



**T.C.
OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ
ANABİLİM DALI**

**E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI
FAKTÖRLERİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN
ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ahmet YILDIRIM

OSMANİYE / 2018

T.C.
OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

**E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ VE
KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AHMET YILDIRIM

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Esengül İPLİK

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Bülent ÖZ

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Utku GÜĞERÇİN

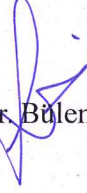
OSMANİYE / 2018

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;

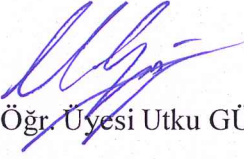
Bu çalışma, jürimiz tarafından Yönetim ve Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.



Başkan: Dr. Öğr. Üyesi Esengül İPLİK



Üye: Doç. Dr. Bülent ÖZ



Üye: Dr. Öğr. Üyesi Utku GÜĞERÇİN

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

29/03/2018



Doç. Dr. Bülent ÖZ
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ETİK BEYANI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. 29 / 03 / 2018

Ahmet YILDIRIM

ÖZET**E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ VE
KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ
ÖRNEĞİ****Ahmet YILDIRIM****Yüksek Lisans Tezi, Yönetim ve Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı****Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Esengül İPLİK****Mart 2018, 176 Sayfa**

Bu çalışmada Kamu Yönetiminde e-Devlet Uygulamaları ele alınarak kamu alanında Osmaniye Valiliğindeki e-Devlet uygulamaları ve kritik başarı faktörleri incelenmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda kurum personeli 121 kişi ile e-Devlet uygulamalardan memnuniyet ve kritik başarı faktörleri ile ilgili anket çalışmasından yararlanılmıştır. Çalışmada ve ankette daha objektif sonuçlara ulaşabilmek için müdürlük adı verilmemiştir. Toplanan veriler üzerinde yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda kullanıcı memnuniyeti ile ilgili 3 faktör elde edilmiş olup e-Devlet Uygulamalarının Kullanışlılığı ve Tasarruf Ettiren Özellikleri faktörünün memnuniyet açısından daha önemli görüldüğü tespit edilmiştir. İkinci sırada e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı faktörü ve son olarak e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz Ve Kurum İmajına Katkısı faktörü yer almaktadır. Kritik başarı faktörleri bölümünde ise 2 faktör elde edilmiş olup başarı için önem sırası incelenirken ilk sırayı Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk alırken ardından e-Devlet Uygulamalarının Planlanma ve Uygulanma Süreci faktörü geldiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Elektronik devlet, e-Devlet uygulamaları, e-Devlet uygulamalarında kritik başarı faktörleri, Türkiye’de ve Dünya’da e-Devlet, Osmaniye İli e-Devlet uygulamaları.

ABSTRACT**CRITICAL SUCCESS FACTORS IN E-GOVERNMENT PRACTICES AND
MEASUREMENT OF USER SATISFACTION: THE SAMPLE OF
GOVERNORSHIP IN OSMANIYE****Ahmet YILDIRIM****Master Thesis, Department of Management and Information System****Supervisor: Dr. Öğr. Üyesi Esengül İPLİK****March 2018, 176 Pages**

In this study e-Government applications of Governership in Osmaniye and critical success factors was examined as regards to e-Government applications in public administration. In line with the aim of the research, 121 people with institutional staffs benefited from the questionnaire about satisfaction and critical success factors from e-Government applications. No names relating to the public office mentioned were given in order to reach objective results in the survey and the whole study. As a result of exploratory factor analysis on the collected data, 3 factors related to user satisfaction were obtained and it was determined that the Usability of e-Government Applications and Saving Features factor was more important in terms of satisfaction. The second factor is the productivity and satisfaction factor of e-Government applications, and finally the factor contributing to the pleasure and Institutional Images of e-Government applications. In the critical success factors, 2 factors were obtained and when the importance order for success was examined, it was determined that the first order was the Management's Attitude and the Planning and Implementation Process factor of the e-Government Applications after receiving the Technological Eligibility.

Key Words: Electronic Government, e-Government applications, Critical success factors in e-Government applications, e-Government in Turkey and World, e-Government applications of Governership in Osmaniye

ÖN SÖZ

Bu tez çalışmamda, değişen kamu yönetimi anlayışı, kritik başarı faktörleri ve e-Devlet kavramları ile birlikte Osmaniye Valiliğinde İçişleri Bakanlığı taşra teşkilatında kullanılmaya başlanan e-Devlet uygulamalarından personellerin memnuniyet düzeyleri ve uygulamalardaki kritik başarı faktörleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Tez çalışmam süresince Osmaniye Valiliğinde yaptığım çalışmalarda her türlü kolaylığı ve gerekli izinleri sağlayan kıymetli mülki idare amirlerim Osmaniye Valisi Sayın Ömer Faruk COŞKUN'a, Osmaniye Vali Yardımcısı Sayın Mehmet ÖZ'e, Osmaniye Vali Yardımcısı Sayın Huriye KÜPELİ KAN'a, kıymetli müdürlerim Sayın Fatış USTA ve Sayın Nilden KILIÇARSLAN'a, bilgi ve tecrübeleriyle her zaman bana yol gösteren ve manevi desteğini esirgemeyen kıymetli hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Esengül İPLİK'e en derin teşekkürlerimi sunarım.

Hayatım boyunca her zaman bana destek olan, eğitim hayatımı başarıyla sürdürüp bugünlere gelmemi sağlayan annem Hatice YILDIRIM ve babam Vedat YILDIRIM'a teşekkürlerimi borç bilirim. Yüksek lisans programım boyunca desteğini hiçbir zaman esirgemeyen ve anlayışla beni her daim destekleyen sevgili eşim H. Seda YILDIRIM'a ve her zaman moral kaynağım olan kızlarım H. Ebru YILDIRIM ve H. Elif YILDIRIM'a sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Mart 2018

Ahmet YILDIRIM
(Bilgisayar Mühendisi)

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
KISALTMALAR	xii
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi

BÖLÜM I

GİRİŞ	1
--------------------	----------

BÖLÜM II

KAMU YÖNETİMİ VE E-DEVLET

2.1. Kamu Yönetimi	3
2.1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı.....	4
2.1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı.....	5
2.1.3. Bilgi Teknolojilerinin Yeni Kamu Yönetimi Anlayışına Etkisi.....	8
2.2. Bilgi Yönetimi, Bilgi Toplumu ve e-Devlet	8
2.2.1. e-Devlet	10
2.2.1.1. e-Devletin Temel Unsurları	12
2.2.1.2. e-Devletteki Temel Unsurlar Arasındaki İlişkiler	13
2.2.1.3. e-Devlet Uygulamalarının Amaçları.....	16
2.2.1.4. e-Devlet Uygulamalarının Faydaları.....	20
2.2.1.5. e-Devlet Uygulamalarındaki Sorunlar	26
2.2.1.6. Kritik Başarı Faktörleri Kavramı.....	28
2.3. e-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri.....	29

BÖLÜM III

DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. Dünya'da e-Devlet Uygulamaları	34
3.1.1. Amerika Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları.....	37
3.1.1.1. Amerika Birleşik Devletleri.....	37

3.1.1.2. Kanada.....	38
3.1.1.3. Brezilya	39
3.1.2. Avrupa Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları.....	40
3.1.2.1. İngiltere (Birleşik Krallık).....	40
3.1.2.2. Fransa	42
3.1.2.3. İsveç.....	43
3.1.2.4. İspanya	45
3.1.2.5. Danimarka.....	46
3.1.3. Asya Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları.....	47
3.1.3.1. Singapur	47
3.1.3.2. Güney Kore.....	50
3.1.3.3. Japonya.....	51
3.1.3.4. Çin	52
3.1.4. Afrika Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları.....	54
3.1.4.1. Somali.....	56
3.1.4.2. Güney Afrika	57
3.1.5. Avusturalya Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları	59
3.1.5.1. Avusturalya	59
3.1.5.2. Yeni Zelanda.....	60
3.2. Türkiye'de e-Devlet'in Gelişimi ve Uygulamaları	62
3.2.1. Başbakanlık	66
3.2.1.1. Mevzuat Bilgi Sistemi	67
3.2.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi	68
3.2.1.3. Kamu Kurum ve Kuruluşları Yazışma Kod Sistemi.....	68
3.2.1.4. Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS).....	69
3.2.2. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı e-Devlet Kapısı.....	69
3.2.3. Maliye Bakanlığı.....	72
3.2.3.1. Milli Emlak Otomasyon Projesi ve Uygulamaları.....	72
3.2.3.2. Say 2000i - Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi	74
3.2.3.3. VEDOP Projeleri.....	75
3.2.4. Dışişleri Bakanlığı.....	75
3.2.5. Milli Eğitim Bakanlığı.....	76
3.2.5.1. Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi	77
3.2.5.2. e-Okul Projesi.....	77

3.2.5.3. Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi Projesi	79
3.2.5.4. Eğitim Bilişim Ağı (EBA) Projesi	80
3.2.5.5. Scientix (Avrupa’da Fen Eğitimi İçin Topluluk) Projesi	80
3.2.6. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	81
3.2.7. İçişleri Bakanlığı	83
3.2.7.1. Emniyet Genel Müdürlüğü	83
3.2.7.1.1. POLNET, POLNETMOBİL ve Transpol Projesi	85
3.2.7.1.2. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS)	87
3.2.7.1.3. e-Pasaport	88
3.2.7.1.4. ASBİS ve KABİS (Kiralık Araç Bildirim Sistemi).....	89
3.2.7.1.5. Kayıp Şahıslar ve Kayıp Alarmı Projesi	90
3.2.7.1.6. Emniyet Kolluk İşlemleri Projesi (EKİP)	90
3.2.7.2. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	91
3.2.7.2.1. Merkezi Nüfus İşleri Sistemi	91
3.2.7.2.2. Kimlik Paylaşımı Sistemi.....	94
3.2.7.2.3. Adres Kayıt Sistemi.....	95
3.2.7.2.4. Mekânsal Arşiv Projesi	96
3.2.7.2.5. Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Projesi	96
3.2.8. Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi	97
3.2.9. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	100
3.2.9.1. İSG-Katip (İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt, Takip ve İzleme Programı) ve ÇİBS (Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi) Projeleri	101
3.2.9.2. Sosyal Güvenlik Kurumu e-SGK Projesi	102
3.2.10. Sağlık Bakanlığı	103
3.2.10.1. Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi (MHRS)	104
3.2.10.2. e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi	105
3.2.10.3. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM).....	106
3.2.10.4. Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS)	107
3.2.10.5. Muayene Bilgi Yönetim Sistemi (MBYS).....	108
3.2.10.6. Halk Sağlığı Bilgi Sistemi ve Halk Sağlığı Yönetim Sistemi .	108

BÖLÜM IV

E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ ÖRNEĞİ

4.1. Osmaniye Valiliği e-Devlet Uygulamaları	110
4.1.1. Osmaniye Valiliği Kurum İnternet Sitesi	112
4.1.2. e-İçişleri Kurumsal Bilgi Sistemi	114
4.1.2.1. e-İçişleri Elektronik Belge Yönetim Sistemiyle Sağlanan Kazanımlar ve İstatistikler.....	124
4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	127
4.3. Araştırmanın Kapsamı	128
4.4. Araştırmanın Yöntemi	129
4.5. Araştırmanın Örneklemi	131
4.6. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Analizler.....	131
4.7. Araştırma İle İlgili Bulgular ve Yorumlar	131
4.7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	132
4.7.1.1. Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	132
4.7.1.2. Çalışanların Yaşlarına Göre Dağılımları	132
4.7.1.3. Çalışanların Kurumda Çalıştıkları Yıla Göre Dağılımları.....	133
4.7.1.4. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	133
4.7.1.5. Çalışanların Kurumdaki Pozisyonlarına Göre Dağılımları.....	134
4.7.2. Güvenilirlik ve Faktör Analizinin Uygulanmasına İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	135
4.7.2.1. Çalışanların e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizi	135
4.7.2.2. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizi.....	139
4.7.3. Anket Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirilmesi.....	143
4.7.3.1. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Başarı İçin Öneminin Değerlendirilmesi.....	143
4.7.3.2. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Başarı İçin Öneminin Değerlendirilmesi	146

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	150
KAYNAKÇA.....	157
EKLER	174
ÖZGEÇMİŞ	176



KISALTMALAR

a-Devlet	: Akıllı Devlet.
AFIS	: Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi.
AKS	: Adres Kayıt Sistemi.
ASBİS	: Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi.
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi.
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri.
BM	: Birleşmiş Milletler.
BT	: Bilgi Teknolojileri.
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi.
ÇİBS	: Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi.
ÇKS	: Çiftçi Kayıt Sistemi.
ÇKYS	: Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi.
DERBİS	: Dernekler Bilgi Sistemi.
EBA	: Eğitim Bilişim Ağı.
EBYS	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi.
e-Devlet	: Elektronik Devlet.
EKİP	: Emniyet Kolluk İşlemleri Projesi.
G2B	: Government-to Business.
G2C	: Government-to Citizen.
G2E	: Government-to Employee.
G2G	: Government-to Government.

İSG-KATİP	: İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt, Takip ve İzleme Programı.
KABİS	: Kiralık Araç Bildirim Sistemi.
KAYSİS	: Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi.
KPS	: Kimlik Paylaşımı Sistemi.
MAKS	: Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi.
MBS	: Mevzuat Bilgi Sistemi.
MEBBİS	: Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi.
MEBSİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi.
MEOP	: Milli Emlak Otomasyon Projesi.
MERNİS	: Merkezi Nüfus İşleri Sistemi.
MGM	: Muhasebat Genel Müdürlüğü.
MHRS	: Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi.
POLNET	: Polis Bilgi Sistemi.
SABİM	: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi.
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi.
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı.
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel Teknik ve Araştırma Kurumu.
UN	: United Nations.
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi.
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi.
YKY	: Yeni Kamu Yönetimi.

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. e-Devlet Uygulama Türleri ve Faydaları	16
Tablo 2. Geleneksel Devlet ve e-Devlet Anlayışları Arasındaki Temel Farklar	19
Tablo 3. e-Devletin Sağladığı Faydalar	24
Tablo 4. e-Devletin Faydaları	25
Tablo 5. Amerika e-Devlet Gelişim İndeksi	38
Tablo 6. Kanada e-Devlet Gelişim İndeksi	39
Tablo 7. Brezilya e-Devlet Gelişim İndeksi	40
Tablo 8. İngiltere e-Devlet Gelişim İndeksi	41
Tablo 9. Fransa e-Devlet Gelişim İndeksi	43
Tablo 10. İsveç e-Devlet Gelişim İndeksi	44
Tablo 11. İspanya e-Devlet Gelişim İndeksi	46
Tablo 12. Danimarka e-Devlet Gelişim İndeksi	47
Tablo 13. Singapur e-Devlet Gelişim İndeksi	49
Tablo 14. Güney Kore e-Devlet Gelişim İndeksi	51
Tablo 15. Japonya e-Devlet Gelişim İndeksi	52
Tablo 16. Çin e-Devlet Gelişim İndeksi	53
Tablo 17. Bazı Afrika Ülkelerinin e-Devlet Gelişim Durumları	55
Tablo 18. Somali e-Devlet Gelişim İndeksi	56
Tablo 19. Güney Afrika e-Devlet Gelişim İndeksi	58
Tablo 20. Avusturalya e-Devlet Gelişim İndeksi	60
Tablo 21. Yeni Zelanda e-Devlet Gelişim İndeksi	62
Tablo 22. 2010-2016 yılları arasındaki İçişleri Bakanlığı Gelen ve Giden Evrak Trafikçi .	126
Tablo 23. Anket Maddelerinin Puanları, Seçenek ve Sayısal Sınırlar Tablosu	130
Tablo 24. Cinsiyet Dağılımı	132
Tablo 25. Yaş Dağılımı	132
Tablo 26. Kurumda Çalışılan Yıl Dağılımı	133
Tablo 27. Eğitim Durumu	134
Tablo 28. Kurumdaki Pozisyonların Dağılımı	134
Tablo 29. e-Devlet Kullanım Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	135
Tablo 30. Verinin Modele Uygunluğu Testi	136

Tablo 31. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı	137
Tablo 32. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Ölçeğinin Varimax Döndürülmüş Faktör Yükleri.....	137
Tablo 33. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Anket Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi	139
Tablo 34. e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	139
Tablo 35. Verinin Modele Uygunluğu Testi	140
Tablo 36. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı.....	141
Tablo 37. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğinin Varimax Döndürülmüş Faktör Yükleri	141
Tablo 38. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Anket Ölçeği Alt Boyutların Güvenilirlik Analizi	142
Tablo 39. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyete Yönelik Sorulara Verilen Cevapların Ortalamaları	143
Tablo 40. Kritik Başarı Faktörleri İle İlgili Sorulara Verilen Cevapların Ortalamaları	146

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Devletin temel yapıtaşları.....	12
Şekil 2. Geleneksel devlet ve e-Devlet şeması	18
Şekil 3. e-Devlete bağlı olarak gelişen faydalar	23
Şekil 4. 193 BM ülkesinin kıtalara göre dağılımı.....	36
Şekil 5. e-Katılımda ilk 50 ülkenin kıtalara göre dağılımı	36
Şekil 6. Osmaniye Valiliği resmi internet sitesi	113
Şekil 7. e-İçişleri sistemi internet sitesi	114
Şekil 8. e-İçişleri açılış sayfası	115
Şekil 9. e-İçişleri evrak ana sayfası	116
Şekil 10. e-İçişleri gelişmiş evrak arama sayfası.....	117
Şekil 11. e-İçişleri evrak oluşturma sayfası.....	118
Şekil 12. e-İçişleri bilgilerim menüsü.....	119
Şekil 13. e-İçişleri izin menüsü	120
Şekil 14. e-İçişleri telefon rehber modülü	121
Şekil 15. e-İçişleri istatistikler menüsü.....	121
Şekil 16. e-İçişleri yardım dosyaları.....	122
Şekil 17. Mobil e-İçişleri sistemi.....	123
Şekil 18. e-İçişleri projesi gelişimi	125
Şekil 19. 2007-2016 yılları arasında gerçekleşen tasarruflar	127

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bilişim, günlük hayatta yapılan işlerin eksik yanlarını gideren, olanı daha hızlı bir yapıya dönüştüren, zaman sıkıntısı yaşadığımız bu günlerde tüm konularda çözümler sunan, sosyal hayatı ve iş hayatımızı kolaylaştıran, günümüz şartlarında vazgeçilmesi çok zor bir kavramdır (Onar, 2015, s. 22). Bilişim ve iletişim teknolojilerinin hayatımıza girmesiyle gerek toplumsal yapı gerekse de kamu yönetimi yeniden şekillendirilmeye ihtiyaç duymaktadır. Kamu sektöründe hizmetler yapılırken yaşanan yetersizlikler, birçok ülkede olduğu gibi artık son yıllarda ülkemizde de tartışılmaktadır. Kamu hizmetlerini sunma ve sürdürme konusunda yeni yaklaşımların bulunabilmesi için daha çok çalışma yapılır hale gelmiştir. Bu çalışmalarda kamunun hizmet kalitesini yükseltmede personelin ve devletin kaynaklarındaki artışın etkisinin epey fazla olduğu tezi günümüzde artık kabul edilmemeye başlanmıştır. Buna karşılık hizmet alan vatandaşların ve işi yapan personellerin ihtiyaç ve önerilerine önem verilmektedir. Ayrıca iş ve işlemleri sadeleştirmek ve daha hızlı hale getirebilmek adına yapılacak projelere aktarılan kaynaklarla orantılı olarak verimlilik artırılmaktadır.

Bilgi çağını yakalayarak bilgi toplumu olma yolunda ilerleyen devletler, gerek günümüzde gerekse gelecekte, yönetimde elektronik devlet prensiplerinin uygulanmasının gerekliliğini belirtmektedirler. Bunun sonucu olarak kamu yönetiminde yeni yapılanmalara gidilmesi, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışmasına yönelik çalışmalar yapılması, işlemlerin daha seri ve standart halde olması gibi çeşitli hedefleri gerçekleştirmeye yönelik elektronik devlet projeleri için yatırımlar planlanmakta ve hayata geçirilmektedir.

Birçok ülkenin gündeminin ilk sıralarında olan elektronikleşmenin etkisiyle hızlı bir dönüşüm sürecine girilmekte ve geleneksel kamu yönetimi anlayışında birtakım yenilikler yaşanmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi, bilgi toplumuna dönüşüm süreci içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânları devletin elektronikleşmesi adına bir araç olarak kullanılmaktadır. Çünkü yeni kamu yönetimi anlayışı, sunulan hizmetlerde hızlı karar verebilmeyi esas alan, vatandaşın iş ve işlemlerinde memnuniyeti arttırmak adına en hızlı ve kolay şekilde sonuç üretebilen bir mekanizmaya ihtiyaç duymaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında geleneksel kamu yönetiminin bilgi teknolojileri ile harmanlanması ile ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışı sayesinde kamunun yeniden yapılanması ve e-Devlet (elektronik devlet) kavramı ortaya çıkmış olup çeşitli projelerle kamu kurumlarında yerini almaktadır. e-Devleti, geleneksel devletin olumsuzluklarından kurtulmuş, politik, ekonomik, teknolojik ve sosyal birçok unsuru kapsayan bir oluşum olarak kabul etmek gereklidir. Bundan dolayı e-Devlet uygulamaları projelendirilirken gerek kamu kurumları gerekse vatandaşlar açısından ne kadar kapsamlı olduğu konusunda araştırmalar yapılarak birçok unsuru içeren bir yapı oluşturulmaya çalışılmalıdır. e-Devleti, geleneksel devletin devamı olarak değil, devletin teknoloji ve iletişim araçlarına uyumu için dönüşümü sağlayan bir model olarak ele almak gerekmektedir.

Bilgi toplumu olma yolundaki süreçte, gerek vatandaşlar, gerekse kamu personelleri için bilgi ve iletişim teknolojileri her gün biraz daha önemli hale gelmektedir. Birçok ülkede olduğu gibi e-Devlet modeli, Türkiye için güncel bir konudur. İlk olarak 2003 yılında “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ile başlayan süreç ile halen günümüzde devlet kurumlarında verimliliğin artırılması, vatandaş ile personel arasındaki ilişkilerin yeniden düzenlenmesi, daha etkin ve kullanışlı devlet hizmetlerinin sunulması amaçlı projeler gerçekleştirilmektedir. Bilgi toplumuna geçiş aşamasında yeni yönetim anlayışı ile vatandaşlara birçok kolaylık sağlayan e-Devlet uygulamalarının kullanılmasıyla kâğıt üzerinde işleyen süreçlerin elektronik ortama aktarılmasının kamu personellerinin çalışma hayatında birçok değişikliğe yol açtığı görülmektedir. Bu çalışmada değişen yönetim anlayışı, kritik başarı faktörleri ve e-Devlet kavramlarından bahsedilerek, Osmaniye Valiliğinde İçişleri Bakanlığı taşra teşkilatında kullanılmaya başlanan e-Devlet uygulamalarından personellerin memnuniyet düzeylerinin ve uygulamalardaki kritik başarı faktörlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Birinci bölümde değişen kamu yönetimi, bilgi yönetimi, e-Devlet ve e-Devlerin unsurları, amaçları, faydaları ve karşılaşılan sorunlar ile birlikte e-Devlet uygulamalarının başarısına etki eden kritik başarı faktörleri açıklanmıştır. İkinci bölümde Dünya’da ve Türkiye’de e-Devlet uygulamaları hakkında bilgiler verilmiş olup farklı kıtalardan çeşitli ülkelerin e-Devlet alanında gelişmişlik düzeyleri irdelenmiştir. Üçüncü bölümde ise Osmaniye Valiliğindeki İçişleri Bakanlığının e-Devlet uygulamalarından genel bilgiler verilerek, en çok kullanılan e-İçişleri sisteminin işleyişi açıklanmıştır. Ayrıca e-Devlet uygulamalarının kullanımının iş ve işlemleri ne yönde etkilediğini ve kritik başarı faktörlerini ölçmek için oluşturulan anket çalışmasının analizi ve bu anket sonuçlarının faktör analizi ile değerlendirmesi yer almaktadır.

BÖLÜM II

KAMU YÖNETİMİ VE E-DEVLET

2.1. Kamu Yönetimi

Yönetim ile ilgili her bilim dalı kendi açısından tanımlamalar yaptığı için yönetim kavramı ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Genel olarak yönetim, birden fazla insanın, bir amaç doğrultusunda bir araya geldikten sonra amaçların gerçekleştirebilmesi adına oluşturdukları örgütün, bu amaçlar doğrultusunda yönlendirilmesi ve planlı eylemler yürütülmesi olarak tanımlanabilmektedir. İyi bir yönetim sayesinde işlerin başarılı bir biçimde gerçekleşmesi kolaylaşmaktadır. Yönetim konusu akademik bir disiplin olarak ele alındığında ise bir süreç olarak düşünülmesi gerekmektedir. Uygulamada yöneticiler, örgütlerde ufak değişiklikler olsa bile, genellikle yönetim sürecinde planlama, örgütleme, yöneltme, denetim görevlerini süreç içerisinde yerine getirmektedirler (Ergun ve Polatoğlu, 1988, s. 3).

Kamu yönetimi ise, kamusal politikaların devam ettirilebilmesi adına işbirliğine dayanan birey ve grup çabalarının akla uygun şekilde bir araya getirilmesidir. Devletin etkinliklerinin yürütülmesinde uygulanan yönetim sanatı ve bilimi olarak da tanımlanabilmektedir (Ergun ve Polatoğlu, 1988, s. 5).

Akademik yönüyle bakıldığında ise kamu yönetimini şöyle tanımlamak mümkündür: Kamu bürokrasisi ile kamunun çeşitli hizmet ve ürünler sağladığı toplum ile arasındaki ilişkiyi anlayıp daha iyi hale getirmeye yönelik çeşitli uygulama ve kuramlardan oluşan bir bilim dalıdır. Devlet kavramı, kamu örgütleri ve kamu hizmeti gibi kavramlar kamu yönetimi disiplinin ilgilendiği temel nesnelere olarak sıralanabilmektedir. Kamu yönetimi disiplini ise devlet kavramı ve kamu örgütlerini; kuramsal, soyut, somut, pratik, yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarda anlamaya ve açıklamaya çalışan bir bilim dalı olarak tanımlanabilmektedir. Bu disiplin, devletin yürütme ile ilgili kısmının daha etkin ve verimli olmasına imkân verecek olan örgüt, personel, uygulamalar ve yöntemlerle ilgilenmektedir (Eryılmaz, 2014, s. 8).

Kamu yönetimi temelinde iki önemli amaç bulunmaktadır. Birincisi, hükümetin yaptıklarının ve yönettiği toplum ile ilişkilerinin daha açık ve daha iyi olmasını sağlamaktır. Diğeri ise kamudaki yöneticilerin, toplumun ihtiyaçlarına ve beklentilerine

karşı daha duyarlı olmalarını sağlamak ve bu konuda yeni yöntemler geliştirmektir. Bu amacı gerçekleştirebilmek için vatandaşın taleplerini hızlı şekilde karşılama odaklı, etkinliği ve verimliliği sağlayacak yeni yönetsel uygulamalar geliştirilmesi gerekmektedir (Özer, 2005, s. 29).

Kamu yönetiminin yapısı, amaçları ve işlevleri sürekli gelişirken, bütçenin de kapsamında ve niteliğinde önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Etkin devlet arayışları, kamu yönetiminin amaç ve işlevleri ile organizasyonel yapı ve işleyişinin sorgulanmasını ve yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Devletin rolüne ilişkin yaklaşımlardaki değişimler kamu yönetiminde yapısal ve işlevsel dönüşüme neden olmaktadır. Yaşanan değişimler sonucunda geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmaktadır (Akyel ve Köse, 2010, s. 10).

2.1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı

Kamu yönetiminin geleneksel olarak tanımlanabilmesi için, 1800'lü yılların ortalarında başlayıp ve 1900'lü yılların sonlarına kadar geçen süre içinde geçerli kamu yönetimi paradigması özelliklerine sahip olması gerekmektedir. Bu anlayışın temellerinde genel anlamda W.Wilson, F.Taylor ve M.Weber'in düşünceleri yer almaktadır. Wilson, 1800'lü yılların sonlarındaki bir çalışmada, kamu yönetiminin siyaset biliminin büyük etkisi altında kalmayan bir kavram olabilmesi için siyaset ile yönetim konularının ayrılığının gerekliliğini belirtmiştir. Weber ise en rasyonel ve etkili örgütlenme biçiminin kendisinin formüle ettiği "ideal tip bürokrasi" modeli olduğu kanısına varmıştır. Gerek Wilson gerekse Weber'in bu söylemleri, siyaset ve kamudaki görevlilerinin çalışma alanlarının birbirinden ayrı olduğunu belirtmektedir. Ayrıca siyasetçilerin kamu politikalarında temel kararları belirlediği, kamu çalışanlarının ise bu kararları, alanlarındaki bilgilerini kullanarak etkili ve tarafsızca gerçekleştirdikleri esasını da vurgulamaktadır. 1900'lü yılların başlarında F. Taylor'ın "Bilimsel Yönetim" isimli çalışması da bilim yöntemlerinden faydalanılarak her durumda en faydalı tek bir yönetime ulaşılabileceğini vurgulayarak geleneksel kamu yönetiminin gelişimine katkıda bulunmaktadır (Al, 2007, s. 147).

