katalitik\*, görev ve müşteri odaklı, sonuçlara dayanan girişimci devlete doğru köklü bir değişimi gerektirmiştir. Bu reformlar, bilgi teknolojisinin yaratıcı bir şekilde kullanılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Elektronik devlet kavramı da bu süreçte doğmuştur (Dawes, 2008:87). E-devlet, kamu kurumlarının istikrarı yerine hizmetin kullanıcılarına odaklanmayı ilke edinen ve yeni kamu yönetimi tarafından başlatılan değişimlere dayanmıştır (Schedler ve Scharf, 2001:777).

İlk bakışta, e-devletin, geleneksel kamu yönetiminden çok yeni kamu yönetimi başlığı altında yer almasının daha uygun düşeceği görülür. Bilgi ve iletişim teknolojileri politikalarına ilişkin stratejilerin sözleşme yoluyla dışarıya devri, prosedürleri basitleştirme ve halkın beklentileri doğrultusunda zamana ve mekâna bağlı olmaksızın hizmet sunumu bunun işaretleridir (Criado ve Ramilo, 2003:197-215). E-devlet modeli; yerinden yönetimleştirilmiş, dijital, kişiselleşmiş, müşteri odaklı, birbiriyle bağlantılı ve yeni tarzlarda örgütlenmiş bir nitelik taşımaktadır (Clark, 2003:392). E-devlet, yeni kamu yönetiminden belki izlediği yol ve yöntemler ya da ortaya koyduğu sonuçlar itibariyle değil, ama daha çok ortaya çıkışında rol oynayan etmenlere göre ayırt edilebilir.

Yeni kamu yönetimine benzemeksizin, e-devlet, başlıca bir neden olarak mali kriz, yönetsel ve siyasal kriz ya da yöneticiler arasındaki hoşnutsuzluktan kaynaklanmamıştır. E-devlet daha çok teknoloji odaklı bir reform hareketidir. Bu reform stratejisi çağdaş bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı potansiyelden yararlanmaktadır (Schedler ve Scharf, 2001:776).

Geleneksel kamu yönetimi paradigmasında vurgu, daha çok bürokratik otorite üzerine iken; yeni kamu yönetimi paradigması, dikkatleri daha fazla ekonomik ussallık ve piyasa mübadelesi üzerine çekmiştir (Painter, Isaak-Henry ve Rouse, 1997:229). Vurgudaki bu farklılaşma, basitçe bir sözcük veya ifade değişikliğinin ötesinde kamu yönetiminin yurttaşlarla ilişkisinin kapsamı ve niteliğine ilişkin algı ve beklentilerdeki güçlü bir değişimi yansıtmaktadır.

Halkın siyasal sisteme desteği veya güveni iki temel kategoriye ayrılmaktadır: Sürecin desteklenmesi ve çıktılarının desteklenmesi. Halk, karar verme süreci ya da kamu hizmetlerine ilişkin yakın zamandaki olumlu deneyimleri nedeniyle yönetime güvenebilir. Bu durum karar verme sürecinin nasıl yapılandırıldığı ve aynı zamanda görülen profesyonel yetkinlik düzeyiyle ilgilidir. Yeni kamu yönetimiyle ilgili reformların önem verdiği çıktılarla ilişkili güven ve destek ise kamusal bir karar ya da hizmetin bireylerin ya da belli grupların çıkarlarını gerçekleştirip gerçekleştirilmemesinden kaynaklanır. Süreç, işlerin doğru şekilde yapılmasıyla ilgili iken; çıktılar, doğru işlerin yapılmasıyla ilgilidir.

---

\* Katalitik devlet, arzu edilen şeylerin yapılmasını sağlayan; ama bunu zorunlu olarak doğrudan doğruya gerçekleştirilmeyen devlettir (Painter, 1997:50).