1990'lı yıllara doğru çoğunlukla gelişmiş ülkelerde kamu yönetimi konusunda farklı ve güncel bir yaklaşım oluşmaya başlamıştır. Adı işletmecilik olan bu yeni anlayış farklı isimler de almaktadır. Yeni kamu işletmeciliği, piyasa temellerine dayalı kamu

yönetimi veya girişimci idare gibi isimlendirmeler yapılmaktadır. Yönetim kavramı ile işletme arasındaki farklılıklar bu yaklaşımı savunan kişiler tarafından dile getirilmekte ve vurgulanmaktadır. Bu bakış açısında işletme kavramının yönetime göre daha geniş kapsamlı bir anlama sahip olduğu belirtilmektedir. İşlerin sevinde ve idaresinde iş adımlarına, yöntem ve kurallara uygun hareket edilmesi yönetim olarak ifade edilmekte olup işletme ise gerektiğinde talimatlar ve yönergelerin dışında hareket edilebilmesi, hedeflerin ve önceliklerin belirlenmesi, bunları başarmaya yönelik uygulama planlarının yapılması, insan kaynaklarının etkin kullanılması, performans değerlendirmesi ve sorumluluğun üstlenilmesi gibi çeşitli işlevleri barındıran anlayış olarak tanımlanmaktadır (Karcı, 2008, s. 45-60).

2000'li yıllarda ise kamu yönetiminde demokratik kamu yönetimi yaklaşımı yaygınlaşmaya başlamıştır. Kamu işletmeciliğinin ve sınırlı yönetim anlayışının yetersizliklerine vurgu yapan bu yeni yaklaşım, kamu yönetiminin sadece işletme ilkelerine bağlı çalışan bir örgüt gibi görülmesi ile birlikte piyasa odaklılığa ve demokratik siyasi süreçleri içermeyen sınırlı yönetişime karşı çıkmıştır. Bununla birlikte Dendhardt'ın yaklaşımı ön plana çıkmıştır. Buna göre, yeni kamu hizmetinde, müşteri değil vatandaş odaklı yaklaşım olmalıdır. Bu düşüncenin getirdiği akım, geleneksel merkezi yaklaşım ve modern dönem minimal devlet yaklaşımını birleştirmeye çalışmaktadır. Vatandaş merkeze yerleştiren yeni kamu hizmeti yaklaşımı; demokratik vatandaşlık ve sivil toplum gibi kavramlar kapsamında, vatandaşa hizmet için odaklanılan, kamu yararını amaç edinen, planlı düşünüp demokratik adımlar atılan, sorumluluk bilinci olan, verimliliğe olduğu kadar insana da değer verilen, girişimcilikten daha çok kamu hizmeti üretimine ve vatandaşa daha fazla hizmet sunmaya önem verilen tarzıyla kamu hizmetlerinin tekrardan tasarlanmasını sağlamaktadır (Özkaral, 2016, s. 37-38).

2.1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

1980'lere doğru yaşanan küresel ekonomik krizler, "refah devleti" anlayışından vazgeçilmesine ve geleneksel devlet anlayışının değer ve ilkelerinin sorgulanarak eleştirilmesine neden olmuştur. Devletteki tekrardan yapılanma ve devletin rolünün yeniden belirlenmesinde, kamu yönetiminde değişimi getiren unsurların etkisinin oldukça fazla olduğu bir gerçektir. Bu dönemde kamuya yönelik eleştiriler artmış ve bu eleştiriler değişim için tetikleyici olmuştur. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki

(BİT) değişiklikler sürekli artmakta ve bu durumdan kamu ve özel sektör ayrımı olmadan tüm örgütler oldukça fazla etkilenmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminin etrafındaki gelişmeleri hızlı ve etkili bir biçimde izlemelerini, vatandaşların görüş, öneri, istek ve düşüncelerini değerlendirmelerini, verilen kararların etkilerinden ve sonuçlarından haberdar olmalarını desteklemektedir. Güçlü bir iletişim, kamu yönetimini kurumsallık konusunda dinamik ve etkin kılmakla birlikte vatandaşlar ve diğer kamu kurumlarıyla ilişkileri konusunda çevik, ilgili, şeffaf ve hesap verebilir olunmasına katkı sağlamaktadır. Teknolojik gelişmeler ve artan beklentiler ile bürokraside yaşanan birtakım sorunlar kamu yönetiminde değişim sürecini başlatmıştır (Balcı ve Kırılmaz, 2009, s. 46-49).

Demokrasinin güçlü şekilde uygulandığı ülkelerde Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı uygulama alanı bulabilmektedir. YKY düşüncesinde demokrasi vazgeçilmez bir temel unsur olarak belirlenmiştir. Bu nedenle demokrasiyle birlikte var olan bu yeni anlayışın demokrasi ile ayakta durduğu ve demokrasiyi bazı katılım araçlarını geliştirerek beslediği vurgulanmaktadır (Karaçor ve Oltulu, 2011, s. 408).

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının etkisiyle kamu kaynaklarını verimli şekilde kullanan, bürokrasiden kaynaklı sıkıntıları gidermeye çalışan, demokrasiye dayalı, vatandaşlara karşı sorumluluğu da amaç edinerek bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmiş kamu yönetimi, günümüzün en güçlü katılım araçlarından biri olan e-Devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır.

Dijital enformasyonun etkisiyle, kamu yönetimi anlayışında meydana gelen bu köklü değişimlerden bilgi teknolojileri kullanımının yaygınlaşması ve kamu yönetiminin yeniden yapılanmasıyla meydana gelen e-Devlet anlayışında, vatandaşlar ve işletmelerle etkileşim artırılarak kamu yönetiminde birçok faaliyetin elektronik ortamda yapılması sağlanmış olup kamu alanında yönetsel hizmet ve uygulamaların birebir ve aracısız kullanılması mümkün hale gelmiştir. Kamu yönetimindeki faaliyetlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle tanımlanan e-Devlet modeli, kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı ve vatandaşların memnuniyetinin artırılmasını temel hedef olarak belirlemiştir (Doğan ve Ustakara, 2013, s. 1-2).

e-Devlet ile bürokrasinin daima bir etkileşim içinde olduğu kabul edilmektedir. Bu yüzden e-Devlet uygulamaları sayesinde bürokrasinin azaltılması konusunda olumlu manada değişimler olması beklenmektedir. Kamu yönetiminde e-Devletin getirmesi beklenen değişime Birleşmiş Milletlerin e-Devlet raporları dikkat çekmiştir. 2004 yılında yayımlanan BM raporu e-Devleti -“Globalleşen Dünya İçin Yeni Bir Paradigma” başlığı

ile ele almış, ardından 2005 yılındaki raporda “e-Devletten e-Kapsamaya”, 2008 yılında ise “e-Devletten Birleşik Yönetişime” başlıklarıyla ele almıştır. Başlıklardan da yola çıkarak e-Devlet uygulamalarının kamu yönetimi ve vatandaşların birbirlerine kolay ulaşılabilirliğini sağlaması, vatandaşların karar alma süreçlerinde bulunması ve bu süreçleri etkilemesi beklenmektedir (Metin, 2012, s. 102).

2010 yılı e-Devlet raporlarında ise küresel ekonomik krizin tüm ülkelerde e-Devlet yatırımlarını yavaşlattığı belirtilmekte olup 2012 yılı BM raporunda “insanlık için e-Devlet” , 2014 yılı BM raporunda ise “hayal ettiğimiz gelecek için e-Devlet” başlıkları ile tüm toplumlar ve insanlık için e-Devletin önemli olduğu vurgulamaktadır. Bilgi teknolojileri ile harmanlanan bir e-Devlet anlayışının insanlığın hayal ettiği geleceğe ulaşabilmesi konusunda büyük yardımlarının olacağı belirtilmektedir.

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile geleneksel kamu yönetimi arasında sermaye birikim rejimi ile birlikte devletin toplumsal ve iktisadi yaşamdaki rolüne ilişkin farklılıklar bulunmaktadır. YKY anlayışı post fordist birikim rejimine dayanmakla birlikte bu amaca esnek ve piyasa tabanlı bir modelle erişmeye çalışmaktadır. Yeni yaklaşımda geleneksel yaklaşıma yapılan en büyük eleştiri iyi bir yönetime engel olmasının ana nedeni olarak düşünülen “katı”lığıdır (Arap ve Yılmaz, 2006, s. 255). Yeni yönetim anlayışı ile katı, hiyerarşik ve bürokrasiye dayalı kamu yönetimi sisteminden esnek, sonuç odaklı ve vatandaş memnuniyetini önemseyen bir kamu yönetimi anlayışına geçilmektedir (Özer, 2005, s. 4).

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu alanında e-Devlet uygulamaları yaygınlaşarak devletin şeffaf çalışması sağlanmakta olup ayrıca işgücü ve diğer kaynaklardan da tasarruf sağlanarak performansın artırılması hedeflenmektedir. e-Devlet uygulamaları kamu hizmetlerini hızlandırarak daha verimli hale getirmekte ve günden güne biraz daha elektronikleşen devlette kurumların iş yüklerinin azaltılması öngörülmektedir.

Performans, iktisadi değerlerden etkinlik, etkililik ve daha az kaynakla çok iş yapma anlamına gelen ekonomikliği vurgulamaktadır. Farklı liberal tanımlarla performansa adalet ve eşitlik kavramları eklenmekte olup böylelikle kamu yönetiminde iktisatçı bir bakış açısı ön plana alınmaktadır (Demirel, 2006a, s. 118). Hizmetin etkin olması, personellerin niteliklerini geliştirmesi, iş ve işlemlere belirli standartların gelmesi, vatandaşların memnuniyetinin artırılması yeni kamu yönetimi anlayışının amaçları arasında yer almaktadır.

2.1.3. Bilgi Teknolojilerinin Yeni Kamu Yönetimi Anlayışına Etkisi

Değişen yönetim anlayışı ile birlikte tüm dünyada bilgi teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlığı hızlı bir artış göstermektedir. İnternet kullanımının da yaygınlaşmasıyla birlikte iletişimin hız ve güvenliğinin artarak kolaylıkla sağlanması, bilgi teknolojilerinin hayatımızda ne kadar öneme sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum, yönetim sistemlerinde de bilgi ve iletişim teknolojilerini vazgeçilemez bir unsur haline getirmektedir (Nacak, 2012, s. 15).

Kamu kurumları ile vatandaş arasındaki bilgi akışının şeffaf ve demokratik şekilde sürdürülmesi bilgi teknolojileri sayesinde sağlanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin servisleri ile yapılan uygulamalar sayesinde vatandaşlar, bilgi edinme haklarının sınırları çerçevesinde kamu kurumlarını denetleyebilme fırsatını bulmuşlardır. e-Devletin etkinliğinin üst seviyelere çıkartılması isteniyorsa kamu kurumlarında bilgi teknolojileri ile ilişkinin kuvvetli tutulması gerekmektedir, aksi durumda e-Devletin etkililiğinin üst seviyelere çıkması oldukça zorlaşacaktır. Bilgi teknolojileri ile kamu personellerinin de arasının iyi olması gerekmekte olup bunu sağlamak için gerekli eğitimler verilmeli ve belirli zaman dilimleriyle tekrar eğitim çalışmaları devam ettirilerek kurumdaki bilgi düzeyinin daima belli seviyenin üstünde tutulması için çaba gösterilmelidir. Bilgi teknolojilerinden yeterli düzeyde yararlanılmayıp gerekli eğitimler yapılmadığı takdirde, bilgisayar ve internet konusunda yetersiz kamu personeli ile e-Devletten uygulamalarının amacına uygun olarak sürdürülmesi mümkün olmayacak ve etkinlik sağlanamayacaktır. Bu konularda kendini yetiştiren uzman kamu personelleri e-Devletin toplum üzerinde olumlu etkiler bırakması konusunda yardımcı olacaktır (Meydanlı, 2010, s. 48).

Nitelikli kamu personeli, hemen hemen her projede önemli olduğu gibi bilgi teknolojileri ile harmanlanmış projelerde de önemli kaynaklar arasında ön sıralarda yer almaktadır. Bundan ötürü hem bu teknolojilerde kendini geliştirmiş nitelikli personelin istihdam edilmesi veya yetiştirilmesi hem de vatandaşlarda elektronik araçları aktif kullananların oranını artırıcı çalışmalara yönelmek bilişim projelerinde önem kazanmaktadır.

2.2. Bilgi Yönetimi, Bilgi Toplumu ve e-Devlet

Bilginin çeşitli şekillerde tanımlaması yapılabilmektedir. Sözlük anlamıyla bilgi; “Öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek, malumat ve kavrayışın tümü” olarak tanımlanmaktadır (TDK “Güncel Türkçe Sözlük”, Erişim Tarihi: 02.02.2017).

Bilgi, doğru olduğu kanıtlanmış öğretilerdir. Bilgi, belirlenmiş birtakım sistemli kural ve yöntem dâhilinde işlenen enformasyondur. Bilgi, insanların birbirleriyle iletişimlerinde aktarılan, paylaşılan ve tekrardan şekil verilen tecrübelerdir. Bilgi konusunda sunulan bu görüşlere rağmen, bilginin sabit ve tek bir tanımını yapmak zordur. Bu zorluk, bilginin hareketli ve devingen olmasından kaynaklanmaktadır. Bundan dolayı bilginin nasıl bir dönüşüm içerisinde oluştuğunu ifade etmek bilginin tanımını yapmaya tercih edilebilir (Karakaş ve Yaralı, 2004, s. 547-555).

Bilgi yönetimi, işletmelerin ve ulusal ekonomilerin mevcut ve potansiyel rakiplerine kıyasla rekabet güçlerini artırmak ve sürdürmek için gerekli olan bir süreçtir. Bu amaç açısından bilgi yönetimi, örgütlerin rekabet güçlerini artırmak ve sürdürmek için bilginin etkin bir biçimde tanımlanması, elde edilmesi ve kullanılmasını amaçlayan strateji veya süreçlerdir (Aktan ve Vural, 2005, s. 8).

Organizasyonların kendi yetenek ve tecrübeleri sayesinde ulaştıkları ortak akıl ve bilgileri tanımlamasına ve işlemesine bilgi yönetimi denilmektedir. Bundan dolayı işletmelerin yaşama kabiliyetini ve başarılarını sağlama almaları için işletmelerin olabildiğince akıllı hamleler yapmalarını sağlamak bilgi yönetiminin ana hedefleri arasındadır. Eğer bu düzgün şekilde yapılamıyorsa, bilgi varlıklarının değerinin azami konuma getirilmesi gerekmektedir. Jarar'a göre bilgi yönetimin birçok amacı bulunmakta olup bunlardan bazılarını; rekabetin artmasına katkıda bulunmak, karar alma mekanizmasını etkin hale getirip zamandan tasarruf sağlamak, müşterilere karşı sorumluluğu arttırmak, personellerin bilgi stoklamasını önleyip bilgi paylaşımını teşvik etmek, paylaşım sayesinde personeller arasındaki destek ve yardımlaşmayı arttırmak, personeller ile yürütülen faaliyetlerdeki verimi arttırmak, sunulan hizmetlerin ve ürünlerin kalitesini yükseltmek, yenilik üretmeyi teşvik etmek olarak sıralamaktadır (Çelikkol, 2008, s. 19).

Bilgi yönetimi kavramı bilgi çağının oluşturduğu bir kavramdır. Bilgi toplumundaki ekonomik alanla ilgili dönüşümü tetikleyen ve yeni ekonominin ve küreselleşmenin iş dünyasına taşınmasına neden olan e-İş olgusunun sonucunda oluşmuştur. 90'lı yılların ortalarından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomi alanında kullanılmaya başlanması yeni ekonominin oluşmasına, iş çevrelerinde bazı değişikliklerin yaşanmasına, yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur (Çapar, 2003, s. 2).

Bilginin değerlendirilmesi her alanda önemli olduğundan bilgi ihtiyacının farkına vararak bilgi toplumu olma yolunda çalışmalar yapılması gerekmektedir. Bilgi toplumu

olmak demek, tarım ve sanayiye bir kenara bırakmak değildir. İnsanlık tarihine damgasını vuran bu iki devrimden sonra günümüzde yaşamakta olduğumuz bilgi toplumu devrimine ayak uydurulmalıdır. Bilgi toplumu, erişim toplumdur. İstenilen herhangi bir zamanda, dünyanın herhangi bir noktasına kolayca, hızlı ve kesintisiz erişim mümkündür. Bilgi toplumunda çok çalışmak değil, verimli ve etkin çalışmak önemlidir. Bilgi toplumu aynı zamanda kendi kendini sorgulayan yapıdadır. Bilgi toplumunda “bence” yoktur, istatistikler vardır. Bilgi toplumu, sadece bugünü değil yarını da planlamaya çalışan toplumdur. Geleceğin muhtemel problemleri için bugünden çözümler geliştirmeye çalışırken, geleceğin toplumunun temellerini de bugünden atmaktadır (Yıldırım vd. , 2003, s. 7).

Kamu yönetiminde de verilerin toplanması ve depolanması, sadece bugünün düşünülmesi yeterli değildir. Gereken durumlarda eldeki veriler üzerinde işlemler yapılabilmesi, bu verilerin kıymetli bilgiler durumuna getirilmesi önemlidir. Bilgilerin düzenli şekilde toplanıp, uygun ortamda güvenli olarak saklanabilmesi için bilgi teknolojileri sistemlerinin oluşturularak kamu yönetiminde aktif rol oynaması önemlidir. Bu sistemlerle günlük iş ve işlemler halledilerek gelecek ile ilgili planlamalar da yapılabilir. Böylelikle bilgi toplumu olma yolunda devletin hantal yapısı daha hareketli ve kabiliyetli bir yapıya dönüştürülerek topluma öncülük edilmiş olunur. Kamuda bilginin yönetilmesini sağlayabilecek e-Devlet uygulamaları geliştirilerek istenilen bilgiye istenilen zamanda ulaşılabilmesi mümkün olacaktır. e-Devlet uygulamaları, kamu kurumları, vatandaş ve özel sektör arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişi yapılırken teknolojiye faydalanma ve bununla birlikte performans ve verimliliğin artması olarak tanımlanabilmekte olup kamu yönetimini başarılı şekilde yürütmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak da ifade edilmektedir. e-Devletin kamu kurum ve kuruluşlarında etkin olarak kullanımı ve yaygınlaşması geleneksel devlet anlayışından kaynaklı birçok sorunu da ortadan kaldırmaktadır (Çakır, 2015, s. 1).

2.2.1. e-Devlet

Kamu yönetiminde son yıllarda yaşanan yeniden yapılanarak yenilenme hareketiyle birlikte birtakım önemli değişimler meydana gelmiştir. Küreselleşmenin etkisi ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artması sosyoekonomik bir dönüşüme neden olarak e-Devlet kavramının ortaya çıkmasına büyük katkıda bulunmuştur (Nacak, 2012, s. 16).

“e-Devlet” (dijital ya da çevrimiçi devlet) kavramı “elektronik (e)” ve “devlet” kelimelerinin kısaltılarak birleştirilmesi ile ifade edilen bir kavramdır. Birleşimin ilk parçası teknolojiyi ifade etmekte olup teknolojinin kamu yönetiminde kullanımına ve uygulanmasına olan katkısına dikkat çekmektedir. Ayrıca birleşimin ikinci parçasında meydana gelen köklü değişim ve dönüşümü simgeleyerek esas anlam olarak zihinlerde bir sanallık çağrıştırmaktadır. Bu sanallık kamu hizmetlerinin sunulmasındaki süreçlerin, alışılmış yöntemlerin dışında ve gerektiğinde mekândan bağımsız yapılmasını tarif etmektedir. Birleşimin ikinci parçası “devlet” ise ilk parça kadar önemli ve nitelikli olup toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasal örgütlü bir ulusun ya da uluslardan oluşan topluluğun oluşturduğu, halk üzerinde egemenlik yetkisini kullanabilen tüzel bir varlıktır. Devlet adına görevlerini yapan, devletin görünen yüzü olan kamu kurumları ve personelleri de vatandaşlarla birlikte devleti oluşturan temel unsurlardandır (Demirhan, 2011, s. 17).

e-Devlet, zamana yayılan, kapsamı geniş, oldukça zahmetli ve karmaşık yaklaşım içeren bir oluşumdur. Vatandaş odaklı olmayı hedefleyen e-Devlet, uygulamalarıyla sadece devleti ilgilendiren tek taraflı değişimden ziyade çok boyutlu, kapsamı geniş ve birçok kesimle çok yakından ilgili bir olgudur (Delibaş ve Akgül, 2014).

e-Devlete geniş açıdan bakıldığında, yürütme ile birlikte devletin diğer organlarının çalışmalarını da içeren, vatandaşlar ile iletişim içerisinde hem yönetsel hem siyasal kapsamlı değişikliklere imkan verebilen bir model olarak tanımlanabilir. Daha dar açıdan bakıldığında ise kamu hizmetlerinde kurumsal bir bakış açısı ile sunulan hizmetlerin daha az maliyetli, etkin ve verimli şekilde sunulması olarak ifade edilebilir (Yıldırım, 2010, s. 9).

e-Devlete dair geniş ve kapsamlı bir tanım elde etmek için, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlayıp, süreçleri kolaylaştırmak veya vatandaşlarla etkileşimi arttırmak gibi konuları öne çıkaran e-Devletin amaç odaklı tanımlarının ve vatandaş, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve diğer kurumlar ile güçlü iletişimin sağlanması konusunu vurgulayan ilişki odaklı tanımlamaların birleştirilmesi gerekmektedir (Sobacı ve Yıldız, 2012, s. 5-8).

e-Devlet uygulamaları sayesinde farklı hedeflere ulaşılabilir. Bütün olarak ele alındığında temel hedef tüm alanlarda yararlanılan teknolojik gelişmeleri kamu alanına günümüz ihtiyaçlarına uygun şekilde entegre edebilmektir. e-Devlet ile kamu hizmetlerinin sunumu sırasında bilgi teknolojilerinin kullanılması ile birlikte kamu hizmetleri sağlayanların, hizmetlerden yararlananların dönüşümü ve gelişimi de hedeflenmektedir. Bu kapsamda ağır

işleyen devlet sisteminin yerine bilgi çağının gereksinimlerini karşılayan etkileşimi ve ulaşılabilirliği yüksek bir hizmet sağlanması çalışmaları yürütülmektedir (Eroğlu, 2013, s. 16).

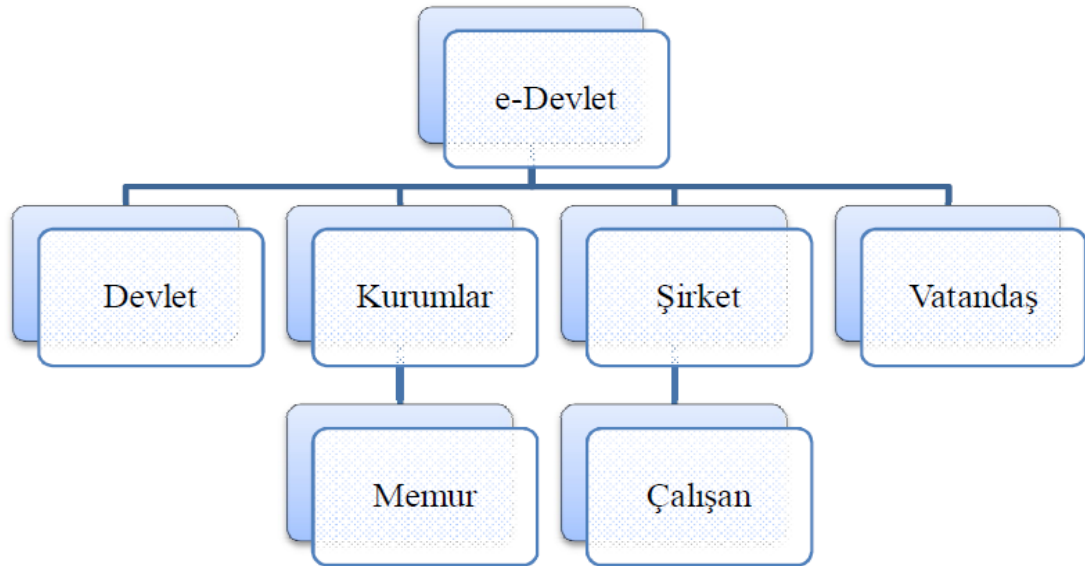
Kamuda yaygınlaşmaya başlayan e-Devlet uygulamalarının faydalarının ise genellikle iki gruba ayrıldığı görülmektedir. Bunlardan ilki bilgi teknolojilerinin kullanılmasından dolayı artan verimlilik, diğeri ise sistemi kullanan vatandaşların ve iş dünyasının elde edeceği faydalar olarak görülmektedir (Foley, 2005, s. 5).

2.2.1.1. e-Devletin Temel Unsurları

Yönetim modellerinde 1980'li yıllardan itibaren değişimler meydana gelmiş olup, yeni yönetim anlayışı ile birlikte geleneksel devlet yapısının temel unsurlarında örgütsel ve işlevsel olarak değişimler yaşanmıştır (Gökçe ve Turan, 2008, s. 181).

Bilgi teknolojileri ve internet, bilgi toplumunda geleneksel devlet ve vatandaş ilişkisini etkilemiştir (Çelikkol, 2008, s. 37). Bilgi toplumu olabilmek ve bilgi çağına ayak uydurabilmek açısından e-Devlet yapısı yeniden ele alınmaktadır (Kırçova, 2003, s. 17-22).

e-Devleti oluşturan unsurların birbirleriyle etkileşimleri Şekil 1.' de görüldüğü gibi olmaktadır.



Şekil 1. Devletin temel yapıtaşları

Kaynak: Akdoğan, 2011, s. 29

e-Devleti oluşturan temel unsurların kendi içinde yapılanmalarını oluşturmaları e-Devlet oluşum sürecine hız katacaktır. Bu temel unsurlar haricinde sıralayabileceğimiz birçok bileşen bulunmaktadır. Bu bileşenlerden bazıları: resmi iş ve işlemler, çeşitli amaçlar için kullanılan internet hizmetlerinin oluşturulması ve bunların kişiselleştirilmesi, verilen hizmette ortak iş yürüten kurumların bir merkezde toplanması, kurumsal değişimle vatandaşın güveninin artırılıp kurum imajının iyileştirilmesi, teknolojik planlama yapılması, farklı erişim kanalları sunulması için çalışmalar yapılması, kurumsal kaynak kullanımının artırılması ve e-Değişim yönetim programlarının uygulanması olarak sıralanabilir (Akdoğan, 2011, s. 29).

Özel veya kamu kurumları, vatandaş, şirketler gibi devletin temel unsurları arasında bulunan unsurlar, e-Devlet bünyesinde e-Vatandaş ve e-Kurum olarak yerini almaktadır. e-Vatandaş, e-Şirket, e-Kurum gibi unsurlar e-Devleti oluşturan temel unsurlardır. Belirtilen unsurlar, kendi içlerinde “e” olgusunu ortaya çıkarmak için bilgi teknolojilerini kullanarak çalışmalar yapacak ve birbirleri ile etkileşerek gelişip zamanla e-Devlet kavramını oluşturacaktır (Çelikkol, 2008, s. 38).

e-Devlet, hükümetlerle vatandaşlar (G2C), işletmeler ile hükümet (G2B) ve diğer devlet kurumları (G2G) arasındaki işlemleri basitleştirmek ve iyileştirmek için kullanılan bilişim teknolojileri hizmetleri yoluyla hükümet hizmetlerinin üretilmesi ve sunulmasında kullanılan öğelerden oluşmaktadır (Sprecher, 2000).

2.2.1.2. e-Devlettteki Temel Unsurlar Arasındaki İlişkiler

e-Devlet içerisinde elektronik ortamda yaşanan etkileşimlere bakıldığında:

- Kamu yönetimi ve vatandaş arası ilişkiler (Government-to Citizen: G2C)
- Kamu yönetimi ve özel şirketler arası ilişkiler (Government-to Business: G2B)
- Kamu birimlerinin kendi aralarındaki ilişkiler (Government-to Government: G2G)
- Kamu yönetimi ve personel arası ilişkiler (Government-to Employee: G2E)

olmak üzere e-Devlet etkileşim alanlarının dört ana başlıkla ifade edildiği görülmektedir (Erdal, 2004, s. 4).

1- Kamu Yönetimi ile Vatandaş Arasındaki İlişkiler: Devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiler doğum anıyla başlamakta olup belirli bir yaş sonrasında vatandaşın

devlet ile asıl ilişkisi oluşmaktadır. Kamu yönetiminde sunulan hizmetlerin aşamalarında sıkıntılar varsa, vatandaş devletın olumsuz yanını görerek kamu kurumlarında uzun süreçler yaşamaktadır. İş ve işlemlerin yapılmaya çalışıldığı bu süreçte vatandaş ile devlet olumsuz anlamda birçok kez karşı karşıya gelebilmektedir. Hele bu iş ve işlemlerin sonucunda bir yaptırımın olabilmesi ihtimali bulunuyorsa vatandaş kamu kurumlarından korkmakta ve adeta ondan kaçmaktadır. Bundan dolayı vatandaşlar zaman zaman kendi avantajlarına olacak iş ve işlemler için bile kamu kurumlarına gitmekten kaçınmaktadır (Demirhan, 2011, s. 34).

e-Devlet anlayışı ile vatandaş ve devlet arasındaki etkileşim artırılarak önemli değişimler sağlanabilmektedir. e-Devlet ile birlikte sunulan hizmet ve işlemlerde vatandaşların veya kurumların birbirlerine rahatlıkla ulaşabilmeleri, vatandaşların düşüncelerini paylaşarak önerilerde bulunmaları, beklentilerin iletilebilmesi, hizmetlerin kişiselleştirilip özelleştirilmesi gibi avantajlara sahip olunmaktadır. Böylelikle kamu kurumlarına olan güven artmakta olup vatandaş-devlet ilişkilerinin geliştirilmesi sağlanmaktadır (Kırçova, 2003, s. 29).

2- Kamu Yönetimi ile Özel Şirketler Arasındaki İlişkiler: Uzun devlet süreçlerinden, devletın hantallığından özel sektördeki firmalar da vatandaşlar gibi sıklıkla şikâyet etmekte, devleti işleri zorlaştıran bir unsur olarak görmektedir. Bununla birlikte suçlayarak üzerine gidip eleştirdikleri devletten teşvik, vergi indirimi, kolaylık sağlayacak çeşitli yasal düzenlemeler ve basit süreçler talep etmektedirler. Devlet, özel sektörün bu taleplerini yerine getirmek ve bu eleştirileri karşılamak için gayret göstermektedir. Bunu sağlamak için iş süreçlerini basitleştirmek amacıyla adımlar atılmakta ve özel düzenlemelere gidilmektedir (Demirhan, 2011, s. 35).

Devlet interaktif hizmetler sunarak dijital (elektronik ve mobil) ortamda mali işlemler, sosyal güvenlik işlemleri, çeşitli düzenlenmiş veriler vb. gibi işletme ile devlet arasında yapılması gereken faaliyetlerin sanal ortamda yapılabilmesine imkân sağlamaktadır. Söz konusu bu faaliyetlerle ilgili izleme, denetleme ve düzenleme işlemleri de yapılabilmektedir. Ayrıca elektronik imza, şifreleme, elektronik noter işlemleri, elektronik ticaret standartları, elektronik gümrükleme, sigorta işlemleri, kamudaki ihalelerinin internette yayımlanması, dijital ortamda hukuki ve cezai sorumlulukların düzenlenmesi, elektronik sözleşme vb. gibi birçok konu da interaktif hizmetler kapsamına girmektedir (Özbek, 2007, s. 16).

Yani devlet, interaktif hizmetleri kullanarak iş dünyası ile olan ilişkilerini e-Devlet anlayışı ile sanal ortama rahatlıkla taşıyıp memnuniyeti arttırabilmektedir.

3- Kamu Yönetimlerinin Kendi Aralarındaki İlişkiler: e-Devlet ile birlikte çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarındaki bilgi bütünlüğü sağlanıp kamuya özel önemli bilgilerin kamu çalışanları tarafından kötü niyetli kullanımlarının önüne geçilebilmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları arasında elektronik ortamdaki ilişkinin düzgün yürümesi ile kamu kurumları ve kamu hizmetinden faydalanan tüm kullanıcılar önemli avantajlar kazanacaktır. Kamu hizmeti sunulurken kamu kurumları zaman zaman hizmetten yararlanan kullanıcıların birtakım bilgilerine ihtiyaç duymakta ve ihtiyaç duyulan bu bilgiler genellikle başka bir kamu kurumunun kayıtlarında bulunabilmektedir. Böyle durumlarda uzun süren resmi yazışmalar ve süreçler yaşanmakta olup zaman kaybı ve çeşitli maliyetler oluşmaktadır. Oysaki e-Devlet anlayışı ile oluşturulan gerekli güvenlik tedbirleri alınmış olan uygulamalar sayesinde belirli kurumların elektronik veritabanında kaydedilen devlet, vatandaş ve iş dünyasına ait kayıtlara gerek duyan tüm kamu kurumları tarafından anında ulaşılabilir. Bunu sağlayabilmek için elektronik ortamda çalışmanın ortak ilke ve prosedürleri, gerekli servisler, iletişim ağı ve işlem usulleri geliştirilmelidir. Ayrıca bu bilgilere erişimde kamu kurumlarının yetkileri ve görevleri tekrardan sınıflandırılmalıdır (Demirhan, 2011, s. 36).

4- Kamu Yönetimi ile Kamu Çalışanları Arasındaki İlişkiler: Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlanan bir diğer grup ise kamu çalışanlarıdır. Çalışanlar da birçok yönü ile e-Devletin muhatabı konumundadır. Kamu çalışanlarının bilgi teknolojilerinden yararlanabilmesini sağlamak ve çalışanlara bu teknolojilerle harmanlanmış uygulamalar sunmak çalışanların verimliliğine önemli katkılar sağlayabilmektedir. Çalışanın verimliliği kurum verimliliğine de yansacaktır. Kamuda hizmetlerin sunulmasında çalışanların işlerini oldukça kolaylaştıran bilgisayar ve bunun internet ile buluşması sayesinde e-Devletin de dayandığı altyapının temelleri oluşturmuştur (Demirhan, 2011, s. 37). Bunlarla birlikte bilgi teknolojilerinden faydalanılarak oluşturulan uygulamalar gerek vatandaş gerekse çalışanlar ile devlet arasındaki ilişkileri olumlu yönde etkileyecektir.

Kamu yönetiminin kamu birimleri, vatandaş ve iş dünyası ile elektronik ortamdaki bu etkileşimlerinin içerik ve faydaları ile ilgili açıklamalara Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1*e-Devlet Uygulama Türleri ve Faydaları*

Uygulama Türü	İçerikler	Faydaları
Kamu Yönetimi-Vatandaş	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi verme • Mali İşler (Vergi vs.) • Sağlık İşleri • Eğitim Hizmetleri • Kültür Hizmetleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Farklı bilgilendirme yöntemlerinin kullanılması • Kişiyeye özgü, yüksek hızda ve kolaylaştırılmış hizmetler • Saydamlık, Açıklık • Yüksek olmayan işlem tutarları
Kamu Yönetimi-İş Dünyası	<ul style="list-style-type: none"> • Desteklemeler • Öneri ve öncülük etme • Değişiklik ve düzenlemeler • Mali İşler (Vergi vs.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Etkili iletişim, hızlı etkileşim • Bürokrasinin azalması • Yüksek olmayan işlem tutarları
Kamu Yönetimi-Kamu Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu kurum ve kuruluşları arasında iletişim • Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim 	<ul style="list-style-type: none"> • Verimliliğin artması • Etkin bilgi paylaşımı • Esnek çalışma ortamı

Kaynak: Akdoğan, 2011, s. 24

2.2.1.3. e-Devlet Uygulamalarının Amaçları

e-Devlet uygulamalarının başlıca amaçları arasında kamuda sunulan hizmetlerin daha şeffaf hale getirilerek daha az sürede ve etkin biçimde işlemesi, insanların yönetime

katılmasında ayrımcılık yapılmaması, kurum ve kuruluşlar arasındaki bilgi akışının düzgünce sağlanıp bilgi kirliliğinin önüne geçilmesi, teknoloji ile yaşamın kolaylaştırılması ve bilgi üzerine kurulu karar alma adımlarının geliştirilip hız kazandırılması yer almaktadır. Bunların gerçekleştirilmesi durumunda beklenen faydalar (Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 10):

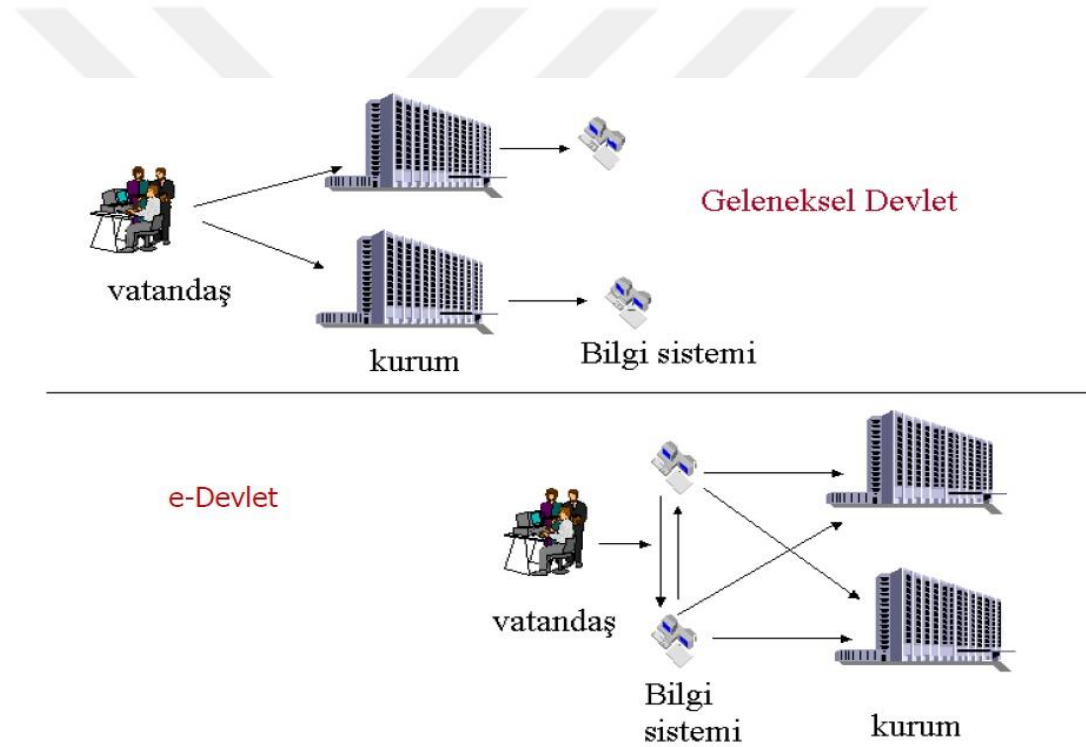
- Süreçlerin hızlanması ile zaman tasarrufu sağlanması,
- Maliyetlerin azalması ve verimliliğin artması,
- Çalışanların ve kullanıcıların memnuniyetinin artması,
- Ekonomik büyüme ve gelişime destek sağlanması,
- Hayat kalitesinin artması ve vatandaşın bireysel katılımının artması,
- Kırtasiye masraflarının azalması,
- İnsan kaynaklı hataların en alt seviyeye düşmesi,
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişkinin gelişerek karşılıklı güven ortamının oluşması ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışının gelişmesi olarak sıralanabilmektedir.

Yukarıdaki görüldüğü üzere e-Devlet uygulamalarına geçiş ile birlikte, devlet ile vatandaş ve diğer kurumlar arasındaki iletişim, hizmetlerin sunulması ve bilgi akışında bilgi teknolojilerinin aktif olarak kullanımı sonucunda iş süreçlerinde hızın ve etkinliğin artması beklenmektedir. Bununla birlikte birçok kalemde ekonomik manada önemli tasarruflar sağlamakta olduğu görülmektedir.

e-Devletin amaçları, kendi içerisinde sınıflandırmıştır. Buna göre, genel amaçlar, kamu yönetiminden vatandaşa (G2C) amaçlar, kamu yönetiminden iş dünyasına (G2B) amaçlar, kamu yönetiminden kamu yönetimine (G2G) amaçlar ve kamu yönetiminden kamu çalışanlarına (G2E) amaçlar olarak ayrıma gidilmiştir (Erdal, 2004, s. 4). Buna göre:

Hızlı ve verimli çalışmayı geliştirme, devlet ve vatandaş arasındaki güven ortamını sağlama, daha güvenli, daha düşük maliyetli ve daha kaliteli hizmet sağlanması, vatandaşların devlet uygulamalarına katılımının artırılması, yönetimin etkililiğinin artırılması, şeffaflığın sağlanarak yolsuzlukların önüne geçilmesi vb. amaçlar e-Devletin genel amaçları olarak ele alınmıştır. Kamu yönetimi ile vatandaş arasındaki ilişki (G2C) kapsamında e-Devlet, vatandaşlar için bilgi ve hizmetlere çevrimiçi erişimde direk ulaşım desteği sağlamakta olup vatandaşların istedikleri bilgiye ve hizmete hızlı ve kolay erişebilmeleri, verilen hizmetlerin kurum odaklı değil vatandaş odaklı olması, kamu hizmetlerinin vatandaşlara doğrudan ulaştırılması, kamu yönetimine duyulan güvenin geliştirilmesi gibi amaçları gerçekleştirmektedir. Kamu yönetimi ile iş dünyası arasındaki ilişkiler (G2B) kapsamında e-Devletin, tıpkı vatandaşlarda olduğu gibi iş dünyasının da hizmetlere direk erişim

yapabilmelerini sağlamakta olup iş dünyası üzerindeki sorumlulukların azaltılması, iş dünyasına ilişkin bazı kısıtlamaların ortadan kaldırılması ve yasamaya ilişkin çeşitli yenilikler gerçekleştirilmesi gibi amaçları bulunmaktadır. Kamu yönetimi ile kamu çalışanları arasındaki ilişki (G2E) kapsamında ise önemli uygulama ve içeriklere erişilebilmesi, alandan kolaylıkla bilgi toplayabilme becerisi kazanılması, diğer devletlerin çalışanlarıyla her zaman ve her yerde iş birliğinin geliştirilmesi, kurum içi bilgi paylaşımı ve takım işbirliğinin gelişmesi, e-Devletin gerçekleştirmeye çalıştığı amaçlardandır. Son olarak kamu yönetiminin birimleri arasındaki ilişkiler (G2G) kapsamında e-Devlet uygulamalarından beklenen amaçlar ise, bireysel bölüm ve kurumların doğasındaki kırılmaların azaltılması, gelenekselden çağdaşa sivil hizmetlerin kültüründeki değişiklik, açık ve sorumlu devlet olunması, maliyetleri kontrol altında tutarak tedarik sistemini kurma vb. şeklinde ifade edilmektedir (Tarhan, 2010, s. 74-75).



Şekil 2. Geleneksel devlet ve e-Devlet şeması

Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, 2002

Şekil 2’de geleneksel devlet yapısında vatandaş ve vatandaşın erişmek istediği bilgiyi sağlayacak sistemler arasında bir veya birden fazla kamu kurumu yer almaktadır. Burada vatandaş, ihtiyacı olan bilgi veya hizmet için ancak bir kamu görevlisine başvurup işlem yapabilmekte olup bu işlem için vatandaşın söz konusu kamu kurum veya kurumlarına gitmesinin zorunlu olduğu görülmektedir. e-Devlet yapılanmasında ise bilgi sistemleri ile

vatandaş ve kamu kurumu arasında iletişim sağlanmaktadır. Vatandaş, ihtiyacı olan bilgi veya hizmet için bir kamu görevlisine direk olarak ihtiyaç duymamakta olup bu işlem için vatandaşın söz konusu kamu kurum veya kurumlarına gitmesi zorunlu değildir. Bu sistem sayesinde vatandaş ihtiyacını hızlı şekilde karşılayabilmektedir (Türkiye Bilişim Şurası, 2002).

Geleneksel devlette çevresel ortamda hükümete erişmek özellikle bazı uzak bölgelerdeki vatandaşlar için sorun olabilmektedir. e-Devlet, vatandaşların hükümetin bilgi ve hizmetlerine olan erişimini büyük ölçüde artırmaya yönelik bir potansiyel sunmaktadır (Design And Implementation Of An Electronic Government System, Erişim Tarihi: 20.05.2017).

Örneğin, e-Devlet anlayışında vatandaşlar hükümet web sitesi aracılığıyla çeşitli bilgileri coğrafyadan bağımsız olarak alabilmekte ve görüşlerini e-posta yoluyla kolaylıkla ulaştırabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar, bazı çevrimiçi görüşmeler ve çeşitli forumlarda görüşlerini rahatlıkla belirtebilmektedir (Yiğitcanlar ve Baum, 2006, s. 353).

Geleneksel devlet ile e-Devlet uygulamaları arasındaki karakteristik farklar Tablo 2’de sıralanmaktadır (Huang, Chen ve Wang, 2006, s. 359).

Tablo 2

Geleneksel Devlet ve e-Devlet Anlayışları Arasındaki Temel Farklar

Geleneksel Devlet Anlayışı	e- Devlet Anlayışı
Bürokrasideki kontroller, açık otorite hiyerarşisi olması.	Müşteri hizmetleri ve vatandaş odaklı, düzleştirilmiş hiyerarşi olması.
Süreç merkezli olması ve süreçlerin uzaması.	Vatandaş merkezli olması, hizmetlerde süreçlerin kısaltılması.
Birimlerin işlevsel olarak uzmanlaşması ve coğrafyaya göre değişiklikler olması.	Merkeze bağlı bütüncül ve kesintiye uğramayan hizmetler olması.
Tekdüze kurallara dayalı kararlar ve kullanışsız raporlamalar üretilmesi.	Müzakerelere, vatandaş geri bildirimleri ve kontrollere dayalı kararlar
Ayrık bilgi teknolojileri kullanımı.	Bütünleşmiş bilgi teknolojileri kullanımı.
Zaman alıcı süreçler bulunması.	Hızlı, akıcı süreçler bulunması.

2.2.1.4. e-Devlet Uygulamalarının Faydaları

Kamu sektörü büyüdükçe sunulan kamu hizmetlerinin hacminde de artış olmaktadır. Bununla birlikte kamu sektörü bürokrasinin daha fazla olduğu, ağır işleyen ve yeterli teknolojiye sahip olmayan bir konuma gelmektedir. e-Devlet kavramının adeta bir şemsiye görevi üstlenerek oluşan bütün olumsuzlukları yok edeceği düşünülmekte olup aynı zamanda vatandaşla devlet arasındaki iletişimde yeni bir köprü olacağı belirtilmektedir. Bunlardan dolayı e-Devlet, kamu kurumlarında büyük değişimler yapma gücüne sahip ve daha önceleri hayal bile edilemeyen birçok fayda sağlayan kavram olarak ifade edilmektedir (Arpacı, 2010, s. 38).

e-Devlet uygulamalarının kullanıldığı ülkelerde e-Devlet uygulamalarında belirlenen amaç ve beklentiler gerçekleştiği takdirde yönetime birçok fayda sağlayacağı öngörülmektedir. e-Devlet kavramının tanımlanmasında olduğu gibi e-Devlet uygulamalarının sağladığı faydalar konusunda da ilgili literatürde birçok farklı yaklaşım ve farklı açıklamalar bulunmaktadır. Bazılarında e-Devlet uygulamalarının sağladığı yararlar kurum içi ve kurum dışı boyutları çerçevesinde değerlendirilmiş olup bazılarında ise vatandaş ve kamu çalışanı bağlamında veya kullanıcılar ve işlem örneklerine göre değerlendirilerek sınıflandırılmıştır (Sultanlı, 2016, s. 66).

e-Devlet, bilginin yalnızca dikey olarak ve nadiren bölümler arasında aktığı geleneksel bürokratik modelin aksine, yeni teknolojiyi eski sistemlerle bağlamakta ve devlet bilgi altyapısını harici olarak dijital her şeyle ilişkilendirmektedir (Tapscott, 1995, s. 1).

e-Devlet uygulamalarının vatandaşlara yönelik olarak önemli faydaları da bulunmaktadır. Vatandaşlar bu uygulamalar sayesinde bilgiye rahatlıkla ulaşabilmekte ve devletle yakın ilişkiler kurabilmektedir. Kamu hizmetlerinde bürokrasinin azalması ve hizmetlerin sunulmasında yaşanan sorunların giderilmesi, 7/24 kesintisiz hizmet sunumu ve vatandaşların yaşam kalitesini arttırması gibi avantajlarıyla birlikte, halkın yönetime katılımını da kolaylaştırmaktadır. Böylelikle, halkın katılım bilincinin artarak demokrasinin işlerlik kazanması sağlanabilecektir (Zeren, Sebetci ve Koçak, 2015, s. 1).

e-Devletin faydalarına 5 ana başlık üzerinden değinilmiştir:

1- Devletin Verimliliğinin Artması ve Şeffaflaşması: e-Devlet uygulamaları sayesinde devlet kurumları, zaman ve mekândan bağımsız daha hızlı, daha verimli ve daha etkin hizmet sunumu gerçekleştirerek diğer ülkelerdeki uygulamalar ile rekabet edebilecek düzeye gelmektedir. Vatandaşlar ise e-Devlet uygulamaları ile resmi

evraklarla, bürokratik yapı ve bürokratik işlemlerle daha az karşılaşırken aktif şekilde de yönetime katılımında bulunabilmektedir (Karasoy, 2009, s. 291). Ayrıca vatandaşların birçok işi kamu kurumuna gitmeden halledebilmesi iş yükünü azaltarak daha fazla personel istihdam edilmesinin de önüne geçmektedir.

Kamu kurumlarında yoğun ve uğraştırıcı birçok işlem süreciyle uğraşılmasına rağmen bununla başa çıkabilecek işgücü yoğunluğu da fazladır. Fakat bu işgücü ile belirli oranda verimliliğin sağlanamaması orada verimlilikle ilgili birtakım sorunlar olduğunu göstermektedir. Uğraştırıcı süreç ve prosedürlerin azaltılmasına ek olarak iş ve işlemlerde e-Devlet uygulamalarının öne çıkarılması, sunulan hizmet kalitesini arttıracak olup verimlilikle ilgili problemleri azaltacaktır. e-Devlet uygulamalarının yaygın şekilde kullanımıyla birlikte zamandan tasarruf edilip maliyetlerden de tasarruf sağlanabilecektir. Burada sağlanan yarar sadece kamu kuruluşları ile kısıtlı kalmayıp vatandaşlar açısından da gerektiğinde kurumlara gitmeden ve daha kısa sürede işlem yapma konusunda yarar sağlayacaktır (Tarhan, 2010, s. 80).

e-Devlet ile birlikte kamusal mal ve hizmetler daha hızlı ve ucuz sağlanacağından e-Devletten beklenen fayda kendini kısa sürede gösterecektir. Ayrıca bürokrasiden kaynaklı kırtasiyeciliği de azaltarak, hantal bir kurum olarak ifade edilen devlet, hızlı, verimli ve düşük maliyetlerle daha kaliteli sonuçlar sağlayan bir yapı haline gelecektir. e-Devlet sayesinde yaşanan bu dönüşüm ile devlet artık bir saygınlık kazanacaktır (Satmaz, 2014, s. 16).

Şeffaflık, saydam ve açık bir toplum olmanın göstergesi olarak kabul edilmektedir. Vatandaşların yönetime katılabilmeleri, katı ve açık olmayan bürokrasinin yumuşatılması, devlet ile vatandaş arasındaki iletişimin güçlendirilmesi ve kamu yönetiminin etkinliğinin artırılması için şeffaflığın sağlanması gerektiği düşünülmektedir. Kamu kurumlarında web sayfalarının kullanımı, bu sayfalar aracılığıyla kurumların çeşitli verilerine ulaşılabilmesi, bilgi edinme servisleri sunulması gibi yenilikler kamu yönetiminin şeffaflığını ve etkinliğini arttırmakla birlikte kamu kurumlarına erişilebilirliği kolaylaştırmaktadır. Vatandaşların gözünde sorumlu devlet algısının gelişmesine katkı sağlamaktadır. e-Devlet hesap verebilir, erişilebilir, şeffaf, sorumlu, katılımcı, etkin ve verimli bir kamu yönetimi anlayışına vurgu yapmaktadır. e-Devlet anlayışının vurguladığı bu temel ilkeler, aynı zamanda da bilimsel literatürde yönetime güveni artırıcı unsurlar olarak kabul görmektedir. Bunun sonucunda kamu kurumlarında bürokrasiden kaynaklanan sıkıntılardan dolayı oluşan vatandaşların gözündeki negatif algının da pozitif dönüşeceği öngörülmektedir (Şahin, 2008, s. 104).

2- Devletin Etkinliğinin Artması ve Bürokrasinin Azalması: e-Devlet, bilgi teknolojileri ile etkinliğin sağlanması amacıyla bilgilerin toplanıp depolanması, organize hale getirilerek bilgiye anında ulaşılması ve yönetilmesi konularında birçok fayda sağlamaktadır. Bilgiye erişilmesinde, iş ve işlemlerin yapılmasında bürokrasiyi azaltarak, hızlı, kaliteli ve güvenli hizmet sunmaktadır. Bunun sonucunda vatandaşlar devleti hantal ve yavaş işleyen bir yapı olarak değil; bürokrasinin çok az olduğu, hizmetlerin hızlı, güvenli ve kaliteli bir şekilde sunulduğu kurumların birleşimi olarak değerlendirecek ve zihinlerinde olumlu bir devlet izleniminin oluşması sağlanacaktır (Tarhan, 2010, s. 81).

Ayrıca devletin yapmak zorunda olduğu hizmetleri ile vatandaşların görev ve sorumluluklarının elektronik ortamda uyum içerisinde birbirlerine karşı kesintisiz olarak sürdürülmesini sağlayan e-Devlet ile devletin etkinliğinin arttırıldığı düşünülmektedir.

3- Devletin Yapısını Yenilemesi ve Vatandaşların Katılımının İyileştirmesi: e-Devlet sayesinde vatandaşlar devletten istediklerini kolaylıkla ifade edebilmekte ve kendisine sunulan hizmetlere kolaylıkla erişerek, karar verme süreçlerinde daha fazla yer almaktadırlar. Vatandaşların karar verme süreçlerine katılımının iyileştirilmesiyle birlikte devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimin de artması sağlanmaktadır (Kırçova, 2003, s. 20).

e-Devlet uygulamaları ile devletin yeniden yapılandırılması sonucunda kamu kurumları arası uyum gerçekleştirilecek ve kamu kurumları daha verimli çalışabilecektir. Ayrıca e-Devlet'e geçiş yapılması ile birlikte vergi toplayan devletten, vatandaşına kaliteli hizmet sunan devlete geçiş yapılacağı; vatandaş ile daha iyi iletişim kuran bir kamu sektörü oluşacağı; merkezi devlet anlayışının terk edilerek, vatandaş odaklı bir yapılanmanın oluşacağı; belirli mesai saatleri içerisinde çalıştığı bilinen kamu çalışma anlayışına son vererek 7 gün boyunca 24 saat çalışan e-Memurların yetiştirileceği; devletin ağır ve hantal görüntüsünden kurtulacağı ve devletin modern ve hızlı bir yapıya dönüşeceği öngörülmüştür (Kuran, 2005, s. 16).

4- Ekonomik Açıdan Gelişmeye Katkısı: e-Devlet sayesinde değişen devlet yapılanması, teknolojik açıdan şirketler için yeni fırsatlar sunarken ekonomik gelişmeye önemli katkılar sağlamaktadır.

İş ve işlemlerin çevrimiçi şekilde daha kolay ve rahat yapılabilmesi gerek ticaret çevreleri gerekse vatandaşlar açısından önemlidir. Ticari alanda e-Devlet uygulamaları sayesinde iş çevreleri tatmin edilerek ekonomiye bir nebze katkıda bulunulmuş olacaktır. Devletin bu alanda düzenleyen ve denetleyen konumda olmasından dolayı bu çalışmaları e-Devlet kapsamında geliştirmesi gerekmektedir (Demirel, 2006b, s. 92).