Geleneksel olarak süreç ve prosedürler, çıktılar ve sonuçlara göre demokrasinin çok daha belirgin niteliklerindedir (Christensen ve Laegreid, 2003:12). Çıktıların ilişkilendirildiği doğru işler; düşük maliyetli, kaliteli ve verimli bir hizmetin ortaya konması anlamında ekonomik değerlerle ilişkilendirilirken, süreçle ilgili kurallar, prosedürler ve yöntemler ise hizmetlerde eşitlik, tahmin edilebilirlik, hesap verebilirlik gibi siyasal ve yasal değerlere atıfta bulunmaktadır.

Fountain, kamu hizmetinin sunumundaki meşruluk çelişkisinden söz etmektedir. Buna göre, kamu hizmetinin sunumundaki kalite artışı çelişkili bir biçimde devletin meşruluğunu artırmaz; dahası, yurttaşları müşteri olarak görmek, devleti üretim şirketi olarak tanımlamak, hizmet sunumunun kamusal ve siyasal niteliğini göz ardı eder. Hizmet sunumu ve yurttaşan çok müşteri üzerine odaklanmak, yurttaşlığın ve kamu yönetiminin çok boyutluluğunu daraltır, meşruluğu azaltır. Artan müşteri hizmetlerinin; hizmet üretimi ve sunumundaki bazı yönleri iyileştirmekle birlikte, siyasal eşitsizlikleri şiddetlendirmesi her zaman olasıdır. (2001:56; ayrıca aktaran Bekkers ve Homburg, 2007:379-380). Bu yüzden halkın kamu yönetimine güven duyabilmesi için kamu hizmetlerinin ekonomik, kaliteli ve verimli olduğu kadar, hiçbir kimseye veya gruba bir ayrıcalık, imtiyaz yaratmaksızın gereksinim duyan herkesin yararlanabileceği bir şekilde sunumunun o ölçüde önemli olduğu göz ardı edilmemelidir.

## SONUÇ

Güven, biçimsel olsun veya olmasın toplumsal ilişkilerin temelindeki bir duygu, bir ilkedir. Güven, insanların ve kurumların ortak birtakım amaçlar doğrultusunda bir araya gelip işbirliği yapmalarını, dayanışma içerisinde bulunmalarını, çevrelerince desteklenip varlıklarını devam ettirmelerini sağlayan bir bağıdır. Bu bağ, güvenen ve güvenilen taraflar arasındaki ilişkilerin olumlu ve yararlı olacağına dair bir beklentiye, bir inanca dayanır. Tarafların birbirlerinin tavır ve eylemlerinden çıkardıkları sonuçlarla edindikleri izlenimleri, bu bağın daha da güçlenmesinin ya da zayıflamasının bir ölçütü olmaktadır.

Kamu yönetimine güven, herhangi bir organizasyona veya bireye karşı duyulan güvenden çok daha önemli ve hassas bir konudur. Kamu yönetimi sadece kamu yararına hizmet için vardır. Kamu yararı ise siyasal ve toplumsal gerçekliklerle bağlantılı bir kavramdır. Toplumsal gereksinimlerin karşılanması kadar devletin ve ulusun çıkarlarının korunması kamu yararının konusunu oluşturur. Bu yüzden bir kamu kurumuna ve onun faaliyetlerine karşı yurttaşlarda belirecek kuşku ve inanç kaybı, herhangi bir kuruluşa veya bireye karşı duyulan güvensizliğe göre çok daha ağır ve derin sonuçlar doğuracaktır.

Kamu yönetiminin sorumlu, etkin bir görünüme ve işleve sahip olması yurttaşların güven duymalarının esasıdır. Bu duygu, kamu kurumlarının halkın gözünde yetkin, inanılır ve dürüst bir kimliğe veya imaja sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Bu noktada, işlerin doğru yapılmasının üzerinde durulmaktadır. Kurumsal düzeydeki bu güveni destekleyen, pekiştiren öge ise kamu kurumlarının halka yönelik iletişimi, duyarlılığıdır. Kamu kurumlarında,

yönetim ile halk arasındaki bilgi ve görüş alışverişini, etkileşimi güçlendiren yol ve yöntemlerin kullanılması bu bakımdan çok önemlidir. Burada ise doğru işlerin yapılması daha büyük bir önem taşımaktadır. Sonuçta her iki boyut birbirini karşılıklı etkilemekte, geliştirmektedir.

Bir başka açıdan yaklaşıldığında, kamu yönetimine güven; kamu hizmetlerinin gerçekleştirilme süreci (tarzı) ve bu hizmetlerin sonuçları (etkileri) olmak üzere yine iki farklı boyutta irdelenebilir. Birincisi, kamu hizmetlerine ilişkin kararların verilerek uygulanmasına ilişkin kurallar, prosedürler ve yöntemler üzerinde dururken, ikincisi kamu hizmetlerinin halk üzerindeki etkileri üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu bakımdan, kamu hizmetlerinin gerçekleştirilme süreci daha çok siyasal ve yasal değerlere atıfta bulunurken, bu hizmetlerin sonuçları veya etkileri ise ekonomik değerlerle ilişkilendirilmektedir.

Şu bir gerçektir ki güvene dair bu etmenlerin hiçbiri tek başına yurttaşların kamu yönetimine güvenini belirleyebilecek bir güce sahip değildir. Açıkçası, bu etmenleri tam olarak birbirinden ayırt etmek de zordur. Sonuçta, yurttaşların kamu yönetimine güvenini, tüm bu etmenlerin bir bileşkesinin belirleyeceğini söylemek yerinde olacaktır.

Geleneksel kamu yönetimi; daha çok ussallık, biçimsellik, uzmanlaşma ve denetim olguları üzerinde durmuştur. Bu yaklaşım, yetkin bir personel kadrosuyla ussal bir örgütsel yapıya sahip olmayı hedeflemiş, işlerin doğru yapılmasına büyük bir önem vermiştir. Ekonomik değerlerden çok; hizmetlerde eşitlik, tahmin edilebilirlik, kurallara dayalı hesap verebilirlik gibi siyasal ve yasal değerler üzerinde daha fazla durulmuştur. Ne var ki geleneksel kamu yönetimi, gerek o dönemin koşulları (iletişim araçları, siyasal ve toplumsal gerçekler vb.) nedeniyle gerekse kamu kurumlarını özel çıkarlardan uzak tutma düşüncesiyle halka karşı daha kapalı bir görünüm sergilemiştir. Ayrıca, zamanla değişim gereklerinin göz ardı edilerek var olan yapı, süreç ve prosedürlerin devam ettirilmesi, geleneksel kamu yönetiminin yurttaşlar nezdindeki kurumsal güvenini de zayıflatmıştır.

20. yüzyılın son çeyreğindeki e-devlet girişimleri ise yurttaşların kamu yönetimine güvenini her yönüyle güçlendirici bir etkiye sahiptir. E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin var olan kamu hizmetlerine uyarlanmasıyla daha derin bir anlam taşımaktadır. Bu süreçte, daha hızlı, şeffaf, sorumlu, ekonomik, etkin ve verimli bir hizmet sunumu için kamu yönetiminde yeniden yapılanmaya gidilmektedir. E-devlet sayesinde kamu kurumları, toplumla etkileşime geçmekte, toplumdaki gelen beklenti ve sorunlara karşı daha duyarlı hale gelmektedir. Tüm bu özellikler, işlerin doğru yapılması kadar doğru işlerin yapılmasının, siyasal ve yasal değerlerin göz önünde tutulması kadar ekonomik değerlerin de dikkate alınmasının ne derece önemsendiğini göstermektedir.

Bununla birlikte, e-devlet girişimleri yurttaşların kamu yönetimine güveni açısından birtakım riskler de taşımaktadır. Her şeyden önce e-devlet çabaları, yeni kamu yönetimi yaklaşımına eklenme eğilimindedir. Dahası, e-devlet, yeni kamu yönetimi hareketinin bir kolaylaştırıcı ögesi olarak görülebilmektedir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı ise sektörler arasındaki yönetim farklılıklarını göz ardı