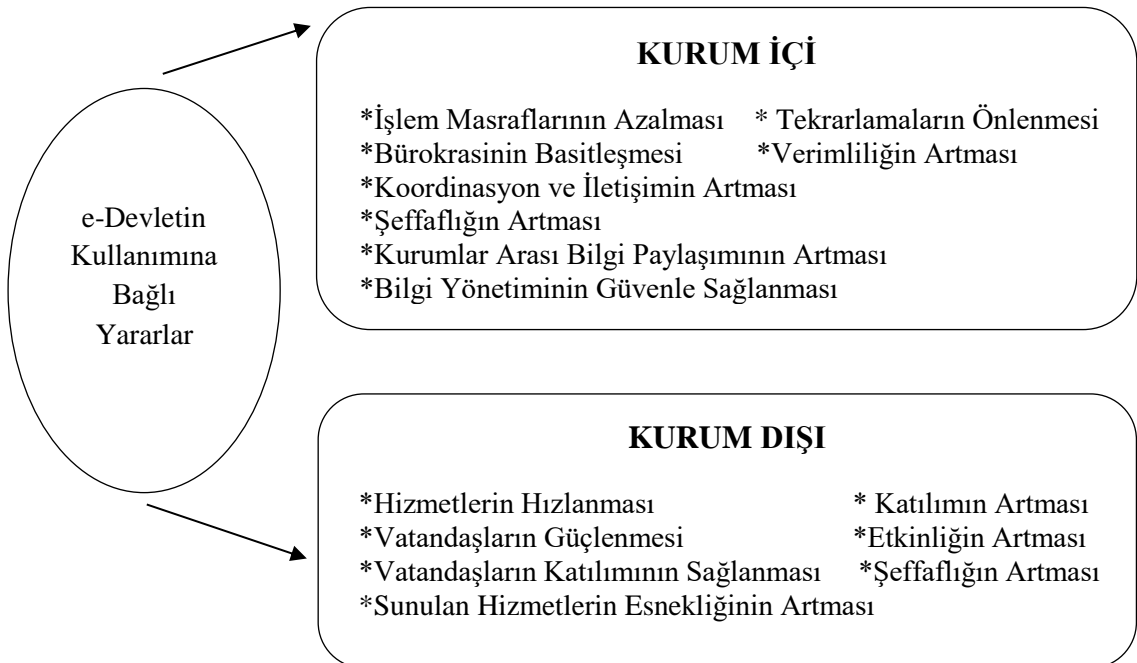
Bununla birlikte e-Devlet ile sadeleşen devlet iş ve işlemlerin daha etkili ve verimli şekilde yapılmasını sağlamaktadır. Bürokrasinin azalarak hız kazanması ve ekonomik yapının da işlerini kolaylaştırarak önünü açması uzun dönemde karlılık anlamına gelmektedir (Satmaz, 2014, s. 15).

5- e-Devletin Faydalarına Yönelik Çeşitli Yaklaşımlar: e-Devletin faydalarına yönelik farklı yaklaşımlar mevcuttur. Bu bölümde bu yaklaşımlardan bahsedilecektir.

Kuran'a göre ise e-Devletin faydaları şöyle sıralanmıştır (Kuran, 2005, s. 15):

- Ulusal bilgi seviyesindeki farkı azaltıp eğitim seviyesini arttıracaktır.
- Ülke genelinde temel hizmetlerden sağlık, eğitim, altyapı eşit şekilde ve daha zahmetsiz ulaştırılacaktır. Ayrıca ortak hizmetler daha ekonomik sunulacaktır.
- Farklı kanallardan daha az maliyetli ve daha etkin kamu hizmet sunumu yapılabilecektir.
- Bürokrasinin azalması sağlanarak iç ve dış ticaretin artması sağlanacaktır. Ekonomik açıdan istikrarlı bir ortam oluşmasına yardım edecektir.
- Vergilerin ve çeşitli kamu gelirlerinin toplanmasını kolaylaştıracaktır .

Birleşmiş Milletler 2008 e-Devlet incelemesinde: e-Devletin Yönetimle Bağlantıları konusunda e-Devletin faydaları Şekil 3'te görüldüğü gibi kurum içi ve kurum dışı olarak gruplandırılmıştır.



Şekil 3. e-Devlete bağlı olarak gelişen faydalar

Kaynak: UN, 2008, s. 7

Tablo 3'te ise e-Devletin sağladığı faydalar vatandaşlar ve personeller açısından aşağıdaki gibi değerlendirilmiştir.

Tablo 3

e-Devletin Sağladığı Faydalar

VATANDAŞLAR AÇISINDAN	PERSONELLER AÇISINDAN
Self Servis: Bireysel çaba sonucunda bilgiye ulaşma	Self Servis: Kurum harici görevlerin ve iletişimin azalması
Daha İyi Erişim: Bilgiye erişimde ve bilginin kullanımında kolaylık sağlanması	Daha İyi Erişim: Bilgiye eski yöntemlerle ulaşımın azalması
Anında Servis: Hızlı çözümlerle hızlı sonuç alınması	Anında Servis: Sonuçların geç verilmesinin azalması
İyi Niyet Artışı: Vatandaşların devlete bakış açısının daha olumlu hale gelmesi	Vatandaş Memnuniyetinin Artışı: Hizmetlerin sunumunun daha iyi duruma getirilmesinin sonucu
Sorgulamadaki Artış: Vatandaşların yönetim ile etkileşimin artması sonucu etkin katılımı	İletişimin Gelişmesi: Yöneticilerle ve diğer kurum ve kuruluşlarla etkili ve hızlı gelişmeler yaşanması
Zaman ve Mekândan Bağımsızlık: Bilgiye erişimde zaman ve mekândan bağımsız erişim sağlanması	İç İşlemlerdeki Gelişme: İşlerin gerçekleştirilmesinde ve biçimlerinde yaşanan değişimler

Kaynak: Demirel, 2006b, s. 94

Tablo 4'te ise e-Devletin faydaları 5 başlık altında ele alınarak değerlendirilmiştir.

Tablo 4

e-Devletin Faydaları

FAYDASI	TANIMI
Sınırları Kaldırması	e-Devlet, hükümetin tüm kademelerinde daha bütünleşik devlet hizmetlerine izin vermek için ajans ve yargı engellerini yıkmaya yardımcı olmaktadır. e-Devlet ile kesintisiz erişim sağlanması daha da ileri götürülerek hükümete katılım artırılmaktadır.
Erişilebilirliği Artırması	Çevrimdışı ortamda hükümete erişmekte zorluklar daha fazla yaşanmaktadır. Bazı iş ve işlemler telefon aracılığıyla yapılabilirken birçok işlem için genellikle bir hükümet bürosuna gitmek gerekmektedir. Bu uzak bölgelerdeki insanlar için sorun yaratabilmektedir. Elektronik hükümet, bilgi ve hizmetlere her ortamdan ulaşabilmeyi sağlayarak erişimi önemli ölçüde artırma potansiyeli sunmaktadır.
Gelişmiş Hizmet Kalitesi Sunması	e-Devletin temel amacı, tüm vatandaşların aldığı hizmet kalitesini arttırmaktır. e-Devlet daha az maliyetli, aynı zamanda yüksek kalitede, değerli, uygun ve güvenilir hizmetleri temsil etmektedir.
Devletin İtibarını Artırması	e-Devlet, ülkenin imajını çağdaş bir ulus olarak oluşturmaya, insanların ziyaret etmek isteyecekleri ve işletmelerin yatırım yapmak isteyecekleri bir ülke olmaya yardımcı olmaktadır.
Daha Fazla Vatandaş Katılımı Sağlaması	e-Devlet aracılığıyla hükümete katkıda bulunmak isteyenlerin katılımının sağlanması kolaylaşmaktadır.

2.2.1.5. e-Devlet Uygulamalarındaki Sorunlar

Dünya’da ve ülkemizde çeşitli proje ve uygulamalarda ortaya çıkabilecek birtakım sorunlar e-Devlet uygulamalarında da görülebilmektedir. Sorunların kaynağı birbirinden farklı olsa da her biri proje ve uygulamaların aksamasına ya da verimliliğin azalmasına neden olmaktadır. Ortaya çıkan sorunlar karşısında proje ve uygulamalar rafa kaldırılmamalı, alternatif çözüm yolları aranmalıdır. e-Devlet uygulamalarında genelde karşılan sorunlar aşağıda incelenmektedir:

1- Teknolojik Altyapıdaki Yetersizlikler, Hızlı ve Plansız Dönüşüm Sorunu:

e-Devlet uygulamalarındaki en önemli sorunlardan birisi teknolojik altyapı eksiklikleri, hızlı ve plansız dönüşüm yapılması olarak görülmektedir.

Bilgi teknolojileri kullanılarak bilgisayar ağı üzerinden verilen hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı ile ilgili gerekli tasarımlar oluşturulmalı ve gerçekleştirilmesi için hızla uygulama planı yapılmalıdır. Hizmet alırken verimliliği üst seviyede tutabilecek teknolojiler tespit edilmeli ve buna uygun altyapı oluşturulmalıdır. Alt yapı ile birlikte uyumlu servis mekanizmasını oluşturmak, sistemdeki bileşenlerin bir arada düzgün şekilde çalışma prensiplerinin belirlenmesi ile sağlanabilir. Bilgiye ulaşılması, bilginin muhafazası ve bunları paylaşma prensipleri altyapı ile uyumlu şekilde çalışan servis mekanizması aracılığıyla sağlanır. e-Devlet uygulamalarında bütün birimler arasında etkin bir veri paylaşımı olabilmesi için sistem oluşturulmalı ve içerikler bir araya getirilmelidir (Demirel, 2006b, s. 100).

e-Devlet projesi ve uygulamalarına geçiş aşamasında acele edilmesi, planlama kültürünün tam olarak yerleşmemiş olması ve planlamanın kabul görmemesi birçok projede uzun süreçler ve maliyetlere sebep olabilmektedir. Bunları engellemek için süreçler düzgün bir planlama yapılarak ele alınmalı ve kısa dönem hedefler koyularak ilerlenmesi gerekmektedir. Uygulamalarla hizmetlerin sunulması aşamasında ise modüler hizmete açılış yapılarak ortaya çıkabilecek sorunlar küçültülebilmektedir.

2- Yöneticilerin Bakış Açısı ve Bütçe Sorunu: Bürokrasinin klasik süreçlerini

azaltıp, sunulan hizmetlerde kaliteyi yükseltmeyi hedefleyen e-Devlete yönelik karşılaşılan sorunların bir tarafında bürokratlar, diğer tarafında ise diğer yöneticiler bulunmaktadır. e-Devlet gibi yeni bir oluşumun başarılı olabilmesi için siyasi iradenin desteği de gereklidir (Nacak, 2012, s. 31).

Yöneticilerle birlikte e-Devlette kamu hizmetinin sunulmasında görev alan kamu personelleri ile hizmetlerden faydalanmak isteyen vatandaşların belirli bir eğitim alarak yeteneklerini artırma ihtiyaçları bulunmaktadır. Ayrıca eski sistemin değişmesi sonucunda oluşan yeni sisteme uyum sağlamak zaman almaktadır. Değişen sisteme adaptasyonun başarılı olması için gerekli motivasyonun sağlanması gerekmektedir (Nacak, 2012, s. 32). Eğer yöneticiler maddi ve manevi anlamda kendilerine çıkar sağlamak isterlerse e-Devlet sistemini düzgün kullanmayarak vatandaşların ve devletin kazanacağı bu faydalardan yoksun bırakabilirler.

e-Devlet projelerinde ciddi miktarda çeşitli kaynakların kullanılması gerektirdiğinden, finansman için bütçe hazırlanırken eski ve klasik metotlar yerine daha iyi sonuçlar verebilecek güncel modeller oluşturulup uygulamaya geçilmelidir. Söz konusu e-Devlet yatırımları, bilgi işlem bütçeleri de dâhil olmak üzere diğer birimleri de ilgilendiren bir yaklaşımı gerektirmektedir (Meydanlı, 2010, s. 37-44).

e-Devlet projelerinin genellikle kuruluş maliyetleri yüksektir. Teknik ve finansal harcamaları içeren kuruluş maliyeti ne kadar düşük tutulabilirse projenin kendini amorti etmesi hızlanacaktır. Ayrıca teknolojiye hızlı gelişmeler yaşanabildiğinden uzun süreli projeler için hazırlanan bütçelerin esnek olması gerekmektedir. Çünkü teknolojinin pahalı olması ve kendini çabuk yenilemesi e-Devlet çalışmalarını etkilemektedir. Teknolojinin hızlı değişimi, yapılan yüksek miktarlarda harcamaların bir süre sonra boşa yapılmış olmasına sebep olabilmektedir. Bütçenin esnek olması yatırımların atıl duruma düşmesini engellemektedir.

3- Güvenlik ve Gizlilik Sorunu: Güvenlik ve gizlilik denilince öncelikle, yönetim kısmının vatandaşlar ve kurumlar için sağladığı hizmetlerde kullanılan önemli ve gizli bilgi ve verilerin iyi niyetli olmayan insanlar tarafından ele geçirilmesinin engellenmesi sorunu ön plana çıkmaktadır. Kamuya ait bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilmesi ise gizlilik ve güvenliğe dikkat edilmesinin önemli bir nedenidir. Bunlar gibi çeşitli sebeplerden ötürü kamu kurumları tarafından verilen e-Devlet hizmetlerinde kullanıcıların bilgilerinin güvenliği için gerekli güvenli ortam sağlanmalıdır. Ayrıca kullanıcılar için sağlanması gereken gizlilik prensiplerine uygun hareket edilmesi gerekmektedir (Demirel, 2006b, s. 101).

Vatandaşların bilgilerinin tutulduğu sistemlerde güvenliğin ve gizliliğin dikkatle sağlanması gerektiği için (Nacak, 2012, s. 32):

- Sistemlerin kuruluş aşamasında altyapı ile ilgili işlemlere önem verilerek sistemin düzgün bir şekilde kurulması ve sistemin kullanışlı ve anlaşılabilirliği yüksek olması,
- Sisteme yapılan kullanıcı girişlerinin sınırlandırılması, her kullanıcının istediği zaman giriş yapmasının engellenmesi,
- Sistemi korumak adına güvenlik önlemlerinin alınması ve güvenlik duvarları oluşturularak sistemin kontrol altına alınması gerekmektedir.

İnternet ortamında yayımlanan dijital verilerin de devletin güvenliğini tehlikeye atacak nitelikte olmamasına dikkat edilmesi gerekmektedir. e-Devlet uygulamalarında da gizlilik ve güvenliğe dikkat edilmediği takdirde hem kamu kurumları hem de vatandaş açısından birçok sıkıntı yaşanabilmektedir.

4- Nitelikli Personel ve Uyum Sağlanması Sorunu: İnsan unsuru her ülke ve her projede önemli unsurlar arasında yerini almıştır. Bilgi teknolojileri kullanımı konusunda da insan başlıca önemli unsur olup kamudaki personellerin bu alanda bilgi düzeylerinin iyi bir seviyede olması gerekmektedir. Bunun sağlanabilmesi için gerekli eğitimler verilmeli ve çeşitli periyotlarla bu eğitimler tekrarlanarak personellerin bilgi düzeylerinin daima belirli bir seviyenin üzerinde olması için çaba gösterilmelidir. Bu eğitimler yapılmadığı takdirde, yeterli seviyede bilgisayar ve internet uygulamaları bilgisi olmayan kamu personeli ile e-Devlet uygulamalarından beklenen verimlilik ve etkinlik elde edilemez (Meydanlı, 2010, s. 48). Vatandaşların ve personellerin e-Devlet uygulamalarına uyum sağlaması için gerekli eğitimler planlanmalı ve değişime adapte olabilmeleri sağlanmalıdır.

Kamu kurumlarında nitelikli personellerin, özellikle de bilişim alanında uzman personellerin mevcut maaşlarla devlet kurumlarında çalıştırılması zor olmaktadır. Bu yüzden e-Devlet alanında kamuda projelerin uygulanmasında sıkıntılar yaşanmaktadır.

2.2.1.6. Kritik Başarı Faktörleri Kavramı

Araştırmalar sonucunda çeşitli projelerde başarıya ulaşmada veya başarısız olma durumlarında çok sayıda farklı faktörün etkisi olduğu görülmektedir. "Kritik Başarı Faktörleri" olarak isimlendirilen faktörlerin doğru şekilde belirlenebilmesi ve birbirleri arasındaki ilişkinin sistematik olarak ortaya konulabilmesiyle başarılı bir proje yönetimine ve projenin başarısına

ortam hazırlanmaktadır. Bunun sayesinde projelerdeki başarıya etki eden faktörlerin proje devam ettiği sürece takip edilebilmesi ve karşılaşılabilecek problemleri çözebilmek için gerek olan önlemlerin alınabilmesi sağlanabilecektir (Uzun, 2004, s. 54). Kritik Başarı Faktörlerinin organizasyonlara faydaları (Söylemez, 2006, s. 64):

- Organizasyonda daha iyi bir planlama yapılmasını sağlaması,
- Yönetimdeki iletişimin artmasını sağlaması,
- Yöneticilerin bu faktörlerin yöneticiler tarafından takip edilmesini sağlayarak önemli konulara odaklanmalarını sağlaması,
- Bu faktörleri ölçülebilmek adına performans ölçütleri arayışında olarak organizasyonda fonksiyonel ve genel başarının ölçülmesini sağlaması,
- Organizasyonun dış etkileri daha iyi dikkate almayı ve sistemin günün şartlarına uyum göstermesini sağlaması,

olarak sıralanmaktadır.

2.3. e-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri

e-Devlet uygulamalarındaki bu faktörler projenin başarısını etkileyebilecek çevresel ve teknolojik unsurlardan oluşan başarı faktörleridir. e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinden en önemlileri olan üst yönetimin desteği, yazılım ve donanım uygunluğu, kullanıcı eğitimleri, birimler arası iletişim, değişim yönetimi, performans değerlendirme ve izleme, personelin moral ve motivasyonu, etkin proje yönetimi, gerekli kaynakların tahsisi, yazılım testi ve sorunların giderilmesi, uygulama sorumlusu seçimi, örgüt kültürü, hedeflerin açıkça belirlenmesi, iş süreçlerinin yapılandırılması, uygulama ile ilgili geri bildirimler ve teknolojik altyapı olarak sınıflandırılmıştır (Şaylan, 2011).

1. **Üst Yönetimin Desteği:** Üst yönetim, bilgi ve iletişim teknolojileriyle yapılabilecekleri ve kurum açısından gerekçelerini doğru olarak anlamalı ve tüm personele başarılı şekilde anlatıp aktarabilmelidir. Üst yönetimin tüm koşulları göz önünde bulundurarak ve gerekli desteği vererek, iş süreçlerinin en iyi şekilde uygulanmasını desteklemesi başarı için kaçınılmaz olarak görülmektedir (Demirci ve Uluköy, 2004, s. 980). e-Devlet projeleri uygulamasının, kurumdaki tüm birimlere yayılabilmesi için proje sorumluluğunun en üst düzeyde ve gerektiği takdirde yazılı

olarak üstlenilmesi gerekmektedir. Birçok projede olduğu gibi bu faktör e-Devlet uygulamalarının da sürdürülebilmesindeki en önemli faktörlerden biridir.

- 2. Yazılım ve Donanım Uygunluğu:** Uygun yazılım belirlenmesi ve kurum ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılayacak sürümler ve modüllerin tespiti yapılmalıdır. Seçilen yazılımın gereksinimlere yanıt verebilmesi ve en az değişiklikle kurumsal süreçlere uyarlanabilmesi gerekmektedir. Yapılacak bu seçimler proje uygulamasının en başında verilmesi gereken kararlardan olduğu için yanlış yazılım seçimi veya donanıma uygun olmayan yazılım seçimi durumlarında, kurum zaman kaybına uğramakta ve çeşitli maliyetler ile birlikte yüksek risklere sürüklenmektedir (Şaylan, 2011, s. 104).
- 3. Kullanıcı Eğitimleri:** e-Devlet uygulamalarının aktif şekilde kullanımını kolaylaştırmak için kullanıcı eğitimi faktörü oldukça önemlidir. Personeller gündelik işlerinin gerektirdiği ölçüde eğitim almalı ve bu eğitimle birlikte sistemi anlayarak sistemden neler bekleyebileceklerini öğrenmelidir. Uygulama tarafında da başarıya ulaşabilmek için sistemin saydam olması, yani mantığının kolay anlaşılabilir olması gerekmektedir. Kurum üst düzey yönetiminin desteği ve yeni sistemi kullanacak personelin kurum içi bilgi birikimleriyle projeye aktif katılımları da başarıya ulaşmak için önemli görülmektedir (Demirci ve Uluköy, 2004, s. 982).
- 4. Birimler Arası İletişim:** e-Devlet uygulamaları, birimler arası işbirliğini sağlayan ve tüm birimleri bütünleştiren bir yapıdadır. Sağlıklı bir iletişim ağı oluşturulmasıyla bilgi akışı esnasında karşılaşılabilecek birçok problemin çözümü kolaylaşmaktadır. e-Devlet uygulamalarında farklı fonksiyonların bir araya getirilmesine yönelik girişimlerde bulunulmalıdır. Mevcut sistemde birimler arasındaki kopukluklardan kaynaklı işbirliği sağlanamaması sorununun giderilmesi ve katılımcılığın sağlanabilmesi için güçlü bir koordinasyon gerektiğinden iletişim önemli bir faktör olarak görülmektedir (Şaylan, 2011, s. 103).
- 5. Personelin Moral ve Motivasyonu:** e-Devlet uygulamalarını kullanan personellerin moral ve motivasyonları bu sistemin başarısı açısından oldukça önemli görülmektedir. Her işte olduğu gibi e-Devlet uygulamalarında da insanların psikolojik durumları, işe odaklanmaları o işin sonucunu olumlu veya

olumsuz olarak etkilemektedir. Bu yüzden işinde mutlu olan, işini severek ve işe konsantre olarak çalışan personeller sayesinde başarıya ulaşmanın kolaylaşacağı düşünülmektedir (Şaylan, 2011).

- 6. Etkin Proje Yönetimi:** e-Devlet projeleri riskli ve maliyetli bir süreci içermektedir. e-Devlet projelerinin büyük, karmaşık ve riskli olmasından dolayı etkin proje yönetimi sürecinde başarıyı yakalayabilmek adına sürekli olarak projenin yönetilmesi ve izlenmesi gerekmektedir. Burada proje yönetiminin ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Proje yönetimini başarıyla gerçekleştirebilmek için proje yöneticilerinin hem stratejik hem de taktiksel faaliyetlerde yeterli olması da gerekmektedir (Somers ve Nelson, 2004, s. 260).
- 7. İş Süreçlerinin Yapılandırılması:** İş süreçlerinin tekrardan yapılandırılmasındaki temel amaç, kurumsal içeriğin hatasız yönetilebilmesi ve kullanılabilmesi için bir alt yapı kurmaktır. Süreçlerin yeniden tasarımı, e-Devlet aracılığıyla eski iş süreçlerinin değiştirilerek yenisinin uygulamaya konması anlamındadır. Burada karşılaşılan sorunlardan bir tanesi de, iş süreçleri ve kurumun bilgi gereksinimlerinin yazılımın özellikleriyle örtüşmemesi olarak görülmektedir (Bayraktar ve Efe, 2006, s. 707).
- 8. Değişim Yönetimi:** e-Devlet projelerinin uygulamaya geçiş sürecindeki en önemli konuların başında değişim yönetimi gelmektedir. Değişim yönetimi, değişimin tahmin edilip doğru kaynaklardan faydalanılarak doğru zamanda süreçlerin kontrol altına alınmasıdır (Tülünay, 2010). Değişim yönetimi projenin başlaması ile ortaya çıkmakta ve tüm döngü boyunca etkisi sürmektedir. e-Devletin başarısı için önemli görülmektedir. Çünkü kurumun personelleri, organizasyonu ve kültür değişimini içeren kültürel ve yapısal değişikliğin yönetilmesi gerekmektedir (Akdoğan, 2006, s. 17).
- 9. Hedeflerin Açıkça Belirlenmesi:** e-Devlet projelerinin etkili şekilde uygulanması, iş modelini ve hedefleri etkin şekilde ortaya koyan tutarlı ve açık bir iş vizyonu gerektirmektedir. Belirlenen açık ve anlaşılabilir hedeflerin, projenin genel yönünü belirleyecek nitelikte ve özel olması gerekmektedir. Böyle yapıldığı takdirde başarıya ulaşılması kolaylaşmaktadır (Şaylan, 2011, s. 61).

10. Örgüt Kültürü: Bu kavram, kurum kültürüyle eş anlamlı görülmektedir. Başarılı olan örgütlerdeki proje ve çalışmalara bakıldığında örgütün amaçları ile uyuşan değerleri örgüt kültürü olarak benimseyen çalışanlara sahip olduğu görülmektedir. Yani çalışanların kendilerini örgütle bütünleştirdikleri ve rahatlıkla özveride bulunabildikleri örgütlerde başarı yakalanabilmektedir (Köse, Tetik ve Ercan, 2001, s. 223). e-Devlet uygulamalarında da kurumdaki örgüt kültürü başarıya ulaşabilmek için önemli bir kriter olarak görülmektedir.

11. Teknolojik Altyapı: e-Devlet gibi radikal değişimlere yol açacak projelerle kurumun iç ve dış tüm yapısı etkilenmektedir. Her birimdeki bilgi ve verinin vatandaşlar ile ilişkiler kurulmasında kullanılmasından dolayı çok boyutlu analize ve bu bilgileri barındırmak için teknolojik alt yapıya ihtiyaç duyulmaktadır (Şaylan, 2011). Projelerin büyümesi ve daha büyük kitlelere ulaşması ile de teknolojik yatırımın maliyeti artmaktadır. Eğer projelerde teknolojik altyapı için gerekli bütçeler ayrılmazsa projenin düzgün şekilde ilerlemesi ve uygulamaya alınmasında sıkıntılar oluşmaktadır.

12. Yazılım Testi ve Sorunların Giderilmesi: Proje aşaması tamamlanan bir uygulamanın kullanıma açılmadan önce tüm yapısının incelenmesi gerekmektedir. Gereken yazılım testleri uygulanarak olası senaryoların prova edilmesi gerekmektedir. Bu sayede uygulamanın tüm aşamalarında yaşanabilecek sorunlardan ötürü yeniden tasarlanması önlenmiş olmaktadır. Ayrıca yaşanan sorunlarda hızlı cevap verebilme, sabır ve problem çözme becerilerine sahip olunması başarıyı getirmektedir. Sistemin ihtiyaçlarının tanımlanarak listelenmesi de önemli görülmektedir. Sorunların çözümü için imkânlar dâhilinde yardım çağrı merkezi kurulması da işleri kolaylaştıracaktır.

13. Performans Değerlendirme ve İzleme: Oluşturulan yeni sistemlerin etkilerini değerlendirmeye yarayacak performans ölçütlerinin dikkatlice yapılandırılması gerekmektedir. Aynı zamanda performans ölçütleri ile sistemin nasıl çalıştığı da ölçülebilmelidir. Bununla birlikte belirlenen kriterlerin, tüm fonksiyonların ve bireylerin istenilen davranışları sergilemelerine katkıda bulunmasını sağlayacak şekilde tasarlanması gerekmektedir (Akdoğan, 2006, s. 19).

e-Devlet uygulamalarında da gerek proje aşamasında gerekse kullanılmasında personellerin performanslarının değerlendirilmesi ve izleme de başarı için gerekli bir unsur olarak görülmektedir. Proje aşamasında bitim tarihi, maliyetler ve çeşitli fonksiyonel kriterler ile ilgili hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı ölçülüp izlenerek başarıya ulaşma konusunda katkıda bulunmaktadır. Uygulama aşamasında ise personellerin sistemi ne kadar kullandığı, sistem üzerinde yaptığı işlemler ve sayısı gibi kriterlere göre performans izleme yapılarak değerlendirmelerde bulunmaktadır. Bu sayede verimsiz çalışan personeller tespit edilerek daha iyi duruma gelmeleri konusunda gerekli eğitimler ve uyarılar yapılmakta, böylelikle başarıya katkı sağlanmaktadır.

14. Gerekli Kaynakların Tahsisi: e-Devlet projelerinde ve uygulamaya alınmasında başarıya ulaşabilmek için tüm kaynakların etkin ve verimli bir şekilde planlanması ve kullanılması gerekmektedir. Uygulamaları geliştirecek ve kullanacak insan kaynağından gerekli teknolojik altyapıyı kuracak bütçe kaynağına kadar her aşamada gerekli planlamalar yapılması ve kaynakların düzgün şekilde kullanılması başarıya etki etmektedir (Şaylan, 2011).

15. Uygulama Sorumlusu Seçimi: Uygulama sorumlusu veya proje sorumlusu e-Devlet projelerinde olmazsa olmazlardan olarak görülmektedir. Projeye başlamadan önce mutlaka kurumun bir proje sorumlusunun belirlemesi gerekmektedir. Proje sorumlusu, proje tamamlanana kadar, yazılım yapanlarla kurum arasındaki bağ olacaktır. Projenin başarıya ulaşması için, bu kişinin tüm önceliğini projeye ayırması gerekmektedir. Ayrıca projenin uygulamaya geçmesiyle birimlerde uygulama sorumlusu da bir nevi proje sorumlusunun görevine katkıda bulunarak başarıya ulaşılmasına katkı sağlamaktadır (Köstence, 2009, s. 23).

16. Uygulama İle İlgili Geri Bildirimler: Uygulamalardaki eksiklikleri, talepleri vs. kullanıcılardan sağlıklı bir şekilde öğrenebilmek için açık geri bildirim kanallarının olması oldukça önemlidir. Çünkü geri bildirimler ile varsa eksiklikler giderilmekte veya yenilikler yapılmaktadır. Bu sayede uygulamaların daha sağlıklı yürütülebilmesine katkı sağlanabilmektedir (Uzun, 2004, s. 43).

BÖLÜM III

DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. Dünya'da e-Devlet Uygulamaları

e-Devlet uygulamaları son yıllarda ortaya çıkmasına rağmen internet ve bilgi teknolojilerinin yaygın olarak kullanıldığı ülkelerde e-Devlet projelerinde önemli gelişmeler yaşanmış ve başarılı uygulamalar hayata geçirilmiştir. Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada gibi milli gelir ve bilgisayar kullanım oranları fazla olan ve bilgi teknolojilerini geliştirmeye ihtiyaç duyan toplumsal kültüre sahip yani bilgi toplumu olma niteliğine sahip ülkelerde yapılan çalışmalar e-Devletin pek yakında farklı bir Devlet modeli oluşmasına neden olacağını ortaya koymaktadır (Kırçova, 2003, s. 125).

Yerel yönetimlerde kullanılan uygulamalarla başlayan e-Devlet yaklaşımları kısa zamanda dünya geneline yayılmaya başlamıştır. A.B.D., Kanada vb. gelişmiş ülkelerle birlikte gelişmekteki ülkelerde de e-Devlet uygulamalarının önemi büyüktür. Bu ülkelerin kullanmakta oldukları e-Devlet uygulamaları farklı amaçlara sahip olabilmektedir. Örneğin gelişmekteki ülkelerde yapılan elektronik devlet uygulamalarında, yolsuzlukla mücadele veya bürokrasi ile ilgili yenilikler yapılması amaç olarak belirlenmiş olup gelişmiş ülkelerde devletlerarası rekabette üstünlüğü sağlamak öncelikli amaç olarak belirlenmiştir. Ülkelerin yaptıkları e-Devlet çalışmalarının hedefleri birbirinden farklı olsa da temelde hedeflenen, bilgi toplumu olabilmek için gereken altyapıyı oluşturmak ve devleti bununla bütünleştirebilmektir (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 113).

Brown Üniversitesi tarafından 2007 yılında 198 ülke kamu kurumlarına ait 1935 web sitesinde verilen 28 çevrimiçi hizmete göre elde edilen e-Devlet performansı analiz verilerinde başı Kuzey Amerika çekerken, ardından Güney Amerika, Asya ilk üç sırayı tamamlamaktadır. Bunları sırasıyla Batı Avrupa, Orta Doğu, Pasifik Adaları, Merkezi Amerika, Doğu Avrupa, Rusya/Merkezi Asya ve son olarak Afrika izlemektedir (Darrell, 2007, s. 5).

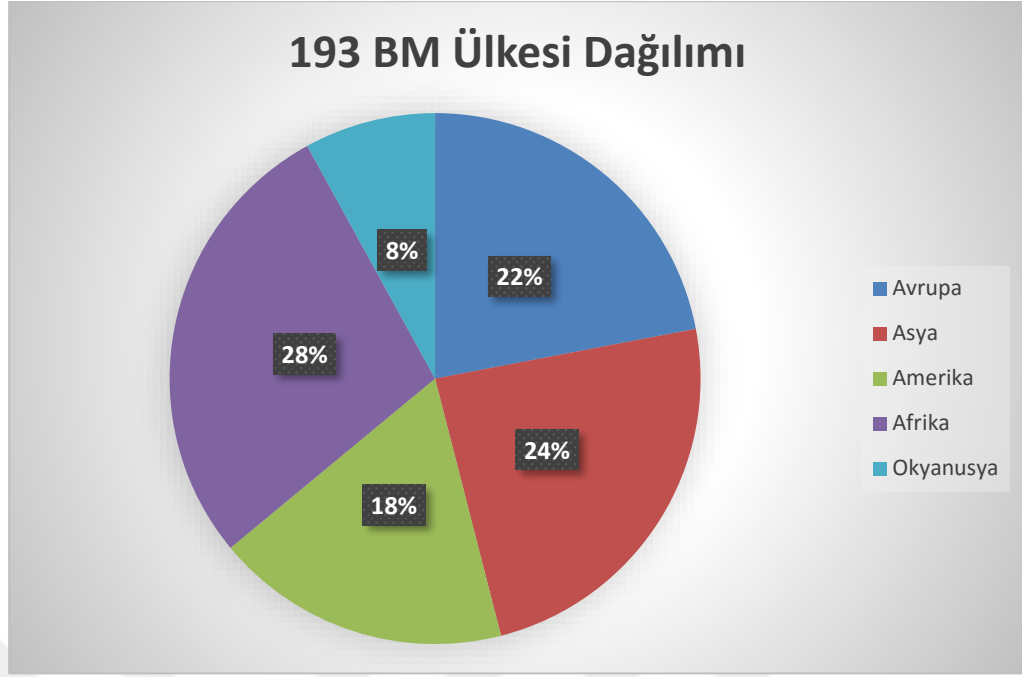
Birleşmiş Milletler, yaptığı araştırmalar sonucunda “United Nations E-Government Survey” adıyla her iki yılda bir düzenli olarak rapor hazırlayıp üye ülkelerin e-Devlet ile ilgili yaptığı çalışmalardaki durumlarını “E-Devlete Hazır Oluş”,

“e-Devlet Gelişimi” , e-Katılım” vb. indeksler üzerinden değerlendirmekte olup www.un.org sitesi üzerinden yayımlanmaktadır. Buradan e-Devlet ile ilgili son gelişmeler takip edilebilmekte, e-Devlet alanında öncülük eden dünya ülkelerindeki çalışmalar izlenebilmekte ve ülkelerin bu alandaki yıldan yıla değişimlerine ulaşılabilmektedir.

Amerika Birleşik Devletlerinin 2001 yılında gerçekleştirdiği ilk e-Devlet oluşumundan bu yana son 15 yılda hızlı bir gelişme yaşanmıştır. 2003 yılındaki sadece 10 ülkenin aldığı iyi indeks değerlerine kıyasla 2016 yılı raporunda 29 ülke 1.00-0.75 aralığında "çok yüksek" olarak adlandırılan bir e-Devlet geliştirme indeks değeri almış bulunmaktadır. e-Devlet, 2003 yılında 18 ülkede veya %10'luk bir kısımda tamamen çevrimiçi varlığa sahip olmadığı zamanlara nazaran şuan belirgin bir şekilde hemen her yerde bulunmaktadır. 2003 yılında ülkelerin %73'ü düşük veya orta e-Devlet geliştirme indeksine sahip iken 2016 yılında bu oran %51 olarak görülmektedir (UN, 2016, s. 5).

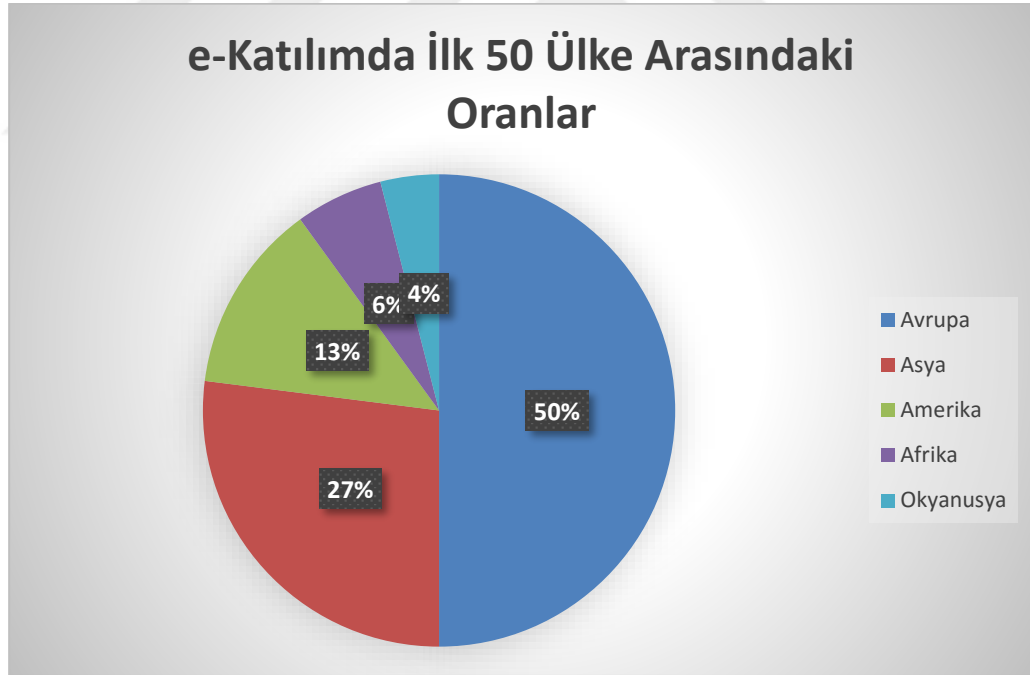
2014 yılı raporunda ilk defa 193 Birleşmiş Milletler üye ülkesinin hepsinin ulusal internet sayfasının olduğu belirtilmiştir. Ancak üye ülkeler halen Birleşmiş Milletlerin dört aşamalı çevrimiçi hizmet modelinin ilk ve orta aşamalarını sağlamaktadırlar. Bilgi teknolojileri ve insan kaynaklarının son derece gelişmiş olduğu ülkelerde bile üst kademelere geçilmesinin zorluğu belirtilmiştir (UN, 2014, s. 5).

BM'nin e-Devlet alanında yapmış olduğu son iki araştırması incelendiğinde 2014 yılında e-Devlet konusunda lider ülkenin Güney Kore olduğu görülmektedir. Lider ülkenin ardından Avustralya ve Singapur ilk üç sırayı tamamlamaktadır. Bunları sırasıyla Fransa, Hollanda, Japonya, ABD, Birleşik Krallık (İngiltere), Yeni Zelanda, Finlandiya ve Kanada izlemektedir (UN, 2016, s. 15). 2016 yılı araştırmasına göre e-katılım indeksinde Birleşik Krallık (İngiltere) küresel lider konumunda bulunmakta olup Avusturalya ve Güney Kore ülkeleri sırasıyla takip etmektedir. Çin, Meksika, Karadağ ve Sırbistan, son iki yılda en iyi 50 ülke arasında iken en iyi 25 ülke arasına girmiştir. Bununla birlikte Fas, Estonya, Singapur ve Amerika Birleşik Devletlerin de içinde bulunduğu ilk 25 sıradaki devletler aynı zamanda 2014 ve 2016 araştırmalarına göre yüksek gelirli ülkeler arasında bulunmaktadır (UN, 2016, s. 56).



Şekil 4. 193 BM ülkesinin kıtalara göre dağılımı

Kaynak: UN, 2016, s. 60



Şekil 5. e-Katılımda ilk 50 ülkenin kıtalara göre dağılımı

Kaynak: UN, 2016, s. 60

Şekil 4. ve Şekil 5.'te 2016 yılı itibariyle Birleşmiş Milletler üyesi 193 ülkeden %22'si olan Avrupa ülkeleri e-katılım indeks sıralamasında ilk 50 içerisinde %50'lik bir dilimle ilk sırada olup, %24 oranda olan Asya ülkeleri ilk 50 içerisinde %27'lik dilime, %18 oranda olan

Amerika ülkeleri ilk 50 içerisinde %13'lük dilime, %28 oranda olan Afrika ülkeleri ilk 50 içerisinde %6'luk dilime, %8 oranda olan Okyanusya ülkeleri ise ilk 50 içerisinde %4'lük bir dilime sahip olduğu görülmektedir (UN, 2016, s. 60).

3.1.1. Amerika Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları

3.1.1.1. Amerika Birleşik Devletleri

ABD dünyada gerek bilişim gerekse iletişim konularında öncü olan bir ülke olarak e-Devlet konusunda da en çok yatırımda bulunan ve en çok projeyi gerçekleştiren ülke olarak bilinmektedir. Bu açıdan bakıldığında e-Devlet uygulamaları söz konusu olduğunda ABD'nin bu alandaki deneyimlerinin incelenmesi gerekmektedir (Sultanlı, 2016, s. 83).

Vatandaşların devlete daha rahat erişmesini sağlamak adına bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılmasını e-Devletin amacı olarak belirlediğimiz zaman ABD'de e-Devlet oluşumlarının 1993 yılına dayandığı belirtilebilir. Sonraki yıllarda e-Devlet projeleri "Access America" adıyla bir araya getirilmiş ve 1998 yılında kırtasiyeciliğin azaltılmasına yönelik çalışmalar hazırlanmıştır (Hagen, 2004, s. 217-219).

Bush yönetiminin e-Devlet stratejisi yeni atanmış bilgi teknolojisi, idare ve bütçe yönetimi konularından sorumlu direktör tarafından 2001 yaz aylarında hazırlanmış olup 2002 Şubat ayında kamuoyuna sunulmuştur. Burada Amerika Birleşik Devletlerinin e-Devlet konusunda oluşturduğu stratejilerde temel olarak bürokrasiden uzak ve vatandaşa hizmete ve sonuca odaklanan, yenilikleri teşvik eden devlet olma hedeflenmektedir (Hagen, 2004, s. 220).

Birbirinden bağımsız olarak verilen bütün kamu hizmetlerinin tek-durak üzerinden çevrimiçi sağlanması amacıyla oluşturulan "Access America" projesi çerçevesinde 2002 yılı bitimine kadar bunu sağlayacak bir portal oluşturulması amaçlanmış ve bu kapsamda, "firstgov" adlı internet portalı oluşturularak 2001 yılında yayına girmiş ve hizmet vermeye başlamıştır (Uçkan, 2003, s. 75).

ABD'de "e-Devlet Yasası"nın 2002 senesinde yürürlüğe girmesiyle birlikte bilgi iletişim teknolojilerinin daha etkin şekilde kullanımı sağlanıp hükümetin vatandaşlarla daha çok etkileşimli bir iletişim kurması amaçlanmıştır. Bu yasa ile Beyaz Saray'da

Yönetim ve Bütçe Biriminde bir e-Devlet bürosu kurulmuş ve daha büyük yatırımların önünün açılması hedeflenmiştir (Uçkan, 2003, s. 76).

Genel olarak, ABD’de uygulanan e-Devlet yapısı kendi içinde başarıya ulaşmıştır. Ancak Bush yönetiminin başa gelmesiyle birlikte e-Devlet uygulamalarında vatandaşlardan çok şirketlere odaklanılmaya başlanmış ve etkililik arayışına odaklanılarak bu yönde uygulamalara öncelik tanınmıştır. Bu çalışmalarda kurumsal işletme modelleri uygulanmıştır (Uçkan, 2003, s. 76).

ABD’de kamuda verilen hizmetlere www.usa.gov adlı internet sitesi üzerinden ulaşılabilmektedir. www.usa.gov sitesi içerdiği servisler ile devlet ve federal idari birimleri iletişimde tutan ve yüzün üzerinde çevrimiçi servis ile çeşitli faydalı bilgiler içeren yoğun bir veritabanıdır (Oğurlu, 2010, s. 42).

Tablo 5

Amerika e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
ABD	0.8687	0.8748	0.8420	5	7	12

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 133

Amerika Birleşik Devleti e-Devlet alanındaki ilk çalışmalarını yapan ülke olmasına rağmen son yıllarda bazı ülkeler e-Devlet ile ilgili hızlı gelişimler göstererek bu alanda ABD’yi geride bırakmışlardır. Birleşmiş Milletler tarafından yayımlanan e-Devlet konusunda lider ülkeler sıralama indekslerinin son yıllardaki verilerine bakıldığında ABD’nin sıralamasındaki değişim bu durumu kanıtlamakta yardımcı olabilir.

3.1.1.2. Kanada

Kanada, bilgi teknolojilerinin hızlı gelişim gösterdiği ülkeler arasında bulunmaktadır. Kanada e-Devlet çalışmalarında 1993 yılında oluşturulan SchoolNet (Okul Ağı) öğrencilerin bilgi teknolojisi ve yeni medya ile ilgili becerilerini öğrenmeye teşvik etmek amacıyla hizmet etmektedir (Darragh, 2012, s. 1).

Community Access Program (Topluluk Erişim Programı) ile de binlerce Kanadalı'ya okul, topluluk merkezi ve kütüphane gibi yerlerde internete ücretsiz erişim imkânı sağlanmaktadır (CAP, Erişim Tarihi: 21.02.2017).

Hükümetin finansal yardım programları ile ilgili ayrıntılı bilgi alınabilen, yardım için başvuru yapıp takip edilebilen Canada Benefits isimli internet sitesi, elektronik ortamda vatandaşların vergi formu doldurarak direk ilgili devlet birimlerine göndermesini sağlayan Netfile Kanada isimli hizmet ve özel sektördeki firmaların kuruluşlarından itibaren iş büyütme, yeni pazarlara açılma, şirket olma, tasfiye vb. tarzında iş hayatı ile ilgili birçok bilgiyi edinebilecekleri Filing Centre isimli hizmet Kanada'nın e-Devlet projesinin 3 temel unsuru arasında görülmektedir (Kırçova, 2003, s. 154-155).

Tablo 6

Kanada e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Kanada	0.8430	0.8418	0.8285	11	11	14

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 133

Birleşmiş Milletlerin yayımladığı e-Devlet raporlarındaki e-Devlet gelişim indeksi sonuçlarına göre; Kanada'nın 2014 yılında 0.8418 olan e-Devlet gelişim indeksi 2016 yılında 0.8285'e düşmüş ve üye ülkeler arasında 3 sıra geriye düşerek 14. sırayı almıştır.

3.1.1.3. Brezilya

Brezilya'da internet üzerinden kamu hizmetlerinin sağlanmasında <http://www.redegoverno.gov.br/> adresinden erişilen "Redegoverno Portalı" isimli ana kapı oluşturulmuştur. Ancak kullanılan bilgi teknolojileri çeşitli izole ağlar ile yapılandırılmıştır. Böyle bir yapılanmaya gidilmesi hizmet sunumunda kullanıcılar ön planda tutulmadan tasarlandığını göstermektedir. Bunun sonucu olarak da sistemin etkinliği sınırlı kalmaktadır. Ayrıca ülkede e-Devlet ile ilgili yasal düzenlemelerin bulunmaması güvenlik ve gizlilik sorunlarını da beraberinde getirmektedir (Özçelik, 2010, s. 27).

Compras-net (www.comprasnet.gov.br), özel sektör ile ortak çalışma stratejileri kapsamında kamu ihaleleri, satışlar ve e-hizmet tedarikleri için geliştirilmiş büyük girişimlerden biridir. Ayrıca Brezilya hükümetinin bir diğer elektronik devlet hizmeti az gelire sahip ailelerin ihtiyaçlarını gidermek için verdiği elektronik kartlardır. Bu elektronik kartlarla devletin verdiği temel hizmetlere ulaşılması ve az gelir sahibi ailelere yardım programlarından Bolsa-Escola (eğitim bursları), Auxilio Desemprego (işsizlik sigortası) ve Auxilio-Maternidade (hamilelik ödemesi) ulaşılması sağlanmaktadır. Brezilya'daki e-Devlet uygulamalarının yüksek öneme sahip olanlarından biri olan elektronik oylama, Eleitoral Courts tarafından geliştirilmiştir. Bu uygulama ile oylar manyetik disklerde saklanarak elektronik ortamda sayılmaktadır (Kırçova, 2003, s. 149).

Tablo 7

Brezilya e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Brezilya	0.6167	0.6008	0.6377	59	57	51

Kaynak: UN, 2012, s. 13; UN, 2014, s. 24; UN, 2016, s. 114

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Brezilya e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılından itibaren az da olsa ilerleme göstermiş olup sıralamada 8 sıra öne gelmiştir.

3.1.2. Avrupa Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları

3.1.2.1. İngiltere (Birleşik Krallık)

İngiltere, e-Devlete geçebilmek amacıyla hem yerel yönetimlerde hem de mevcut kamu yönetiminde geniş kapsama sahip dönüşüm yapmaya çalışılmış bir ülkedir. İngiltere'de yerel e-Devlet uygulamaları konulu ulusal projede, okullara çevirim içi başvuru ve kayıt, çevrimiçi planlama, yerel kamu hizmetlerinin kolaylaştırılması, yerel hizmetlerin e-Devlet bünyesiyle bütünleştirilmesi, yerel kamu hizmeti web siteleri, hizmetler için dijital televizyon, akıllı kartlar, müşteri ilişkileri, yönetim hizmetleri gibi

alanların özellikle destekleneceği belirtilmiştir (Oğurlu, 2010, s. 45-46). Özellikle 2001 ve 2004 arasında e-Devlet alanında büyük yatırımlar yapılan İngiltere’de, elektronik alanda sunulan devlet hizmetlerinin tek merkezde toplanarak ana kapı (portal) üzerinden yayımlanmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda devlet ana kapısı (<http://www.gateway.gov.uk>) vatandaşlara hizmet vermeye başlamıştır (Ateş ve Demirel, 2014, s. 14).

Kullanıcıların rahatlığı için elektronik hizmetler ilk aşamada 3 saha: vatandaşlar (direct.gov.uk), tüzel kişiler (businesslink.gov.uk) ve sağlık hizmetleri (National Health Service) şeklinde gruplandırılmıştır. [Direct.gov.uk](http://direct.gov.uk) portalında 171 hizmet yerleştirilmiş olup bunlardan 47’si belediyelere aittir. Devlet kurumlarının hizmetleri elektronikleşirken vatandaşları çekmek için elektronik hizmetlere başvuran vatandaşlara belirli vergi indirimleri uygulanmaya başlanmıştır. İngiltere hükümeti 24 bakanlığı ve 330’dan fazla devlet kurumunu içeren gov.uk portalında 47 alan üzerinde elektronik hizmetler yerleştirmiş olup direct.gov ve businesslink sitelerindeki hizmetleri de kendisinde birleştirmiştir. Bu portal devlet kurumlarının tüm hizmetlerine internet üzerinden tek bir pencereden giriş sağlamaktadır. Portalı ziyaret edenlerin sayısı 2010 yılının Ocak ayında 11 milyondan 27 milyona ulaşmıştır. Bu demektir ki, her 6 vatandaşın biri bu siteyi kullanmıştır (Elektronik Hükümet Portalı, 2015a).

İngiltere hükümeti dönüşüm stratejisi 2017-2020 kapsamında Smart Government (Akıllı Hükümet) projesini ileri sürerek geleceği yakalamayı hedeflemiştir. Bu projede vizyon: vatandaşlar ve devlet arasındaki ilişkiyi dönüştürmek - vatandaşların eline daha fazla güç vermek ve ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı olmak olarak geçmektedir (Clabs, 2017, s. 1).

Tablo 8

İngiltere e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
İngiltere	0.8960	0.8695	0.9193	3	8	1

Kaynak: UN, 2012, s. 29; UN, 2014, s. 24; UN, 2016, s. 114

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; İngiltere e-Devlet gelişim indeksine göre 2014'te 0.8695 puanla 8. sıradayken 2016'daki araştırmada 0.9193 puanla en iyi ülke olarak zirveye yerleşmiştir. Buradan da İngiltere'nin son 2 yılda yaptığı e-Devlet çalışmalarının oldukça başarılı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

3.1.2.2. Fransa

Fransa'da e-Devlet alanındaki çalışmalar, 1998'de Maliye Bakanlığınca yayımlanan "Elektronik Ticaret Raporu" ile başlamıştır. Raporun sonucunda Fransa'da oluşan işsizliğe çare olarak "bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı" belirlenmiştir. Fransa'da "Kamu Yönetiminde Bakanlıklar Arası Yenilikçi Girişimler Bankası" olarak adlandırılan ve herkesin kullanabildiği, kamuda yaşanan olumlu girişimlerin geniş bir kitleye duyurulması işlevini yüklenen bir veritabanı da hazırlanmıştır. Fransa'daki e-Devlet oluşumu aşamalarında, özellikle "kurumsal iletişimin sağlanması, yasal düzenlemeler ve kişi haklarının korunması" alanında sivil toplum örgütlerinin önemli katkıları bulunmaktadır (Özçelik, 2010, s. 14).

Fransa'da politika üretmeye yönelik yenilikçi yaklaşım, yeni dijital kanunların yürürlüğe konması konusunda Crowdsourcing'in kullanılmasıdır. Crowdsourcing ile toplulukların yardımı veya fikirlerinin edinilmesi sayesinde dış kaynakların kullanılmasının kitleselleştirilmesi sağlanmaktadır. Yaygın görüş ve fikirleri aramak, açık ve katılımcı bir danışma süreci ile 20.000'den fazla kişi ve kuruluşu yeni dijital yasa metnini oylaması ve yorumlası için çevrimiçi oylama hizmeti sunmuştur (Dunlevy, 2015, s. 1).

2014 Çevrimiçi Hizmet indeksinde en üst sıralarda yer alan Fransa, tüm uygulama alanları ve çevrimiçi hizmet geliştirme safhaları ile birlikte kamu hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek, hükümet web sitelerini entegre etmek ve hem kamu politikası hem de hizmet sunum yöntemleri konusunda vatandaşlarla istişareleri teşvik etmeye yönelik çalışmalarına devam etmektedir. Ulusal yönetimin resmi web sitesi (servicepublic.fr) ile bireyleri, işletmeleri ve dernekleri kendileri ile ilgili hizmetlere yönlendirir, bürokrasiyi azaltma hakkında fikirlerini alır, vatandaşları güncel tartışmalara ve istişarelere bağlar ve tek oturum açma yoluyla hükümetle etkileşimi kolaylaştırmaya çalışmaktadır. Çevrimiçi ortamı daha da genişletmeyi amaç edinen Fransa kamu hizmeti sunumunda açık kaynaklı yazılımların kullanımını da önemsemektedir. 2012 yılında tanıtılan yeni politikada hükümet

yenilikçiliği teşvik ederken bilgi ve iletişim teknolojilerinin maliyetlerini düşürmeyi ve çevikliği artırmayı amaçlamaktadır (UN, 2014, s. 47).

Tablo 9

Fransa e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Fransa	0.8635	0.8938	0.8456	6	4	10

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Fransa e-Devlet gelişim indeksine göre 2012’de 0.8635 puanla 6. iken 2016’daki araştırmada 0.8456 puanla 10.’luğa gerilemiştir. Buradan 2012 yılındaki oluşturduğu BİT politikaları ile 2014 yılında başarıya ulaştıkları fakat 2014 ile 2016 arasında aynı başarıyı tekrarlayamadıkları görülmektedir.

3.1.2.3. İsveç

1998’de İsveç Hükümeti, merkezi hükümet yönetimini vatandaş odaklı hizmet çerçevesinde modernize etmek için çalışmalara başlamıştır. Daha vatandaş odaklı bir idare ve kamu hizmetlerini iyileştirmek için bilgi iletişim teknolojileri en önemli araç olarak tanımlanmıştır. Eylül 2000’de devlet kurumları için bir işbirliği konseyi olan 'Public e-Forum' oluşturulmuştur. Farklı kurumlardan yönetim kurulu üyelerinden oluşan bu konsey e-Devlet gelişimi için önemli bir yapı olacaktır. 2 Kasım 2004’te İsveç Hükümeti yeni bir e-Devlet portalını başlatarak daha önceki 'SverigeDirekt.se' sitesinin yerini alan 'sverige.se' oluşturulmuştur. Nisan 2008’de İsveç İdari Kalkınma Ajansı’nın internet sitesinde 'Kamu Web Siteleri için Ulusal Rehber’in İngilizce versiyonu yayınlanmış olup bunun sayesinde kamu web sitelerinin geliştirilmesinde ve bakımında eşit kullanım fırsatları oluşması sağlanmıştır (European Commission e-Government Factsheet-Sweden, 2015).

Ülkenin bilişim stratejisi "İsveç için dijital gündem maddesi olan insanlık hizmetinde bilişim teknolojileri" sloganı ile 6 Ekim 2011’de sunulmuştur. digitalasverige.se, adlı web sitesi İsveç’in sayısallaştırılması hakkında herkesin arama, karşılaştırma ve paylaşma imkânına sahip

olabilmesi için veri sağlamak amacıyla 2014 yılında oluşturulmuştur. İsveç Kamu Yönetimi Ajansı (Statskontoret), 2014 yılında e-Devletin sunduğu fırsatların tam anlamıyla hayata geçirilebilmesi için daha uyumlu politik yönlendirmenin ve güçlü finansal çözümlerin gerekli olduğu sonucuna varıldığını belirtmiştir. İsveç hükümetide, 31 Aralık 2014'e kadar görevini tamamlaması gereken İsveç e-Devlet Komisyonunun görev süresini uzatarak e-Devlet konusunda çalışmalara önem verdiğini göstermiştir (European Commission e-Government Factsheet-Sweden, 2015).