etmekte, özel sektör yönetimin araç ve yöntemlerini kamu yönetiminde uygulamaya çalışmaktadır. Bu durum, kamu yönetiminin kendi doğasının ve varlık nedenlerinin göz ardı edilmesine yol açmaktadır. İkincisi, e-devlette bir aşama olarak değerlendirilen e-yönetişimle ilgilidir. E-yönetişim, yönetim sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, ağlara dayalı esnek bir yönetimin kurulmasının önemi üzerinde durmaktadır. Bu tür esnek bir yapılanma, bilgi akışını ve paylaşımını kolaylaştırıcı, şeffaf, katılımcı ve ortak sorumluluğa dayalı bir yönetim anlayışını pekiştirici bir rol üstlenecektir. Ne var ki bu süreçte, kamu kurum ve kuruluşlarının dışında özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının rol üstlenmesi ciddi sorunlara yol açabilmektedir. Bu kuruluşlar ne kadar demokratik bir bilinç ile teknik bilgi ve yetenekten yoksun, kişisel veya grupsal çıkarlar üzerine odaklı, asimetrik toplumsal ve ekonomik güce sahip iseler kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sırasında verilen kararların veya ortaya çıkan sonuçların olması gerekenden uzak, kamu yararı aleyhine çıkması olasılığı o kadar yüksek olacaktır. Son olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan güvenlik sorunlarının ve dijital bölünme olgusunun yine kamu yönetimine güven açısından birtakım sorunlara yol açabileceğinin altı çizilmelidir.

#### KAYNAKÇA

- AKESSON, Maria ve Bo ADVERDSSON (2008), "Effects of E-Government on Service Design as Perceived by Employees", *Managing Service Quality*, Vol.18, No.5, ss.457-478.
- AKESSON, Maria, Per SKALÉN ve Bo EDVARDSSON (2008), "E-Government and Service Orientation: Gaps between Theory and Practice", *International Journal of Public Sector Management*, Vol.21, No.1, ss.74-92.
- ANTONİOU, A. ve diğerleri (2007), "A Trust-Centered Approach for Building E-Voting Systems", <http://www.springerlink.com/content/g252448u6248642g/fulltext.pdf> (21.07.2009), ss.366-377.
- ARMSTRONG, Elia (2005), *Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues*, Economic&Social Affairs, United Nations.
- ATEŞ, Hamza (2004), "Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni", *Çağdaş Kamu Yönetimi II*, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayınları, Ankara, ss.355-387.
- BACHE, Ian (2000), "Government within Governance: Network Steering in Yorkshire and the Humber", *Public Administration*, Vol.78, No.3, ss.575-592.
- BAKRY, Saad Haj (2004), "Development of E-Government: A STOPE Review", *International Journal of Network Management*, No.14, ss.339-350.
- BEKKERS, Victor (2003), "E-Government and the Emergence of Virtual Organizations in the Public Sector", *Information Polity*, No.8, ss.89-101.

- BEKKERS, Victor ve Vincent HOMBURG (2007), "The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government", *The Information Society*, No.23, ss.373-382.
- BURN, Janice ve Greg ROBINS (2003), "Moving Towards E-Government: A Case Study of Organisational Change Processes", *Logistics Information Management*, Vol.16, No.1, ss.25-35.
- CARTER, Lemuria ve Vishanth WEERAKKODY (2008), "E-Government Adoption: A Cultural Comparison", *Inf. Sys. Front*, No.10, ss.473-482.
- CHOI, Jin-Wook (2007), "Governance Structure and Administrative Corruption in Japan: An Organizational Network Approach", *Public Administration Review*, September/October, ss.930-942.
- CHRISTENSEN, Tom ve Per LAEGREID (2003), *Trust in Government – the Significance of Attitudes Towards Democracy, the Public Sector and Public Sector Reforms*, Stein Rokkan Centre for Social Studies, Bergen University Research Foundation, 2003.
- CIBORRA, Claudio ve Diego D. NAVARRA (2005), "Good Governance, Development Theory, and Aid Policy: Risks and Challenges of E-Government in Jordan", *Information Technology for Development*, Vol.11, No.2, ss.141-159.
- CLARK, Eugene (2003), "Managing the Transformation to E-Government: An Australian Perspective", *Thunderbird International Business Review*, Vol.45, No.4, ss.377-397.
- COLESCA, Sofia Elena (2009), "Increasing E-Trust: A Solution to Minimize Risk in E-Government Adoption", *Journal of Applied Quantitative Methods*, Vol.4, No.1, ss.31-44.
- CRIADO, J. Ignacio ve M. Carmen RAMILO (2003), "E-Government in Practice: An Analysis of Web Site Orientation to the Citizens in Spanish Municipalities", *The International Journal of Public Sector Management*, Vol.16, No.3, ss.191-218.
- DAVISON, Robert M., Christian WAGNER ve Louis C. K. MA (2005), "From Government to E-Government: A Transition Model", *Information Technology & People*, Vol.18, No.3, ss.280-299.
- DAWES, Sharon S. (2008), "The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance", *Public Administration Review*, December, ss.S86-S102.
- ERTÜRK, Alper (2008), "A Trust-Based Approach to Promote Employees' Openness to Organizational Change in Turkey", *International Journal of Manpower*, Vol.29, No.5, ss.462-483.
- FISHER, Richard ve S. Zoe CHU (2009), "Initial Online Trust Formation: The Role of Company Location and Web Assurance", *Managerial Auditing Journal*, Vol.24, No.6, ss.542-563.