İsveç'te 2014-2016 yıllarını kapsayan şeffaf hükümet ortaklığı eylem planı, e-Devlet ve üç ana alanda bilgiye erişime odaklanmıştır. Bunlar vatandaş odaklı kamu sektörü gelişimi, kamu yönetimindeki belgelere sürekli erişilebilmesi ve şeffaflık olarak belirlenmiş olup eylem planının belirleyici olan başlıca meydan okuma noktası 'Kamu Kaynaklarının Daha Etkili Olarak Yönetilmesi ve Kurumsal Sorumlulukların Arttırılması' olarak belirlenmiştir (European Commission e-Government Factsheet-Sweden, 2016).

Tablo 10

İsveç e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
İsveç	0.8599	0.8225	0.8704	7	14	6

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; İsveç e-Devlet gelişim indeksine göre 2012'de 0.8599 puanla yakaladığı başarıyı 2014'e kadar koruyamamış olup 2014 yılından itibaren e-Devlet gelişimine verdiği önem sayesinde 2016 yılı araştırmasında 0.8704 puanla tekrardan ön sıralara ilerlemiştir. İsveç'in geçmiş e-Devlet çalışmaları da incelendiği zaman 2008-2012 yılları arasında yoğun çalışmalar olduğu fakat 2012-2014 arasında e-Devlet konusunda fazla çalışma yapılmadığı görülmektedir. 2014 yılı itibariyle hükümetin tekrardan e-Devletin önemine odaklanması ve çeşitli eylem planları ile desteklenmesi sonucu bu alanda ilerlemeler kaydedilmiş olup 2016 yılına gelindiğinde e-Devlet gelişim indeksinin yükseldiği ve sıralamada 7 basamak birden ilerlendiği görülmektedir.

3.1.2.4. İspanya

İspanya vatandaşlarına çevrimiçi hizmetleri ulaştırma konusunda başarılı bir ülke olup bu çalışmaların temelini 1999 yılında bilgi toplumunun gelişimi için yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi ve benimsenmesi amaçlanmış ve onaylanmıştır. 2000 yılında, Kamu Yönetimi Sekreteri, kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile ilgili hükümetin bilgi stratejisinin geliştirilmesi ve Kamu İdareleri Bakanlığının sorumluluğunu yönetmekle görevlendirilmiştir. Eylül 2001'de halka açık bilgi ve hizmetlere çevrimiçi ağ geçidi sağlayan 'Administracion.es' vatandaş portalı başlatılmış olup İspanyol Sertifika Otoritesi (CERES) oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra İspanya'da elektronik devlete geçilme sürecine hız katacak önemli birkaç uygulama daha gerçekleştirilmiştir. İspanya'da "e-Europe 2002"nin vizyon ve faaliyetlerine dair plan, İspanya'nın Avrupa Komisyonunda başkanlığı döneminde benimsenmiş ve "e-Europe 2005" de değerlendirilmiştir. Ülkede .es ile sonlanan alan isimlerinin dağıtımı ve kontrolü için "Red.es" adlı işletme seçilmiştir. İspanya Bilgi ve Teknoloji Bakanlığı ile birlikte Kamu Yönetimi Bakanlığı'nın da kontrolünde İspanya'nın bütün e-Devlet girişimlerini ve bilgi toplumu olma yolundaki adımlarını yönetmek Red.es' in görevi olarak belirlenmiştir. Burada Red.es işletmesinin e-Devlet programı kapsamındaki çalışmaları daha iyi bir seviyeye getirebilecek nitelikleri taşıması da çok önemli bir konudur (Kırçova, 2003, s. 146).

2008 yılında başlatılan Aporta açık veri projesi, red.es kamu kuruluşu aracılığıyla Maliye Bakanlığı Kamu İdareleri Bakanlığı ile Sanayi, Enerji ve Turizm Bakanlığı arasındaki Kamu İdareleri tarafından üretilen bilgilerin potansiyelinden tamamen haberdar olarak bilgi toplumunu geliştirmek için oluşturulmuştur (European Commission e-Government Factsheet-Spain, 2015).

Ocak 2010'da, vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik olarak erişime ilişkin 22 Haziran 2008 tarih ve 11/2007 sayılı yasada belirtilen teşebbüslere uyum raporuna göre Merkezi hükümet usullerinin %96,4'üne elektronik araçlar vasıtasıyla erişmek mümkün olduğu ve bunların %84,1'inin de idari prosedürler olduğu belirtilmiştir. Mayıs 2012'de, İspanya'nın "Kamu Hizmetlerine Toplam Elektronik Erişim" adlı İspanyol projesi, Birleşmiş Milletler Kamu Hizmeti Ödülü 2012'nin "Avrupa ve Kuzey Amerika için Kamu Hizmetlerinin Sunulmasını Geliştirme" kategorisinde ikinci ödülünü kazanmıştır. 15 Ocak 2013 tarihinde ise İspanya Hükümeti Yüksek Konseyi, 2013-2015 yılları arası e-Devlet planının yönergelerini onaylamıştır. 2014 yılında Administracion.gob.es adresinde bulunan Genel Erişim Noktası faaliyete geçirilerek

internet üzerinden kamu hizmetlerine kapı açılmış ve hükümet ile vatandaşlar arasındaki ilişkide kolaylık sağlamıştır. e-Devlet alanında yaptığı atılımdan dolayı İspanya Hükümeti'ne Birleşmiş Milletlerin yürüttüğü e-Devlet araştırmasının özel ödülü verilmiştir (European Commission e-Government Factsheet-Spain, 2015).

Tablo 11

İspanya e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
İspanya	0.7770	0.8410	0.8135	23	12	17

Kaynak: UN, 2012, s. 11, UN, 2014, s. 15, UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; İspanya e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 0.7770 puanla 23. Sırada bulunurken 2014 yılında 12. Sıraya kadar yükselmiştir. 2016 yılında ise 17. Sırada kendine yer bulmuş olup bu veriler 2012'den itibaren İspanya'da başarılı çalışmaların daha çok gerçekleştirildiğini göstermektedir.

3.1.2.5. Danimarka

Danimarka'nın elektronik devlet uygulamalarında ağırlıklı olarak kamu ile özel sektörün birlikteliğinin sağlanmasının amaçlandığı görülmektedir. Kamu ve özel sektör birlikteliğinin e-Devlet çalışmalarında bulunduğu projelerle ilgili tecrübenin az olmasına rağmen burada ortaya çıkacak ortak faydaların sağlayacağı katma değer artırılmasını hedefleyen çalışmalar yapılmıştır (Kırçova, 2003, s. 151).

Bu çalışmalarda ilk adımı Danimarka Maliye Bakanlığı Dijital Yönetim Komitesi, Mayıs 2001'de "Dijital Yönetim" raporunda ülkedeki e-Devleti geliştirmek için üst düzeyde çaba ve koordinasyonun sağlanması gerektiğini yayımlayarak atmıştır. 2002 yılında ise Danimarka'da hükümet e-Devlet çalışmalarında stratejisinin "e-Devlete Ulaşırken: Danimarka'da kamuya yönelik vizyon ve stratejiler" sloganıyla kamuoyuna duyurmuştur. Hükümet vizyonunu hizmet ve verimliliğin kalitesini artırmak için yeni düşünme yöntemlerini tanıtmak, kuruluşları ve çalışma süreçlerini dönüştürmek için dijital teknolojileri sistematik bir şekilde kullanmak olarak tanımlamıştır. 2006'da

Danimarka'nın vatandaş web portalı 'borger.dk' nin yeni ve güncellenmiş hali yayınlanmıştır (European Commission e-Government Factsheet-Denmark, 2015).

Hükümet Bilişim Teknolojileri (Statens It) Kasım ve Aralık 2010 tarihlerinde, kullanıcılarının mevcut bilişim teknolojilerinin operasyonel durumu, planlanan hizmet pencereleri, ajansla ilgili haberler hakkında bilgi bulabileceği ve çeşitli yardım kılavuzlarına başvurabileceği yeni bir Web Hizmet Portalı (Serviceportalen) sunmuştur. Danimarka Hükümeti, 2011-2015 yılları için Ağustos 2011'de yaptığı yeni Sayısallaştırma Stratejisinde ana amacı, 2015 yılına kadar dijital self servis çözümlerin vatandaşın kamu ile etkileşimi için normal bir yol haline getirilmesi olarak belirlemiştir. 'Geleceğin refahı için dijital yol' olarak adlandırılan bu yeni strateji, kâğıt temelli formları ve posta ücretini aşamalı olarak ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır (European Commission e-Government Factsheet-Denmark, 2015).

Tablo 12

Danimarka e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Danimarka	0.8889	0.8162	0.8510	4	16	9

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Danimarka e-Devlet gelişim indeksine göre 2012'de 0.8889 puanla 4. Sırada bulunurken 2014 yılına kadar yaşadığı düşüşten sonra 2016'da 9. Sıraya yerleşmiştir.

3.1.3. Asya Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları

3.1.3.1. Singapur

Amerika Birleşik Devletlerinden sonra e-Devlet konusunda en erken gelişme sağlayan ülkeler arasında Singapur da bulunmaktadır. Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki raporlarında e-Devlet uygulamalarında gelişimi yüksek olan ilk 20 ülke arasında yer almıştır. Singapur'un e-Devlet alanında yaptığı çalışmalar ve bunların başarılı sonuçları,

bu ülkeyi e-Devlet alanında deneyimlerinden faydalanılabilir bir ülke duruma getirmiştir (Sultanlı, 2016, s. 85). Singapur, 2010 yılında ilk 20 ülke arasında BM Üstün Gelişme Özel Ödülü'nü de almıştır (Ministry of Finance Singapore, 2015).

Singapur'da e-Devlet yolunda ilk adımlar Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CivilService Computerisation Programme (CSCP) 1980-1999) 1980'lerde atılmıştır. Daha sonra 1990'ların sonlarına doğru Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon konularının yakınlaşması sonucunda kamuda sunulan hizmetlerde bir değişim ihtiyacı görülmüş ve e-Devlet ile ilgili ilk eylem planı (e-Government Action Plan (EGAP) 2000-2003) 2000 yılında başlatılmıştır. Bu eylem planı ile kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaş odaklı bir yaklaşım benimsenerek e-Devlet planı II için de (e-Government Action Plan (EGAP II) 2003-2006) temel oluşturulmuştur (Demirel, 2006, s. 106).

80'li yılların Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programından e-Devlete 2000 ve 2006 yılları arasındaki Eylem Planı I ve II, 2006'dan 2010'a kadar e-Gov2010 eylem planı da dâhil olmak üzere 2010 yılında da dijitalleşirmeyi sürdürme çabaları Singapur'u e-Devlet geliştirme ve yenilikleri konusunda öncü devletler arasına taşımıştır (Ministry of Finance Singapore, 2015).

Singapur'da e-Devlet yönetiminde belirleyici bir faktör olarak, 1999 yılında IDA (Infocommunication Development Agency -Singapur Bilişim Geliştirme Kurulu) devlet ajansının kurulması gösterilmektedir. Bu ajansa bütçe giderlerini denetlemek, danışmanlık yapmak, e-Devlet çalışmalarını kontrol ve gözlem süreçlerini gerçekleştirmek gibi geniş yetkiler verilmiştir. IDA, ülkenin stratejik gelişme planı dâhilinde, e-Devlet projelerinin öngörülen süre içinde uygulanması amacıyla ilgili bakanlıklara müdahale yetkisine sahiptir. e-Devlet stratejisinin hazırlanması ve uygulanması için kurulmuş bu ajansı ülkenin Başbakanı yönlendirmektedir. Bu da, e-Devlet uygulamalarının Singapur hükümeti için önceliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Elektronik Hükümet Portalı, 2015b).

Singapur Bilişim Geliştirme Kurulu (IDA) sayesinde teknolojiyi güncel şekilde kullanan Singapur hükümeti yeni çözüm yöntemleri ve yeni iş alanları oluşması yönünde özel ve kamu sektörü için rahat bir ortam oluşturmaktadır. Her geçen gün teknolojinin daha da geliştirilmesi sınırları genişleterek Singapurluların günlük yaşamının ayrılmaz parçası haline gelmektedir. Dijital devrim ile işletmeler, sivil toplum kuruluşları, birlikler ve bireyler arasında yeni işbirliği modellerinin oluşmasına zemin hazırlanmıştır (Elektronik Hükümet Portalı, 2015b).

Singapur'daki e-Devlet projelerinin en önemlilerinden birisi olan e-Citizen projesi ile çeşitli idari hizmetleri bir arada sunan tek bir portal oluşturulması hedeflenmiştir. e-Citizen isimli bu portal kamu hizmetlerindeki vitrin olarak tanımlanmaktadır. e-Citizen, kullanıcıyı düşünen, vatandaşların çevrimiçi işlerini yapmalarında kolaylık sağlayan ve organize görünüme sahip bir sitedir. Site üzerinden verilen hizmetler yoğunlukla eğitim, yerleştirme, yaşam süreçlerindeki safhalar, sağlık, ulaşım, iş vb. alanlar için organize edilmiş olup sitede 24 saat boyunca kesintiye uğramayan bir hizmet sunulmaktadır. e-Citizen portalının başarısında e-Hizmetlerin hızlı ve etkili şekilde yayılmasına imkan sağlayan önceki yıllarda oluşturulmuş Kamusal Hizmet Yapısının büyük bir rolü bulunmaktadır (Minges, Ismail ve Pres, 2001, s. 29-36).

Singapur e-Devlet 2011-2015 eylem planında e-toplum yapılanması için yeni dönem ilan etmektedir. E-Gov2015 planı ile Singapur hükümeti, kamu hizmetlerinin sunulmasındaki "Senin için hükümet" kavramını "Seninle hükümet" anlayışı ile değiştirerek "İşbirlikçi Hükümet" vizyonunu gerçekleştirmeyi hedeflemektedir. Singapur hükümeti, bu plan ile birlikte "hükümetle işbirliği" bakışını gerçekleştirip halkının sosyal refahını yükseltmek için hükümet, vatandaş ve özel sektör arasında yeni ilişkilerin kurulmasına aracılık etmektedir. Singapur'da 1.600 çevrimiçi ve 300 mobil hizmetin vatandaşlar ve işletmelerin kullanımına sunulduğu belirtilmektedir. e-Gov2015 planında sosyal hizmetlerin kalitesini ve sayısını daha da arttırmakla birlikte, vatandaşları ve işletmeleri yeni hizmet oluşturma sürecine dahil etmek hedeflenmektedir (Building A Digital Government In Singapore, 2016).

Tablo 13

Singapur e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Singapur	0.8474	0.9076	0.8828	10	3	4

Kaynak: UN, 2012, s. 23; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Singapur e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 0.8474 puanla 10. Sırada bulunurken 2014 yılında ilk 3'te yer almıştır. 2012'den itibaren iyi bir gelişim süreci yaşadığı görülmekte olup 2016'da da yerini korumuştur.

3.1.3.2. Güney Kore

Güney Kore, e-Devlet ile ilgili yaptığı çalışmalar ve girişimler sayesinde Birleşmiş Milletlere üye olan ülkeler arasında e-Devlet gelişim indeksi son yıllarda ilk 3 sıradan düşmeyen bir ülkedir (UN, 2012, s. 23; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 133). Bu yüzden Güney Kore hükümetinin e-Devlet alanındaki deneyimlerinin araştırılması ve öğrenilmesi faydalı olacaktır.

Kore Cumhuriyeti e-Devlet projesini en modern ve gelişmiş iletişim teknolojilerinden yararlanarak, yönetimin verimini artırmak amacıyla uygulamaya başlamıştır. Kore Cumhuriyeti 1980 yılında bilgisayar ağlarının Ulusal Bilgi Sistemi de dâhil olmak üzere, mevzuatta gerekli yenilikler ve düzeltmeler yaparak e-Devletin temelini atmıştır. Ulusal Bilgi Sistemi'nin oluşturulması ile bilgisayar ağının genişletilmiş ve kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. 2000'li yıllara doğru hızlı bilgi ve iletişim sisteminin temelleri atılmış, internetin ve bilgi toplumunun gelişimiyle ilgili yapılması gerekenler belirlenmiştir. 2000 yılından itibaren Kore, e-Devlet taslağını yeni yüzyılın en önemli ulusal stratejisi olarak geliştirmiştir. Hükümet 2001-2002 yıllarında e-Devlet ile ilgili 11 önemli proje, 2003-2007 yılları arasında ise 31 önemli projenin gerçekleştirilmesini amaçlamıştır. 2008 yılında eylem planı hazırlanarak, açıklık, paylaşım ve işbirliği ilkeleri temelinde e-Devlet alanında görevlerin yerine getirilmesi hedeflenmiştir. 2011 yılında ise Smart Hükümet planının hazırlanması ile Kore'nin tüm bölgelerinde e-Devlet uygulamalarına başlanılmıştır. e-Devlet yapılanması alanındaki girişimler ve alınan tedbirler sayesinde Kore 2010-2012 yıllarında Küresel e-Hükümet Çalışmaları, e-Devlet Kalkınma ve e-Katılım indeksinde BM'ye üye ülkeleri arasında birinci sırada yer almıştır (Elektronik Hükümet Portalı, 2015c).

Vatandaşlar hükümet tarafından karar verme süreçlerine aktif katılırlar. Kore vatandaşları "e-People" denilen "portal" sayesinde hükümetin karar verme sürecinde doğrudan katılmaktadırlar. "E-People" ile vatandaşlar gerçek zamanlı olarak hükümette yaşanan değişiklikler konusunda bilgi alıp bu süreçlere aktif şekilde kendi görüşlerini belirtmektedirler (Elektronik Hükümet Portalı, 2015c).

Güney Kore'nin "e-People" portalı kendine özgü bir yapıya sahip olup bu portala 14 dilde - İngilizce, Çince, Moğolca, Endonezce, Japonca, Vietnamca, Nepalice, Tayca, Özbekçe, Bengalce, Kmerce, Seylanca (Sri Lanka), Rusça - başvuruda bulunabilme özelliği verilmiştir. Bu özelliğiyle diğer ülkelerin e-Devlet portallarından farkını ortaya koymaktadır (e-People, Erişim Tarihi: 02.03.2017).

Tablo 14*Güney Kore e-Devlet Gelişim İndeksi*

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Güney Kore	0.9283	0.9462	0.8915	1	1	3

Kaynak: UN, 2012, s. 23; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Güney Kore e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 ve 2014 yıllarında lider durumda iken 2016 yılında 0.8915 puanla İngiltere ve Avustralya'nın ardından 3. Sırada yer almıştır. Buradan Güney Kore'nin son 2 senede e-Devlet alanında kendini geliştirmede ufak sorunlar yaşadığı ve az da olsa sıralamada gerilediği görülmektedir. Yine de e-Devlet konusunda çalışmalarını incelenmesi gereken ülkeler arasında yerini almaktadır.

3.1.3.3. Japonya

Japonya, eğitim ile birlikte bilgi teknolojilerine verdiği büyük önemi bunlar için bütçesinden ayırdığı önemli pay ile gösteren bir ülkedir. 2000 yılında kişisel olarak başvuru yapılması ve ofis açılması gibi e-Ticareti engelleyen diğer düzenlemelerde değişiklik yapılarak e-Devlet için ilk adımlar atılmıştır (Prime Minister Of Japan And His Cabinet, 2004).

Japonya'da hükümete bağlı internet sitelerinin tek bir portal üzerinde toplandığı e-Japonya ana kapısı projesi ülkedeki önem arz eden e-Devlet uygulamalarından biridir. e-Japonya ile birçok çeşit bilgi ve veriye kamu kurum ve kuruluşları ile birlikte vatandaşlar da ulaşabilmektedir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007, s. 225).

11 Mart 2011'de Büyük Doğu Japonya Depremi'nden sonra hükümet, twitter ve diğer sosyal medya araçlarını kullanarak internet üzerinden canlı yayın, basın toplantıları yapılabilen ve bilgileri zamanında dağıtmaya yarayan şekilde güncellenmiş web siteleri ile ilgili çalışmalar başlatmıştır. Hükümet, İmar Merkezi ve diğer bakanlıklar ile birlikte Kurtarma ve Yeniden Yapılandırma Destek Programı Veritabanı sağlamıştır. Bu, kullanıcıların merkezi ve yerel yönetimlerce işletilen çok çeşitli destek programlarını arayabildikleri tek noktadan bir hizmet sitesidir. Destek programları bilgilerinin harici

hizmetler tarafından kullanılmasına izin verecek bir uygulama programlama arabirimi (API) sağlanmış ve aynı zamanda enerji tasarrufu ile ilgili de birçok uygulama geliştirilmiştir (Prime Minister Of Japan And His Cabinet, 2012).

Bu planlamaların üzerine açık verilere ilişkin olarak, açık veri kullanımının hükümet platformu olarak "DATA.GO.JP" veri kataloğu sitesinin tam ölçekli işletilmesi başlatılmıştır. Bakanlıklar ve ajanslar bu platformda 13.038 veri seti kaydetmiştir (Prime Minister Of Japan And His Cabinet, 2015).

Tablo 15

Japonya e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Japonya	0.8019	0.8874	0.8440	18	6	11

Kaynak: UN, 2012, s. 23; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 111

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Japonya e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 18. Sırada iken 2 yıl içerisinde 6.sıraya kadar yükselmiştir. 2016 yılında ise 0.8440 puanla 11. Sırada yer almıştır. Japonya'nın e-Devlet alanında 2012-2014 yılları arasında yakaladığı başarıyı 2016 yılına kadar koruyamadığı görülmektedir.

3.1.3.4. Çin

Çin hükümeti, 90'lı yılların ortalarında başlatılan idari reformlarında öncelikle 40 bakanlığın 29'a düşürülmesi, devlet işçilerinin gençleştirilmesi, üst düzey yetkililer için idari araçları terk etme planı da dâhil olmak üzere harcamaların daha akılcı bir şekilde hesaplanması ve son olarak yolsuzlukla mücadele kampanyalarının yoğunlaşması için çalışmalarda bulunmuştur. Fazla nüfusuyla büyük bir ülke olduğu bilinen Çin'de e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi de oldukça önemli bir konu olarak görülmüştür. 1999'da Çin Komünist Partisi tarafından e-Devlet kurmak için başlatılan Çin'in "Hükümet Çevrimiçi Projesi" ile ilk adım atılmış ve birçok şehirde çevrimiçi bürolar kurulmuştur. On yıldan daha kısa bir sürede, Çin e-Devlet konusunda istikrarlı bir ilerleme

kaydetmiştir. Aşırı ulusal e-Devlet çerçevesi şekillenmiş olup 200 milyondan fazla vatandaş artık çevrimiçi olarak aktif duruma gelmiştir. IP adreslerinin sayısı 135 milyona, "CN" alan adı 9 milyona ulaşarak rekor kırmış olup 2006 yılında merkezi hükümet portalı "www.gov.cn" ve Tibet Özerk Bölgesi 2007'de Bölgesel Hükümet portalı "www.xizang.gov.cn" kurulmuştur (Wang, 2008, s. 1).

Pekin, Şangay, Chongqing ve diğer birçok şehir verilerini "data.gov.cn" web sitesine göndererek vatandaşların hükümetle ilgili verilere özgürce erişmesini sağlamıştır. Sadece Pekin'in açık devlet verileri, turizm, eğitim, ulaşım, arazi kullanım imar ve tıbbi tedavi dâhil olmak üzere 400'den fazla veri kümesi içermektedir. Haritalar, otobüs hatları ve diğer hizmetler hakkında ücretsiz bilgi veren veriler, insanların daha az harcama yapmalarına yardımcı olmaktadır. Web sitesi ayrıca, kullanıcıların mevcut devlet verilerine dayalı olarak geliştirilen bir uygulamayı yükleyebildiği, böylece başkalarının da indirebileceği ve kullanabileceği özel bir bölüm de sunmaktadır. "Gıda güvenliği", "Sağlığı seviyorum" ve "Pekin'de seyahat" uygulamaları gibi yeni geliştirilen uygulamalara erişim yapılabilmektedir (UN, 2016, s. 31).

Diğer Çin şehirleri ve bölgeleri de açık veri konusunda çalışmalar yapmaktadır. Büyük bir liman ve endüstri merkezi olan Qingdao, diğerleri yanında sağlık, turizm ve aile planlaması konularında veri sağlayan yenilikçi bir web sitesi ile öne geçmiştir. Açık hükümet girişimlerinde lider olan Guangdong Eyaletindeki Nanhai Bölgesi şimdi Devlet Verileri şeffaflığı, gelişmiş hükümet performansı, ekonomik büyüme ve yenilik adına açık veriler sağlamaktadır (U.S. Chamber of Commerce Foundation, 2014).

Tablo 16

Çin e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Çin	0.5359	0.5450	0.6071	78	70	63

Kaynak: UN, 2012, s. 13; UN, 2014, s. 28; UN, 2016, s. 148

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Çin e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 78. Sırada iken son 4 yılda ilerleme kaydederek 0.6071 puanla 63. Sıraya yükselmiştir.

3.1.4. Afrika Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları

Afrika, dünyanın toplam toprak alanının yaklaşık beşte birine sahip olan dünyanın 2. büyük kıtası ve dünyanın nüfusu (yaklaşık 950 milyon) en kalabalık yedinci kıtasıdır. Kıtada (özellikle Sahra altı Afrika), teknolojinin benimsenmesi ve kullanılması ile ilgili olarak bir zamanlar "teknolojik bir çöl" olarak adlandırılmıştır (Odedra, Lawrie, Bennett ve Goodman, 1993, s. 25-29).

1990'ların başından bu yana, elektronik ağlar, diğer bilgi ve iletişim teknolojileri yavaş yavaş gelişmiştir. Kıtada yaşayan 950 milyon insanın internet penetrasyon oranı % 5.3 olup son 2000-2008 yılları arasında %1030.2 büyüme göstererek bu aşamaya gelmiştir. Bugün, bazı düzeydeki (yerel, eyalet veya ulusal / federal) tüm Afrika hükümetleri e-Devlet hizmetleri getirmiştir. Bu, statik web sayfalarındaki hizmetlerin hepsi ya da çoğu hükümeti tarafından tek duraklı kapı olarak çalışmaktadır (Rorissa ve Demissie, 2010, s. 1).

Afrika kıtasında Gana, 1994 yılında vatandaşlarına internet hizmeti sağlayan ilk Afrika ülkesi olmuş ve o zamandan beri kıtadaki tüm diğer devletler World Wide Web'e memnuniyetle alınmışlardır. Güney Afrika, Mısır ve Kenya da kıtadaki diğer internet öncüleri olmuşlardır (Rose, 2000, s. 1).

2005 yılında, sekiz Afrika hükümetinin resmi web sitesi yoktu. Orta Afrika Cumhuriyeti, D.R. Kongo, Ekvator Ginesi, Gine Bissau, Liberya, Libya, Tanzanya ve Zambiya bu ülkelerdir. 2005 yılında web sitesi olmayan D.R. Kongo, Ekvator Ginesi, Gine Bissau, Liberya, Libya 2008 yılında çevrimiçi olabilmiştir. 2005 ve 2008 yıllarında hiç web sitesi olmayan Tanzanya ve Zambiya ise 2010'da çevrimiçi duruma gelmiştir. Web sitesini 2005 ve 2008 yıllarında koruyan Svaziland, 2010 yılında kaybetmiştir. Orta Afrika Cumhuriyeti, Somali ve Batı Sahara, üç yıl boyunca internetten çıkmış olup 44 ülke üç yıl boyunca web varlığını sürdürmüştür (Asogwa, 2011, s. 47).

2009 yılı itibariyle en yüksek çevrimiçi duruma sahip bölge Güney Afrika olup Batı Afrika en az hazır olarak görünmektedir (Hafkin, 2009, s. 4). 2011 yılında ise bazı Afrika ülkelerinin e-Devlet gelişmişlik sıralamaları Tablo 17'de gösterilmiştir.

Tablo 17*Bazı Afrika Ülkelerinin e-Devlet Gelişim Durumları*

Ülke	2005	2008	2010	Toplam	%
Mauritius	80	63	23	166	13
Güney Afrika	79	64	34	177	14
Mısır	88	63	51	202	15.8
Senegal	44	28	14	86	6.7
Morocco	37	30	22	89	7
Benin	25	13	10	48	3.8

Kaynak: Asogwa, 2011, s. 49

Tablo 17’de 5 yıl boyunca her ülkenin e-Devlet durumlarının toplam puanı tasvir edilmiştir. Benin en az puan alırken Mauritius’ın 166, Mısır’ın 202, Morocco’nun 89, Güney Afrika’nın 177 puan ile Afrika’nın en iyi durumdaki ülkeleri oldukları görülmektedir (Asogwa, 2011, s. 49).

2016 yılı itibariyle Afrika Kıtası Ülkeleri, 0.2882’de e-Devlet gelişim indeks puanı (EDGI) ortalaması ile küresel olarak geride durmaya devam etmektedir; bu rakam önde gelen Avrupa EGDI ortalaması olan 0.7241’in çok altındadır. Okyanusya ülkelerinin ortalaması 0.4154 puan ile de küresel ortalama olan 0.4922’den daha düşük performans göstermektedir. Asya ve Amerika kıtaları ise sırasıyla 0,5132 ve 0,5245 puanla birbirine çok yakındır. Buradan da Afrika ülkelerinin e-Devlet uygulamaları konusunda en geri kalmış ülkeler arasında olduğu görülmektedir (UN, 2016, s. 112).

Kalkınma ihtiyaçlarına duyulan ihtiyacın yanı sıra, Afrika’daki ülkeler orantısız bir şekilde gıda güvenliği ve iklim değişikliği gibi küresel zorluklardan etkilenmektedir. Bu nedenle, e-Devlette sürdürülebilir kazanımları elde etmeyi başaramamıştır. Örneğin, Somali (sıralamasında 193. Sırada), Çad (188. sırada), Güney Sudan (183üncü sırada) ve Demokratik Kongo Cumhuriyeti (180. sırada) gibi ülkelerde aşırı ve sert ortamlar kalkınmayı olumsuz yönde etkilemiş ve e-Devletle ilgili öncelikler konusunda ilerlemeyi mantıksal olarak engellemiş, hatta bazı alanlarda gerilemeler yaşanmıştır (UN, 2016, s. 113).

3.1.4.1. Somali

Afrika'da ilk web erişimini sağlayan Gana'dan sonra Somali de vatandaşlarına bu imkânı sunmuştur. Barakat, Astel ve Nationlink isimli 3 Somali iletişim firmasının ortak çalışması olan Somali Internet Company ile Somali'deki ilk web servis sağlayıcısı oluşturulmuştur. Fakat sadece yerel telefon hatları üzerinden internete ulaşılabilmesine rağmen ülkenin başkenti Mogadishu'da bile 25.000 gibi az sayıda telefon aboneliği bulunmakta olup verilen internet hizmeti de 2.000 aboneden fazlasını kaldıramayacak durumdadır. Ayrıca internete erişme konusunda maliyetler de oldukça fazladır. (Rose, 2000, s. 1). Ülkedeki bu altyapı eksikliğinin e-Devletin gelişimine olumsuz etki etmekte olduğu görülmektedir.

Somali'nin de aralarında bulunduğu 5 Afrika ülkesi 2005 yılından bu yana çevrimiçi varlığı başlatmıştır. Somali bu ülkeler arasında 3 yıl boyunca internetten çıkarak çevrimiçi varlığını sürdürememiştir (Hafkin, 2009, s. 4).

2013 yılında gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasında internet kullanımındaki eşitsizlik ile ilgili yapılan araştırma sonucunda Somali internet kullanan kişilerin nüfusa oranı %1,5 ile son sıralarda yer almaktadır (International Telecommunication Union, 2014).

Birkaç Afrika ülkesi, e-katılımda ikili eylemler üstlenmiş olup bu eylemler kendi vatandaşlarına kendi resmi dillerinde ulaşmak ve İngilizce ve/veya dünya genelinde yaygın olarak kullanılan diğer dillerle dünyanın geri kalanına ulaşmaktır. Somali de Cezayir, Botswana, Kamerun, Cape Verde, Çad, Mısır, Ekvator Ginesi, Etiyopya, Madagaskar, Moritanya, Fas, Sudan ve Tunus ile birlikte bu ülkeler arasında yer almaktadır (UN, 2012, s. 91).

Tablo 18

Somali e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Somali	0,0640	0.0139	0.0270	190	193	193

Kaynak: UN, 2012, s. 127; UN, 2014, s. 203; UN, 2016, s. 152

BM e-Devlet raporlarında Somali e-Devlet gelişmişlik değerlerinin alt ucundaki ülkelerden birisidir. Somali'nin yanında Liberya, Haiti, Burundi, Güney Sudan, Mali, Kongo, Somali ve Orta Afrika Cumhuriyeti gibi ülkelerin çoğu çatışmalı ülkeler ya da

çatışma sonrası yeniden yapılandırmanın ilk aşamalarında olan ülkelerdir. Düşük gelirli ülkeler arasında bulunan bu ülkelerde 2016 yılında 2014'e göre çok düşük bir iyileşme görülmüştür (UN, 2016, s. 86).

3.1.4.2. Güney Afrika

Güney Afrika devlet vizyonu içerisinde hizmetlerin sunumlarının iyileştirilmesi ve optimizasyonu konusunda hükümetin hedeflerine ulaşabilmesini önleyebilecek veya geciktirebilecek hassas bir konu yolsuzluk olarak görülmüştür. e-Devlet politikasında ve strateji çerçevesinde, hükümetin bu konuyu nasıl ele alacağına özel bir odaklanma bulunmamaktayken yolsuzluk sorunlarını ele almak için hükümet, Güney Afrika'nın Ulusal Yolsuzlukla Mücadele Programını, ardından Kamu Hizmeti ve Ulusal Yolsuzlukla Mücadele Zirveleri'ni başlatmıştır. 1999'un sonlarında, Hükümet ayrıca 9. Uluslararası Yolsuzlukla Mücadele Konferansının eş zamanlı ev sahipliğini yapmış olup. 2002 yılı başında, Hükümet Kamu Hizmeti Yolsuzlukla Mücadele Stratejisini kabul etmiştir. Böylelikle e-Devlet konusunda çalışmaların yoğunlaşabilmesi için ilk adımlar atılmıştır (Farelo ve Morris, 2006, s. 4).

Minimum Bilgi Güvenliği Standartları (MISS), Minimum El Kitabı Birlikte Çalışabilirlik Standartları (MIOS), 2002 yılının Elektronik Haberleşme İşlem Yasası ve Hukuk Komisyonu, Yakınlaşma Yasası ile e-Devlet politikalarının uygulanmasına ortam hazırlanmıştır. 2003 yılından bu yana bir Açık Kaynaklı Yazılım Stratejisi ve Politikası yürürlükte olup ve yakın gelecekte bir uygulama stratejisi hazırlanacağı belirtilmiştir. Güney Afrika telekomünikasyon endüstrisini dönüştürecek yeni mevzuatların 2006 yılından önce hazırlanması gerektiği öngörülerek bu yıllarda e-Devletin temelleri sağlamlaştırılmıştır (Farelo ve Morris, 2006, s. 5).

2012 yılında e-Devlet gelişmişlik indeksine göre Seychelles'in (0.5192) ve Mauritius (0.5066) ülkelerinin ardından Güney Afrika (0.4869) 3. Sırada gelmektedir. Afrika liderlerinin tamamının e-Devlet kalkınma indeks değerlerini 2012 yılında artırdığı ancak dünya çapında karşılaştırmalı performanslarında kaybolduğu görülmektedir (UN, 2012, s. 15).

www.gov.za isimli site Güney Afrika'nın resmi e-Devlet sitesidir. Bu site üzerinden çeşitli servislere ve bilgilere ulaşabilmektedir. Ayrıca ülke ve hükümet hakkında çeşitli haberler ve bilgiler yayınlanmaktadır. Sunulan servis ve belgeler doğum, ölüm, sağlık, vergi, sürücü işlemleri, emeklilik, ithalat, ihracat, geçici konaklama, kalıcı konaklama, çeşitli

istatistiki veriler, hükümet verileri, eğitim gibi çeşitli konularla ilgilidir (Republic of South Africa Official Website, Erişim Tarihi: 07.03.2017).

www.digitaldoorway.org.za isimli site ile kırsal topluluklarda sağlam bilgisayar sistemlerinin birbirleriyle bağlantısını kurup birbirleriyle ve internetle aralarında bir ağ kurulmasını hedeflemiştir. DST / DRDLR / CSIR ortak çalışması, “desteksiz öğrenme” kavramı ile topluma yönelik öğrenme programlarının uygulanarak tüm Güney Afrikalıların bilinç yükseltme ve bilgisayar okuryazarlığını arttırmayı vurgulamaktadır. Kırsal ve dezavantajlı alanlarda özgürce erişilebilen bilgisayar donanımı ve açık kaynaklı yazılımlar sayesinde resmi eğitim olmadan ve az miktarda harici giriş yaparak deney yapmalarını ve öğrenmelerini sağlamaktır. Proje, çeşitli eğitim uygulamalarına ve bilgilere erişimi sağlayan bir, çoklu ortam bilgisayar sistemine erişim sağlamayı gerektirmekte olup hem duran sistemler hem de bağımsız güneş enerjili konteynırlar mevcuttur (Digital Doorway Enriching Your Mind, Erişim Tarihi: 07.03.2017).

Güney Afrika toplumsal ve ekonomik kalkınmayı sağlamak için crowdfunding'i kullanmaya odaklanan başka bir ülkedir. Crowdfunding modeli ile projeniz ya da vaadiniz için gereken para, küçük paylar halinde kişilerden (destekçilerden) toplanmaktadır. 2015 yılında, Güney Afrika Sanat ve Kültür Bölümü ile Thundafund.com, yenilikçiler ve yaratıcılar için Güney Afrika'nın lider platformları haline gelmiştir (UN, 2016, s. 74).

Hükümet, 2015 yılında hizmet sunumunu iyileştirmek, kamu hizmetini modernleştirmek ve bilgi tabanlı ekonomiyi canlandırmak için e-Devlet Departmanı olarak bilinen yeni bir bölüm oluşturmuştur. e-Devlet departmanı, tüm hükümet binalarını, kentsel yenileme bölgeleri ve hedeflenen ekonomik bölge de dâhil olmak üzere çeşitli kamu hizmeti erişim noktalarını birbirine bağlayan Gauteng Geniş Bant Ağı GBN' nin piyasaya sürülmesini denetleme görevini üstlenmiştir (South African Government, 2015).

Tablo 19

Güney Afrika e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Güney Afrika	0,4869	0.4869	0.5546	101	93	76

Kaynak: UN, 2012, s. 15; UN, 2014, s. 203; UN, 2016, s. 152

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Güney Afrika e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 101. Sırada iken son 4 yılda oldukça iyi bir ivme yakalayarak 2016 yılında 0.5546 puanla 76. Sıraya yükselmiştir. Buradan da Güney Afrika'nın son yıllarda uygulamış olduğu e-Devlet politikasının başarılı olduğu görülmektedir.

3.1.5. Avusturalya Kıtası'ndaki e-Devlet Uygulamaları

3.1.5.1. Avusturalya

Avusturalya'da Federal e-Devlet girişimleri ilk olarak 1997 yılında Başkan John Howards'ın geniş kapsamlı endüstri sloganı "Investing For Growth (Büyüme İçin Yatırım)" kapsamında başlatılmıştır. Bu kapsamda yapılanlar ülkenin bilişim ve iletişim teknolojileri birimi tarafından hükümetin çevrimiçi stratejileri olarak 2000 yılında kamuoyuna açıklanmıştır (Roehrich ve Armstrong, 2004, s. 191).

Avusturalya hükümetinin enformasyon, hizmet sunumu ve yönetimi için yeni teknolojilerin daha kapsamlı ve entegre kullanımı yolunda planlamaları içeren diğer e-Devlet stratejisi 2002 yılında "Daha İyi Hizmet Daha İyi Hükümet" olarak belirlenmiştir. 2004 yılında ise hükümet, 2004-2006 yılları Avusturalya bilgi ekonomisi için bilgi ekonomisi politikası belgesini yayımlamıştır. Bu politika, bilgi ve bilişim iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı yoluyla Avustralya kamu sektörünün üretkenliğini, işbirliğini ve erişilebilirliğini artırmak için kilit bir stratejik önceliği içeren, önde gelen bir bilgi ekonomisi ile Avustralya'nın konumunu korumayı içeren bir hükümet yaklaşımı taslağını çizmektedir (Department of Finance Australia, 2006a).

2006 yılı e-Devlet Stratejisi: Duyarlı Hükümet, Yeni Hizmet Gündemi, daha önceki stratejide (Daha İyi Hizmet, Daha İyi Hükümet) elde edilen hız ve başarıları, alınan dersleri göz önüne alarak, daha koordineli ve vatandaş odaklı e-Devlet girişimleri sağlamak için oluşturulmuştur. Temel hükümet süreçlerini iyileştirmek için stratejik olarak bilgi iletişim teknolojileri kullanılmasının önemi vurgulanmıştır. Çevrimiçi, elektronik ve ses tabanlı hizmet sunumunun daha fazla kullanılması maliyetleri düşürmeye de yardımcı olacaktır. Teknolojide daha stratejik yatırımlar ile projeler daha düşük maliyet ve zaman aşımı ile daha iyi idare edilecektir (Department of Finance Australia, 2006b).

Hükümetin bugüne kadar e-Devlette kaydedilen ilerlemeye nasıl katkıda bulunacağını ve 2010 yılına kadar bağlı ve duyarlı bir hükümetin vizyonuna doğru

ilerleyeceği ile ilgili faaliyetler: Kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamak, bağlı hizmet sunumu kurmak, para için değer elde etmek ve kamu sektörü yeteneğini arttırmak olarak 4 ana başlık altında gruplandırılmıştır. Devlet Bakanı, Avustralya Hükümeti Bilgilendirme Ofisi (AGIMO) vasıtasıyla bu stratejinin uygulanmasını denetleyeceği, koordine edeceği belirtilmiştir (Department of Finance Australia, 2011).

Kamu web siteleri konusunda memnuniyet oldukça yüksek olup 2009'dan itibaren kamu web sitelerinden memnuniyette bir artış olmuştur. 2011'de daha fazla Avustralyalı, Avustralya Hükümeti programları ve hizmetleri hakkında australia.gov.au web sitesi aracılığıyla kolayca bilgi bulma fırsatının olduğundan haberdar olmuştur. e-Devlet kanallarıyla vatandaşlarla daha fazla etkileşim kurma fırsatları sunulmuş olup yüksek hızlı genişbant hizmetinin sunulması ve yeni iletişim teknolojilerinin artan kullanımı ile hükümete, insanlara, topluluklara ve iş dünyasına daha iyi hizmet sunma ve hükümet operasyonlarını geliştirme konusunda daha fazla esneklik sağlanmıştır (Department of Finance Australia, 2011).

Tablo 20

Avusturalya e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Avusturalya	0,8390	0.9103	0.9143	12	2	2

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 152

Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Avusturalya e-Devlet gelişim indeksine göre 2012'de 0.8390 puanla sıralamada 12. iken 2014 ve 2016 yıllarında 2. Sıraya yükselmiştir. Buradan da Avusturalya'nın kurmuş olduğu e-Devlet stratejilerinin ve uygulamalarının oldukça başarılı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

3.1.5.2. Yeni Zelanda

Yeni Zelanda'da e-Devlet 1990'lı yıllardan beri hızla gelişmektedir. 1990'ların ortalarından itibaren Yeni Zelanda hükümet birimlerinin çoğu bir web varlığı kurmuştur. 1996 yılında 38 temel kamu hizmetleri departmanının yalnızca 13'ünde bir web sitesi

yoktur. Bilgi iletişim teknolojilerinin vaat ettiği faydalar coşkuyla kabul edilmiş ve e-Devlet ülkeye girmeye başlamıştır. Çevrimiçi hizmetlerin bu erken gelişimi merkezi olarak yönlendirilmiş veya eşgüdümlü olmadığı için bireysel departmanlar ve ajanslar kendi çevrimiçi girişimlerini geliştirmiştir. Hiçbir genel strateji ve çevrimiçi hükümet hizmetleri için tek bir giriş noktası bulunmamaktadır. Daha koordineli bir yaklaşımın başlangıcı, 1995'te Ticaret Bakanlığı'nın (şimdi Ekonomik Kalkınma Bakanlığı) ilk çevrimiçi hükümet dizini başlatmasıyla başlamıştır. 1997'de bu dizin İçişleri Bakanlığı'nın çevrimiçi Blue Pages projesi ile birleşerek Yeni Zelanda Hükümeti İnternet sitesi, www.govt.nz'in habercisi, mevcut tüm hükümetler arası web portalı olmuştur (Millar, 2004, s. 1).

Yeni Zelanda resmi web sitesi olan www.govt.nz üzerinden ihtiyaç duyulan bilgiye göre arama yapılabilmesinin yanında vatandaşlara on beş ana başlık (Göçmenlik ve vizeler, Pasaport, Vatandaşlık ve Kimlik, Seyahat, Eğitim, Sağlık, Yasalar, Çalışma, Vergi ve Finansal Hizmetler, Tarih ve Kültür, Konut ve Emlak, Nakliye, Rekreasyon ve Çevre, Yaşam, Dilek ve Şikayetler) altında bilgiler sunulmakta olup Sunulan Hizmetler, A'dan Z'ye bütün devlet, Bilinmek İstenenler, Devlette Katılımcılık Arttırılması gibi ek bölümler de bulunmaktadır. Govt.nz, Yeni Zelanda vatandaşları ve sakinleri de dâhil olmak üzere günlük hayatlarında hükümetle etkileşime girmesi gereken insanlar veya Yeni Zelanda'ya geçmek veya ziyaret etmek isteyen insanlar için daha basit ve daha güvenilir bir deneyim yaşatmak amacıyla kurulmuştur. Ayrıca Yeni Zelanda'daki resmi istatistikler içinden karşılaştırmalı bilgiler sunan www.stats.govt.nz, adlı bir web sitesi de mevcuttur (New Zealand Government Official Website, Erişim Tarihi: 16.03.2017).

Ayrıca Yeni Zelanda kamu web sitelerinden İç Gelir (www.ird.govt.nz), İstatistik Yeni Zelanda (www.stats.govt.nz) ve Arşiv Yeni Zelanda (www.archives.govt.nz) siteleri önde gelen sitelerdendir (Millar, 2004, s. 8).

Nisan 2001'de, Yeni Zelanda'nın ilk e-Devlet Stratejisi yayınlanmıştır. Bu belge, Yeni Zelanda e-Devlet programının stratejik amaçlarını, Yeni Zelanda'yı "e-Devlette bir dünya lideri" yapma vizyonuyla tanımlanmıştır. Temel hedef ise 2004 yılına gelindiğinde, internetin hükümetin bilgi, hizmet ve süreçlerine hazır erişimini sağlayan baskın araç olması olarak belirlenmiştir (Millar, 2004, s. 2).

Yerel hükümet sektöründeki e-Devlet ilerlemesini izlemek için raporlar üretilmiş olup bilgi, iletişim, işlem ve dönüşüm temelinde 4 aşamalı bir e-Devlet modeli geliştirilmiştir. Kullanıcı sorunları, daha yaşlı kullanıcılar için erişilebilirlik ve e-Devlet hizmetlerine vatandaş erişimi dâhil olmak üzere uluslararası düzeyde araştırmalar

yapılmıştır. 2009 yılında yerel yönetim web siteleri, diğer devlet kurumlarına bağlantıları ve daha erişilebilir çevrimiçi hizmetler sunmak üzere daha iyi bir tasarımla yenilenmiştir. 2009 Yerel Yönetimler Yönetimi derlemesi ile Yeni Zelanda yerel yönetimlerinin %71'inin ödeme ve danışma için çevrimiçi başvuru kullanmasını, %33'ünün hava durumu, trafik ve yerel etkinlikler için RSS yayınları olmasını, %32'sinin çevrimiçi bir ilan bölümü oluşturmasını sağlamıştır (Fielden ve Malcolm, 2010, s. 4).

Tablo 21

Yeni Zelanda e-Devlet Gelişim İndeksi

Ülke	2012	2014	2016	2012 Sıralama	2014 Sıralama	2016 Sıralama
Yeni Zelanda	0,8381	0.8644	0.8653	13	9	8

Kaynak: UN, 2012, s. 11; UN, 2014, s. 15; UN, 2016, s. 152

e-Devlet uygulamalarında çalışmalara ilk başlayan ülkeler arasında bulunmasına rağmen Birleşmiş Milletlerin son yıllardaki e-Devlet araştırma raporlarına göre; Yeni Zelanda e-Devlet gelişim indeksine göre 2012 yılında 0.8381 puanla 13. Sırada yer almıştır. 2012-2016 yılları arasında yaptığı çalışmalarla 8. Sıraya ulaşarak en iyi ilk 10 ülke arasında yerini almıştır.

3.2. Türkiye’de e-Devlet’in Gelişimi ve Uygulamaları

Küreselleşme ile tüm ülkeler çeşitli fırsatlar yakaladığı gibi küreselleşmenin dezavantajlarını da yaşamaktadır. Gerekli altyapı ve öngörüye sahip olan ülkeler, süreçleri doğru şekilde yöneterek fırsatlardan yararlanırken, birçok ülke ise küreselleşen dünyadaki gelişmelere hazırlıksız yakalanarak dezavantajlarla karşı karşıya gelmiştir (Satmaz, 2014, s. 31).

Küreselleşme ile birlikte 2000’li yılların toplum yapısına etki eden önemli bir faktör olarak internet ile temsil edilen "Bilgi ve İletişim Teknolojileri" (BİT) görülmektedir. Teknolojide yaşanan bu gelişmeler sayesinde bilgi üretimi, muhafazası, düzenlenip işlenimi, aktarımı, hizmete açılarak kullanımı konularında kayda değer bir değişim

meydana gelmiştir. Hızlı şekilde gerçekleşen değişimle birlikte ülkeler gelecek ile ilgili oluşturdukları politikaları gözden geçirmek durumunda kalmış; BİT alt yapısına önem verilerek geliştirilmesi ve daha fazla kullanılması konuları birçok ülke tarafından öncelik listesine alınmıştır (Nacar, 2008, s. 49).

Avrupa Birliği tarafından e-Avrupa eylem planları oluşturulmuş olup bu planlarda elektronik devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve bununla birlikte kamuda elektronik ortamda hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi anlayışı önemli ağırlığa sahiptir. BİT alanında dünyada yaşanan buna benzer değişiklikler ve gelişmelerin ülkemize de yansması olmuştur. 80'li yılların geçilmesi ile birlikte, kurum ve kuruluşlar bilgi işlem ile ilgili birimleri oluşturmaya başlamış olup internet sayfaları da hazırlanmaya, bilgiler yavaş yavaş bilgisayarlar üzerinde muhafaza edilmeye başlanmıştır. e-Avrupa+ girişimine dahil olacağımızın belli olması ile birlikte, yapısı gereği üretimi artırıp verimlilik konusunda olumlu etkileri olması ve gerek teknoloji alanında gerekse ekonomik ve sosyal alanda gelişmeleri desteklemesi düşünülen bilgi toplumunun oluşturmaya yardımcı olacak hedefler, hükümet politikaları arasında 2000'li yıllar itibariyle yer bulmuştur (Sonuvar, 2006, s. 1).

Türkiye'de e-Devlet yolundaki ilk adımlar 90'lı yılların sonlarında bilgi toplumuna dönüşme konusunda çabaların artırılması ile başlamış olup bu dönemde, bilgi toplumu olma yolunda öncelikle Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (TUENA), e-Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulması, KamuNET (1998-2002) çalışmaları gibi öne çıkan çalışmalar yapılmıştır (Meydanlı, 2010, s. 75).

Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanarak 1993 yılında yayınlanan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporunda Türkiye'de yazılım pazar payı, bilgi ekonomisine dâhil olan insan kaynağı, bilgisayar kullanım oranı, yasal altyapı ve iletişim konularında veriler sunulmuş bir eylem planı tasarısı önerilmiştir. Dünya Bankası ile yaşanan kredi sorunu nedeniyle bu rapordaki öneriler yerine getirilememiştir. Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK tarafından 1999 yılında tamamlanan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (TUENA) kullanılarak Türkiye'deki enformasyon politikalarının oluşturulması amaçlanmıştır. Enformasyon teknolojileri altyapısı ile bunların kullanılması, enformasyon alanındaki düzenlemeler ve yönelimler konusunda dünyada kabul gören genel eğilimlerle birlikte Türkiye'nin durumu, geleceğe yönelik vizyon ve hedeflerle kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2014a).

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun 1998 yılında almış olduğu karar ile, Dış Ticaret Müsteşarlığı önderliğinde Türkiye’de elektronik ticaretin yaygın hale getirilmesi için Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu kurulmuştur. Kurul içerisinde hukuk, teknik ve finans alanlarında tecrübeye sahip kişilerden oluşan gruplar, elektronik ticaretin geliştirilmesi konusunda raporlar hazırlayarak öneriler sunmuşlardır. Bu kurulun varlığı, e-Türkiye konusunda çalışmaların koordinesi ve kurumların altyapılarıyla ilgili iş ve işlemlerin 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı tarafından yürütülmesine karar verilmesine kadar sürmüştür. Başbakanlık genelgesiyle; kamu bilgisayar ağlarının durum değerlendirmesi, koordinasyonu ve finansmanı konusundaki sıkıntıların giderilmesi için Başbakanlık önderliğinde kamu kurum ve kuruluşlarının dâhil olduğu Kamu-Net Üst Kurulu ile birlikte Kamu-Net Teknik Kurulu kurulmuştur. Bu çalışmalar çerçevesinde 1998 yılında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenerek bir eylem planı tasarlanmıştır. e-Türkiye kapsamında olan çalışmaları koordine etmek, işlemlerin yürütülmesini sağlamak ve kurumsal altyapı oluşturulmasını sağlamak gibi tüm faaliyetleri gerçekleştiren bu kurul ise varlığını, 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile bu faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığına devredilmesine kadar sürdürmüştür (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2014a).

Daha önceki çalışmalara ek olarak e-Türkiye Girişimi, rekabet edebilen, hareketli ve bilgi tabanlı ekonomiye sahip bir bilgi toplumuna dönüşebilmek ve e-Avrupa + Eylem Planını ülkemizde gerçekleştirebilmek gibi hedeflere ulaşabilmek için Başbakanlığın 09.10.2001 tarih ve 352 sayılı Genelgesi ile başlatılmıştır. Bu girişimde 13 ayrı çalışma grubu oluşturulmuş olup çalışmalar sonucunda bir eylem planı tasarlanmıştır. Fakat gerek siyasi gerekse ekonomik istikrarsızlık nedeniyle oluşturulan plan uygulanamamıştır. Bu süreçte, e-Devlet ile ilgili yapılan işler kurum ve kuruluşların kendi çabalarıyla sınırlı kalmış ve koordine sağlanamamıştır. e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile e-Türkiye Girişimi tamamıyla son bulmuştur (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2014a).

Ülkenin gerek sosyal gerekse ekonomik refahını daha yüksek seviyeye taşımak için 2002 yılı sonlarında “Acil Eylem Planı” yayınlanmış olup bu plandaki temel proje Türkiye’yi bilgi toplumu yapmayı hedefleyen e-Dönüşüm Türkiye Projesidir. e-Dönüşüm Türkiye projesinin sorumluluğu 2003 yılında Devlet Planlama Teşkilatı'na verilmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2003 ve 2004 yıllarında yapılacakları net şekilde ortaya koyan ve 8 bölüm içeren Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) 2003 yılında yayınlanmıştır. 8 bölümden oluşan planda toplam 73 adet eylem bulunmaktadır. 2004 yılı sonunda ise sosyal güvenlik alanı ile birlikte elektronik ticaret için de yapılması

gerekenler gündeme taşınmıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2009).

Kısa Dönem Eylem Planının birinci maddesi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin toplumun tüm kesimlerini kapsayacak ulusal fayda ve katma değeri artıracak şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla bilgi toplumu stratejisinin oluşturulmasıdır. Eylem Planı, bilgi toplumu stratejisi ile birlikte Hukuki ve Teknik Altyapı, Bilgi Güvenliği, Eğitim, İnsan Kaynakları, e-Devlet, Standartlar, e-Sağlık ve e-Ticaret başlıklarından oluşmaktadır. Ayrıca KDEP'te bulunan eylemlerde, Acil Eylem Planındaki kamu yönetiminde tekrardan yapılanmaya gidilmesi, etkin kamu hizmetleri sunulması ve vatandaşlar için hazırlanmış hizmetlerle ilgili eylemler ile bir bütünlüğün sağlanmasına önem verilmiştir. Bununla birlikte e-Avrupa 2005 Girişimi hedefleri de düşünülerek Avrupa Birliği kazanımlarına uyum ile ilgili hususlar da eylemlere yansıtılmıştır (Meydanlı, 2010, s. 81).