- FOUNTAIN, Jane E. (2001), "Paradoxes of Public Sector Customer Service", *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, Vol.14, No.1, ss.55-73.
- GILBERT, David, Pierre BALESTRINI ve Darren LITTLEBOY (2004), "Barriers and Benefits in the Adoption of e-Government", *The International Journal of Public Sector Management*, Vol.17, No.4, ss.286-301.
- HENDRIKS, Carolyn M. (2008), "On Inclusion and Network Governance: The Democratic Disconnect of Dutch Energy Transitions", *Public Administration*, Vol.86, No.4, ss.1009-1031.
- HO, Alfred Tat-Kei (2002), "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative", *Public Administration Review*, Vol.62, No.4, ss.434-444.
- ISLAM, Pial (2007), "Citizen-centric E-Government: The Next Frontier", *The Kennedy School Review*, ss.103-108.
- KIM, Soonhee ve Hyangsoo LEE (2006), "The Impact of Organizational Context and Information Technology on Employee Knowledge-Sharing Capabilities", *Public Administration Review*, May/June, ss.370-385.
- KING, Julie (2006), "Democracy in the Information Age", *Australian Journal of Public Administration*, Vol.65, No.2, ss.16-32.
- KLIJN, Erik-Hans ve Chris SKELCHER (2007), "Democracy and Governance Networks: Compatible or not?", *Public Administration*, Vol.85, No.3, ss.587-608.
- KOLACHALAM, Shivakumar (2002), "An Overview of E-Government", International Symposium on Learning Management and Technology Development in the Information and Internet Age, University of Bologna, ss.1-12.
- KOLSAKER, Ailsa ve Liz Lee-KELLEY (2008), "Citizens' Attitudes towards E-Government and E-Governance: A UK Study", *International Journal of Public Sector Management*, Vol.21, No.7, ss.723-738.
- LEAT, Mike ve Ghada El-KOT (2009), "Interpersonal Trust at Work, Intrinsic Motivation, Work-Related Tension and Satisfaction in Egypt", *International Journal of Workplace Health Management*, Vol.2, No.2, ss.180-194.
- LETCH, Nick ve Jennie CARROLL (2008), "Excluded again: Implications of Integrated E-Government Systems for those at the Margins", *Information Technology & People*, Vol.21, No.3, ss.283-299.
- LONG, Malcolm (2002), "Beyond Traditional Boundaries: Government in the Information Age", *Australian Journal of Public Administration*, Vol.61, No.1, March, ss.3-12.
- MADON, Shirin (2006), "IT-based Government Reform Initiatives in the Indian State of Gujarat", *Journal of International Development*, No.18, ss.877-888.

- MOON, M. Jae (2002), "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", *Public Administration Review*, Vol.62, No.4, ss.424-433.
- NORRIS, Donald F. ve M. Jae MOON (2005), "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?", *Public Administration Review*, Vol.65, No.1, January/February, ss.64-75.
- NYE, Joseph S. (1997), "In Government We Don't Trust", *Foreign Policy*, Fall, ss.99-111.
- O'TOOLE, Laurence J. ve Kenneth J. MEIER (2004), "Desperately Seeking Selznick: Cooptation and the Dark Side of Public Management in Networks", *Public Administration Review*, Vol.64, No.6, ss.681-693.
- OECD, *Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries*, France, 2000.
- PAINTER, Chris (1997), "Managing Change in the Public Sector", *Management in the Public Sector: Challenge and Change*, Ed. Kester Isaac-Henry, Chris Painter ve Chris Barnes, UK: International Thomson Business Press, ss.45-72.
- PAINTER, Chris, Kester ISAAC-HENRY ve John ROUSE (1997), "Local Authorities and Non-Elected Agencies: Strategic Responses and Organizational Networks", *Public Administration*, Vol.75, ss.225-245.
- PÉREZ, Carmen Caba, Manuel Pedro Rodriguez BOLIVAR ve Antonio M. Lopez HERNANDEZ (2008), "E-Government Process and Incentives for Online Public Financial Information", *Online Information Review*, Vol.32, No.3, ss.379-400.
- RISTIG, Kyle (2009), "The Impact of Perceived Organizational Support and Trustworthiness on Trust", *Management Research News*, Vol.32, No.7, ss.659-669.
- ROCA, Juan Carlos, Juan Rosé GARCIA ve Juan José de la VEGA (2009), "The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems", *Information Management & Computer Security*, Vol.17, No.2, ss.96-113.
- RYDER, George (2007), "Debunking the Optimists: An Evaluation of Conventional Wisdom about the Digital Divide and E-Government in the British Isles", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol.1, No.2, ss.112-130.
- SAHRAOUI, Sofiane (2007), "E-Inclusion as a Further Stage of E-Government", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol.1, No.1, ss.44-58.
- SCHEDLER, Kuno ve Maria Christina SCHARF (2001), "Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management", I3E Conference Zurich, October, ss.775-788.
- SZEREMETA, Jerzy ve Richard KERBY (2005), "E-Government: Providing Value to Citizens", *6th Global Forum on Reinventing Government*

- Towards Participatory and Transparent Governance*, 24-27 May, Seoul, ss.1-9.
- TEICHER, Julian, Owen HUGHES ve Nina DOW (2002), "E-Government: A New Route to Public Sector Quality", *Managing Service Quality*, Vol.12, No.6, ss.384-393.
- TOLBERT, Caroline J. ve Karen MOSSBERGER (2006), "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government", *Public Administration Review*, May/June 2006, ss.354-369.
- TOLBERT, Caroline J., Karen MOSSBERGER ve Ramona McNEAL (2008), "Institutions, Policy Innovation, and E-Government in the American States", *Public Administration Review*, May/June, ss.549-563.
- TORRES, Lourdes, Vicente PINA ve Basilio ACERETE (2006), "E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens", *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol.19, No.2, ss.277-302.
- TORRES, Lourdes, Vicente PINA ve Sonia ROYO (2005), "E-Government and the Transformation of Public Administrations in EU Countries: Beyond NPM or just a Second Wave of Reforms?", *Online Information Review*, Vol.29, No.5, ss.531-553.
- UÇKAN, Özgür (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.
- WANG, XiaoHu ve Montgomery Wan WART (2007), "When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assessment of Managers' Perceptions", *Public Administration Review*, March/April, ss.265-278.
- WELP, Yanina, Ferran URGELL ve Eduard AIBAR (2007), "From Bureaucratic Administration to Network Administration? An Empirical Study on E-Government Focus on Catalonia", *Public Organization Review*, No.7, ss.299-316.
- WEST, Darrell M. (2004), "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes", *Public Administration Review*, Vol.64, No.1, ss.15-27.
- WONG, Wilson ve Eric WELCH (2004), "Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability", *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol.17, No.2, ss.275-297.
- YANG, Kaifeng (2005), "Public Administrators' Trust in Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts", *Public Administration Review*, Vol.65, No.3, ss.273-285.