Kısa Dönem Eylem Planının uygulamasında sona gelmesi ile birlikte, çeşitli çalışma gruplarının dâhil olarak orta vadeli Bilgi Toplumu Stratejisi'nin oluşturulmasına kadar geçen bir yıllık sürede 2005 Eylem Planı hazırlanarak uygulanmaya konmuştur. 2005 Eylem Planı uygulandıktan sonra 2005 ve 2006 yıllarında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. 2006 ve 2010 yılları arasında gerçekleştirilmek üzere hazırlanan bu eylem planı Temmuz 2006'da 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe girmiştir. 111 adet eylem içeren bu plan ile 2010'a kadar olan süreçte küresel çapta rekabet gücü olan, bilgi temelli ekonomik ve sosyal gelişmenin sürdürülebilir kılınması hedeflenmiş olup toplumsal refahın artırılması için bütüncül bir dönüşüm ele alınmıştır. Bu çalışmalar sırasında kurumlar arasındaki işbirliğinin sağlanması ile ortak ilkeler ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna dönüşme yolunda Bilgi Toplumu Stratejisi'nin etkin şekilde uygulanabilmesi adına ortak bir platform oluşturmak üzere 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Dönüşüm Liderleri Kurulu isimli bir kurul oluşturulmuştur. Devlet Planlama Teşkilatının Müsteşar Yardımcısı başkanlığında toplanan bu kurulda bakanlıklarla birlikte Bilgi Toplumu Stratejisi eki Eylem Planındaki eylemlerden sorumlu olan kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulu tarafından belirlenecek üniversite ve belediyelerin temsilcileri de bulunmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2009).

Strateji ve eylem planı hazırlama görevi ile ilgili olarak Kalkınma Bakanlığı'nın yaptığı son çalışma 2014 ve 2018 yılları arası dönem için hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planıdır. Bu Strateji ve Eylem Planı hazırlıkları 2012 yılı itibarıyla başlatılmıştır. 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, büyüme ve istihdam

konularını merkezine alarak 8 eksenle 73 eyleme sahiptir. 2015 yılında yayınlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Kalkınma Bakanlığının koordinesi ile 26 farklı kurum ve kuruluş ile birlikte gerçekleştirilecektir. Strateji ve Eylem Planı aşağıda yer alan sekiz madde üzerinde yürütülmüştür (TC Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2014b):

- 1- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü
- 2- Genişbant Altyapısı ve Sektörel Rekabet
- 3- Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam
- 4- Toplumsal Dönüşüm
- 5- Bilgi Güvenliği, Kişisel Bilgilerin Korunması ve Güvenli İnternet
- 6- Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden Destek Alan Yenilikçi Çözümler
- 7- İnternet Girişimciliği ve Elektronik Ticaret
- 8- Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Odaklılık ve Etkinlik.

Bu stratejinin resmileşip yayınlanması 2015 yılına sarkmasından dolayı 2014 olarak planlanan başlangıç dönemi 2015 olarak değiştirilmiştir. 2015 ve 2018 yılları arasındaki dönemde ülkemizin takip edeceği bu plan, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Yüksek Planlama Kurulu tarafından kabul edilip 6 Mart 2015 tarihli Resmi Gazetenin mükerrer sayısında yayımlanmıştır (Bilgi Toplumu Stratejisi Proje ve Katılımcılık Portalı, Erişim Tarihi: 23.03.2017).

2014 ve 2018 yılları arası Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı katılımcı yaklaşım esas alınarak oluşturulmuştur. Sosyal medya üzerinden çalışmalar hakkında bilgi verilerek duyurular yapılmış ve ilgili taraflardan görüşler alınarak katkılar sağlanmıştır. Hazırlıklar yapılırken yapılan çalışmalar sonucundaki raporlar, katkı sağlayan kuruluşların görüşleri gibi tüm içeriklere www.bilgitoplumustratejisi.org/tr sitesi aracılığıyla ulaşılabilmektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, 2014b).

3.2.1. Başbakanlık

e-Devlet ile ilgili geliştirilen projelerden Başbakanlık'ın sorumluluk ve koordinesinde gerçekleştirilen e-Türkiye ve Kamu-Net Teknik Kurulu çalışmaları ön sıralarda yer almaktadır. Avrupa Birliği'ndeki üye ülkelerde başlatılan ve aday durumdaki ülkelere de tavsiye ettiği e-Avrupa+ isimli projeye Türkiye'nin katılmasından sonra Başbakanlık gözetiminde e-Türkiye çalışmaları başlatılmıştır. Bununla birlikte

2000 yılından itibaren e-Türkiye Girişimi Eylem Planı gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Bu girişimi, 2003 ve 2004 yıllarını içeren e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı izlemiştir. e-Devlet çalışmaları 2006 ve 2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı isimli büyük bir politika çerçevesinde sürdürülmüş olup bununla ilgili ülkemizdeki e-Devlet çalışmalarında daha etkin faaliyet sağlanabilmesi için Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) oluşturulmuştur. Devamında e-Avrupa'nın Türkiye'de e-Devlet çalışmalarını da içeren Bilgi Toplumu Stratejisi'nin devamı niteliğinde sekiz temele dayalı Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 taslağı Kalkınma Bakanlığı tarafından oluşturulmuş ve 2015 yılında yayınlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2014, s.14; DPT, 2006, s. 1-2).

2002 yılından itibaren KamuNET çalışmaları e-Devlet Kapısı Projesi'ne dönüştürülmüştür. Bu çalışmalar sonucunda 2008 yılında hizmete açılan www.turkiye.gov.tr isimli e-Devlet ana kapısı projesi sayesinde bütün e-Devlet hizmetleri bir merkezden verilmeye başlanmıştır (Özütürker, 2010, s. 65). e-Devlet Kapısı'nın oluşturulması ve idare edilmesi görevini Başbakanlık adına Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı üstlenmiş olup sistemin geliştirilip işletilmesi TÜRKSAT A.Ş. sorumluluğunda sürdürülmektedir (e-Devlet Anaportali Hakkında, Erişim Tarihi: 26.03.2017).

Başbakanlığın resmi internet adresi olan www.basbakanlik.gov.tr üzerinden bakanlar kurulu, hükümet, hizmet envanteri, genelgeler, görev dağılımları gibi birçok bilgiye ulaşılarak Başbakanlık ile irtibata geçilebilmektedir (Başbakanlık Resmi İnternet Sitesi, 26.03.2017).

3.2.1.1.Mevzuat Bilgi Sistemi

Kanun, Kanun Hükmünde Kararname (KHK), Tüzük, Yönetmelik ve Mülga Kanunlarını barındıran ve bunların takip edildiği Mevzuat Bilgi Sistemi (MBS)'nin izlenmesi ile çağa uygun hizmet anlayışı çerçevesinde mevzuat üzerinde yapılan değişikliklere anında bilgisayarlar üzerinden ulaşılabilme olanağı getirilmiştir. Resmi gazetede yer alacak Kanun, Kanun Hükmünde Kararname, Tüzük, Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Yönetmelikler, Resmi Gazete'de yayımlanıp yürürlüğe girmeden itibaren Mevzuat Bilgi Sistemi (MBS) içinde yapılan değişikliklerle beraber güncellenmiş şekilde görülmekte ve mevzuatlara ulaşma hızlanmaktadır (Çelikkol, 2008, s. 76).

Mevzuat Bilgi Sistemine www.mevzuat.gov.tr adresi üzerinden ulaşılmaktadır. Ücretsiz üyelik ile mevzuatlar favori listesi oluşturularak tekrar sorgulama yapmadan

listedeki mevzuatlara erişebilmektedir. Kanunların içindekiler bölümü ile gerek yürürlükte olan gerekse yürürlükte olmayan fakat TBMM tarafından kabul edilmiş Kanunlar ve Uluslararası Anlaşmalar ile Osmanlı Zamanı'nda çıkarılmış ve günümüzde yürürlükte olan Kanunlara erişim yapılabilmektedir. Ayrıca Mevzuat Bilgi Sisteminin cep telefonları ve tablet bilgisayarlar üzerinde çalışan e-uygulaması da kullanımdadır (Mevzuat Bilgi Sistemi e-Mevzuat, Erişim Tarihi: 26.03.2017).

3.2.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi

Resmi Gazete, abonelere posta yoluyla gönderiminin yanında Başbakanlık Basımevi aracılığıyla da vatandaşlara ulaştırılmaktadır. Gerek yurtiçinden gerekse yurtdışından asgari 1 yıl sürede abone olunmak üzere Resmi Gazete edinilebilmekte olup 27/6/2000 tarihinden sonra oluşturulan Resmi Gazetelerin içerikleri, internet aracılığıyla günlük olarak da yayımlanmaktadır. 2011'de ise ilk sayısı olan 7/2/1921 tarihli Resmi Gazeteden itibaren bütün Resmi Gazetelere internet ortamında ulaşılabilmesi sağlanmıştır (Resmi Gazete Tarihçesi, 26.03.2017).

www.resmigazete.gov.tr isimli Resmi Gazete'nin Web Sitesi ücretsiz olmakla birlikte faydalanmak için abone olmaya gerek bulunmamaktadır. Elektronik ortamda Resmi Gazete yayınının yapılması sayesinde resmi gazeteye ulaşmak daha kolay hale gelmiş olup gündelik takip işlemi de kolaylaşmıştır. Resmi Gazete ile ilgili bütün bilgilere internet aracılığıyla erişilebilmekte ve belirtilen kriterler sayesinde sorgulama ile bağlantılı gazete ya da arşive kolaylıkla ulaşılabilir (Resmi Gazete, 26.03.2017).

3.2.1.3. Kamu Kurum ve Kuruluşları Yazışma Kod Sistemi

Kamu kurum ve kuruluşlar için oluşturulan kod sistemi; kurum ve kuruluşlar arasındaki bilgi akışının kolaylaşması ve standardın oluşturulması için oluşturulmuştur (Kamu Kurum ve Kuruluşları Yazışma Kod Sistemi, 26.03.2017).

1991/17 sayılı genelge ile Kamu Kurum ve Kuruluşlarında yazılı iletişimde çağın gereklerinin entegrasyonu, evrakların havale edilmesi ve takip işlemlerinde belirlenmiş esasların tekrardan değerlendirilip otomasyon teknikleriyle de uyumlu ortak bir kodlama standardı ile muhafaza edilmesi amacıyla (14) haneden oluşan bir kod sistemi geliştirilmiştir. Bu kodlama sisteminde kamu kurum ve kuruluşlarının merkez birimleri

ile taşra birimleri yer almaktadır. Sistem ile evrakların gideceği yerlere daha hızlı ulaşması sonucunda etkin ve hızlı bir yazışma süreci gerçekleşecektir. Ayrıca bilgisayarlar üzerinden sağlanacak iletişimde de gerek evrak kayıt işlemlerinde gerekse evrakın gelip ve gittiği birimlerin tespit edilmesinde işbirliği sağlanması kolaylaşacak ve enformasyona rahatlık gelecektir (Çelikkol, 2008, s. 76).

3.2.1.4. Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS)

KAYSİS, kamu kurumlarının teşkilat yapısı, verilen hizmetler ve bu hizmetlerdeki belgeler, belgelerin içerisindeki bilgiler gibi kamu yönetiminde bulunan çeşitli önemli unsurların mevzuattaki dayanakları ile beraber belirlenip elektronik ortamda tanımlandığı bir temel bilgi sistemidir. Ayrıca yapılan e-Devlet uygulamalarını bir merkezde birbirine entegre ederek a-Devlete (Akıllı Devlet) geçilmesini de sağlamaktadır. KAYSİS'in bünyesindeki sistemler (KAYSİS, Erişim Tarihi: 27.03.2017):

- Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS)
- Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi (HEYS)
- Kamu Mevzuat Sistemi (KMS)
- Hizmet Standartları Yönetim Sistemi (HSYS)
- Devlet Belge Yönetim Sistemi (DBYS)
- Standart Dosya Planı Yönetim Sistemi (SDPS)
- Kamu Memnuniyet Anketi (KMA)

olarak sıralanmaktadır.

3.2.2. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı e-Devlet Kapısı Projesi

1998-2002 yılları arasında tüm kamu kurum ve kuruluşlarını tek noktada birleştiren bir yapı olarak tasarlanan KamuNET sisteminin kurumlar arası eşgüdüm ve iletişim eksikliğinden dolayı başarıya ulaşamamasının ardından 2002 yılından itibaren KamuNET çalışmaları e-Devlet Kapısı Projesi'ne dönüştürülmüştür. Bu çalışmalar sonucunda 2008 yılında hizmete açılan www.turkiye.gov.tr isimli e-Devlet ana kapısı projesi sayesinde bütün e-Devlet faaliyetleri bir merkezden yürütülmektedir. e-Devlet Kapısı'nın oluşturulması ve idare edilmesi görevini Başbakanlık adına Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı üstlenmiş olup sistemin geliştirilip işletilmesi TÜRKSAT A.Ş.

sorumluluğunda sürdürülmektedir. Başlangıçta 19 Milyon Euro maliyeti olan bu sistem ile kesintisiz çalışan zaman ve enerji kaybını engellemeye yönelik bir sistem oluşturulmuştur. İlk etapta 21 kurumsal hizmetin tek bir noktadan sunulması ile başlanmıştır (Özütürker, 2010, s. 65). 2017 Nisan ayı itibariyle ise www.turkiye.gov.tr üzerinde 325 kurum ile 1923 hizmet sunulmaktadır (e-Devlet Kapısı, Erişim Tarihi: 27.03.2017).

Pek çok kamu kurumu farklı alanlarda farklı elektronik hizmetleri sunmaktadır. Fakat vatandaşlar zaman zaman bunların tümünün varlığından haberdar olamamaktadır. Bunun sonucunda vatandaşlar, farkına varmadıkları bu hizmetlerden yaygın şekilde yararlanamamaktadır. Bu tarz sıkıntıları engelleyen bir faktör olarak dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi ülkemizde de uygulamaya geçirilen e-Devlet ana kapısı www.turkiye.gov.tr oluşturulmuştur. Bu portal sayesinde devletin bir ana portalı belirlenmiş ve tüm hizmetlere bu kapı üzerinden ulaşılabilmesi sağlanmıştır. Burada www.turkiye.gov.tr sayesinde vatandaşların tüm ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran, yüksek hıza sahip, kesintiye uğramayan, güvenli, çevrimiçi, farklı iletişim kanallarından erişilebilen ve teknoloji ile harmanlanarak gücünü arttıran bir yapı oluşturulmuştur (Polat, 2011, s. 34).

e-Devlet Kapısı'nın amaçlarından birisi de e-Devlet Şifresi, Elektronik İmza, Mobil İmza ve İnternet Bankacılığı gibi kimlik doğrulama sistemleri kullanılarak giriş yapıp tüm güncel bilgilere, bilginin sahibinden başkasının erişmesinin engellenmesidir. e-Devlet kapısında verilen hizmetler sayesinde bürokrasinin azaltılması, vatandaşların devlet kurumuna gitmesine gerek kalmadan devletin vatandaşa gelmesi, daha kaliteli, hızlı ve kolay hizmet sunulması, 7/24 hizmet yapılması, maliyetlerin düşürülmesi, şeffaflığın sağlanması ve hizmetlere ulaşmada eşitlik unsurunun gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.

e-Devlet kapısı üzerinde engelliler için kolaylık sağlamak üzere oluşturulan bazı teknolojiler kullanılmaktadır. 160 telefon numaralı hat ile e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi kurulmuş olup Facebook ve Twitter gibi sosyal medya araçları aracılığıyla da kullanıcılara bilgi desteği verilmektedir. Mobil cihazlarda e-Devlet Kapısı kullanımını sağlamak için bir uygulama geliştirilmiştir. İlk kez 2009'un Ekim ayında yayınlanan Mobil Devlet uygulaması sayesinde mobil platforma uyumlu bir telefon ile e-Devlet Kapısı üzerinde 7 gün 24 saat boyunca hizmet alabilmek mümkün hale gelmiştir (e-Devlet Kapısı, Erişim Tarihi: 27.03.2017).

www.turkiye.gov.tr üzerindeki cümlelerin, işitme engellilere özel olarak işaret dilinde kaydedilen videoları sitede yer almaktadır. e-Devlet Kapısı tarafından oluşturulan Çağrı Merkezi'ndeki işaret dili bilgisine sahip uzmanlara anlık olarak bağlanılabilmekte ve e-Devlet Kapısı üzerinde yaşanan sorun ve sorularla ilgili yardım alınabilmektedir. Bu hizmetten

yararlanabilmek için kullanılan bilgisayarın kamera ve mikrofona sahip olması gerekmektedir. e-Devlet Kapısı görüntülü çağrı merkezi yalnızca işitme ya da konuşma engelli vatandaşlara hizmet vermekte olup vatandaşın telefon kullanımına engel olabilecek bir engelliliği bulunmadığı veya işaret dili bilmediği durumlarda ise Alo 160 çağrı merkezinden de destek verilmektedir (e-Devlet'te Engel Yok, Erişim Tarihi: 27.03.2017).

Bütün vatandaşların e-Devlet kapısı aracılığıyla verilen hizmetlere daha hızlı, daha kolay ve daha kaliteli şekilde ulaşmalarının sağlanması ile birlikte dört temel engel grubunda bulunanlar (görsel, işitsel, fiziksel ve zihinsel), belirli yaş üzerindeki bireyler ve farklı nedenlerden ötürü e-Devlet kapısı içeriklerine ulaşma zorluğu olan vatandaşların da sunulan hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmeleri önemlidir (TS Standartları, Erişim Tarihi: 28.03.2017).

Bu amaçla toplumu bütünüyle değerlendiren e-Devlet kapısı, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik gibi konular üzerinde durmaktadır. e-Devlet kapısı üzerinden hizmet alan eğitim seviyesi düşük vatandaşın engelli vatandaşa varıncaya kadar her vatandaşın ihtiyacı olan bilgi ya da hizmete kolayca, hızlı, etkili ve verimi yüksek bir sistem sunabilmesi adına kullanılabilirlik konusunda çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Erişilebilirlik konusunda ise Dünya'da pek çok internet sitesi engelli kullanıcıların erişiminde sorun oluşturmaktadır. e-Devlet Kapısı üzerinde ise erişilebilirlik konusunda çalışmalar yapılarak engelli ya da geçici sakatlık halindeki vatandaşlara kullanımda rahatlık sağlanması planlanmaktadır (Tutkun, 2007, s. 210).

www.turkiye.gov.tr e-Devlet kapısı üzerindeki tüm bölümler uluslararası kabul gören teknik standartlara en fazla uyum gösterecek bazı teknolojiler ile oluşturulmaktadır. e-Devlet Kapısı üzerinde kullanılabilirlik ve erişilebilirlik konularındaki testler, Orta Doğu Teknik Üniversitesi İnsan Bilgisayar Etkileşimi Araştırma Laboratuvarı tarafından yapılmış ve test sonuçları başarılı olduğunu ortaya koymuştur. e-Devlet Kapısı'nın kullanılabilirlik ve erişilebilirlik konularında yeterliliği, 12.03.2014 tarihinde Türk Standartları Enstitüsü Bilişim Teknolojileri Komisyonu tarafından onaylanmış ve e-Devlet Kapısı ISO 9241-151 İnsan - Sistem Etkileşiminin Ergonomisi ve ISO/IEC 40500 Web İçeriği Erişilebilirlik Standartları ve Kriteri sertifikalarını hak etmiştir. Bu standartlar kapsamında ülkemizdeki ilk belgelendirme www.turkiye.gov.tr adresinden ulaşılan e-Devlet Kapısı için gerçekleştirilmiştir (TS Standartları, Erişim Tarihi: 28.03.2017).

Kamu tarafından sunulan hizmetlere, gerek vatandaşlar gerekse işletmeler tarafından etkin, hızlı, verimli ve kolay şekilde tek merkezden ulaşılabilmesini hedefleyen e-Devlet Kapısına 20 milyon kullanıcı dâhil olmuştur. 13 Ocak 2015 tarihinde TÜRKSAT'ta yapılan törende e-Devlet Kapısının 20 milyonuncu kayıtlı kullanıcıya, tüm hizmetlerini yalnızca e-

Devlet Kapısı üzerinden sunan Milli Savunma Bakanlığına ve hizmet sayısı en fazla kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu'na ödülleri takdim edilmiştir (e-Devlet Kapısı Ödülleri, Erişim Tarihi: 12.04.2017).

3.2.3. Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı; maliye politikalarını hazırlamaya yardım etmek, belirlenmiş maliye politikasının uygulanması, yönetilmesi ve denetlenmesi hizmetleri gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 9 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında Maliye Bakanlığı, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Resmi internet sitesi www.maliye.gov.tr olan Maliye Bakanlığı, MEOP, Say2000i ve VEDOP projeleri gibi birçok büyük e-Devlet projelerini gerçekleştirmekte olup e-Devletin yoğun olarak kullanıldığı bir kurumdur (Maliye Bakanlığı Hakkında, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

3.2.3.1. Milli Emlak Otomasyon Projesi ve Uygulamaları

Maliye Bakanlığı devlete ait veya üzerinde hükmü bulunan taşınmaz mallar ile ilgili karışıklıktan kurtulmak adına, Türkiye'de il tabanlı Tapu Sicil Müdürlüklerinde hazineye ait veya Devletin Hüküm ve Tasarrufundaki taşınmazların yönetimi işleri Maliye Bakanlığına bağlı Milli Emlak Genel Müdürlüğü aracılığıyla yapılmaktadır. Bu işlevin bilgi çağının şartlarına uygun şekilde yerine getirilmesi için 1996 yılı itibariyle Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP) uygulamaya alınmıştır. Bugüne kadar MEOP ile ülkemizde bulunan tüm hazine taşınmazları ilişkisel veritabanında sunucu-istemci mimarisi kullanılarak kayıt altına alınmış olup, hazine taşınmazları üzerinden gerçekleştirilen bütün işlemlerin (satış, kira, kamulaştırma) takibi bu sistem üzerinden eşzamanlı olarak sürdürülmektedir. Günümüzde 81 il merkezi ve tüm ilçelerde MEOP kapsamında otomasyona geçilmiş bulunmakta ve bu birimlerde girilen veriler hiyerarşik bir yapıda merkeze replike edilmektedir (Güngör, Ankıçtı ve Çağatay, 2008, s. 1).

Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) çalışmaları sayesinde kurumların taşınmaz malları ile ilgili hukuki bilgilerin ve mevcut durumlarının zaman boyutunda izlenmesi ve

denetlenmesi amaçlanmaktadır. Projede alınan 5253 adet donanımın 365 gün boyunca 24 saat kesintisiz çalışır olarak tutulması planlanmaktadır (Çelikol, 2008, s. 82).

CBS internet uygulaması için çalışmalara 2010'da Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından, İstanbul ili Beykoz, Çatalca ve Fatih ilçelerinin pilot ilçeler seçilmesi ile başlanmış olup Haziran 2014'ten itibaren Hazinenin mülkiyetindeki taşınmazların kadastral verilerinin sağlanması ve sisteme entegrasyonu ülke genelinde %80 oranda gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü TAKBİS ve MEGSİS (eski adı KVK) sistemleri ile bütünleşerek kullanıcılara hizmet vermektedir. Ayrıca kullanıcılar, Harita Genel Komutanlığı'na sağlanan güncel ortofotolardan ve 1/25.000 ölçeğe sahip haritalardan da CBS WEB Uygulaması üzerinden yararlanma yetkileri ve çalışılan coğrafi bölge sınırlarının müsaade ettiği çerçevede yararlanılmaktadır. Uygulamanın içinde pek çok çeşitte sorgulama ve analiz imkânları bulunmaktadır (CBS, Erişim Tarihi: 29.03.2017).

Meop ile ilgili olarak daha sonraki yıllarda Meop-C, MeopCUY, Meop2 Sanal Küre çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Meop-C, meop kayıtları ile uyumlu bir çalışma sonucunda hazineye ait taşınmazlar ile ilgili çeşitli sorgulama ve taşınmazların yönetimini sağlamak adına coğrafi ve tematik analizler yapılmasına yarayan internet tabanlı CBS uygulamasıdır. Taşınmazlara ait bütün işlemler Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü'nden çekilen MEGSİS verileri ve Milli Emlak tarafından girilen KBS verileri ile gerçekleştirilmektedir (meop-C, Erişim Tarihi: 29.03.2017).

meopCUY ise MEOP ile bütünleşik çalışabilen, kurumun sözel veri tabanları üzerinde işlem yapabilen, CAD ve CBS yapısının beraberce kullanılabildiği bir uygulamadır. Uygulama ile birlikte teknik personel sık kullanılan CAD dosyalarını (NCZ, DWG vb.) görüntüleyerek CBS verisi haline getirip merkezi veritabanına kayıt yapılabilmekte ve gerektiğinde sorgulamalar yapılabilmektedir (meopCUY, Erişim Tarihi: 29.03.2017).

MEOP 2 sanal küre, CBS ile elde edilen bütün coğrafi verilerle birlikte bu verilerle ilgili ihtiyaç duyulan sözel bilgilerin beraberce Google Earth Enterprise yazılımı aracılığıyla görüntülenmesini sağlamaktadır. Taşınmazların kıymetlerinin belirlenmesinde 3 boyutlu sunumu sayesinde avantaj sağlamaktadır. Ayrıca programa girilen taşınmaz bilgileri ile arama gerçekleştirilebilmektedir (MEOP II Sanal Küre, Erişim Tarihi: 29.03.2017).

3.2.3.2. Say 2000i - Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü (MGM) tarafından 1999 Yılı'nın Mart ayında başlatılan ve ülke genelinde 1.536 birimdeki çalışmaların bilgisayar ortamında aktarıldığı bu proje ile devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesinin yanında yurt çapında devlete ait mali tabloların özel sektör şirketleri standardında oluşturulması, ekonominin yönetilmesinde yararlı olabilecek etkin karar destek mekanizmaları üretilmesi, bütün kamuda personel bilgileri ile birlikte maaş bilgilerinin merkezi veritabanında barındırılması, maaşların merkez tarafından hesap edilebilmesi, sağlık ile ilgili giderlerin merkezi veritabanından izlenebilmesi ve güncel sorunlara kısa vadeli çözümler üretilmesi amaçlanmıştır (Polat, 2011, s. 37). Bu proje gerek büyüklük gerekse kapsamı açısından Türkiye'deki en büyük web tabanlı kamu projesi niteliğine sahiptir (Çarıkçı, 2009, s. 68).

Say2000i projesi ödenek gönderme işlemleri ile başlayıp, hak sahibine tutarın ödenmesine kadar tüm süreç bu sistem üzerinden gerçekleştirildiğinden harcama sürecinde Türkiye'nin kalbi durumundadır. Birçok kurumla elektronik bilgi alışverişi yapılmaktadır. 2002 yılında Capital Dergisi ve Siemens Business Services "Türkiye'nin e- Dönüşüm Liderleri" yarışmasında birincilik ödülü, 2006 yılında "Ödeneklerin Elektronik Ortamda Aktarılması" konulu proje Başbakanlığın "Kaynakların Etkin Kullanımı ve Maliyetleri Düşürme Projesi" yarışmasında ikincilik ödülü almıştır (Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, 2009).

Say2000i web tabanlı saymanlık otomasyon sisteminde (Nacak, 2012, s. 48):

- Muhasebe Modülü,
- Personel Modülü,
- Sağlık Harcamaları Modülü,
- Mevzuat Modülü,
- Çevrimiçi Destek Modülü,

olmak üzere beş ana modül bulunmaktadır.

www.muhasebat.gov.tr isimli site üzerinden say2000i ile ilgili çeşitli doküman ve duyurulara erişilebilmektedir.

3.2.3.3. VEDOP Projeleri

Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) sayesinde vergi dairesinde gerçekleştirilen tüm işlemler bilgisayar ortamında gerçekleştirilerek iş yükünde azalma meydana gelmesi, kurumun çalışmalarının daha etkin ve verimli olması, sağlıklı karar destek mekanizması ve yönetim bilgi sistemi oluşturulması sağlanmaktadır (Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, Erişim Tarihi: 01.04.2017).

Maliye Bakanlığı'nda, e-Devlet yolunda ilk adım 1998'de Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) ile atılmıştır. Günümüz gereklerini karşılayan bilgi sistemi ve veritabanına sahip olması, bunun yanında kayıt dışı ekonomiyi önleme yolunda yapılan önemli bir çalışma olan VEDOP-1 kapsamında İnternet Ortamında Vergi Dairesi, 2000 yılı Eylül ayı itibariyle kurumlar vergisi yükümlüleri, 2001 yılı Eylül ayı itibariyle de gelir vergisi yükümlüleri için dijital ortamda hizmete sunulmuştur. 2004 yılı Ekim ayından itibaren VEDOP-2 ile "e-Beyanname" uygulaması gerçekleştirilmiş olup bu sistemdeki son aşama olan VEDOP-3 sayesinde vergi dairelerinin internet tabanlı şekilde çevrimiçi çalışması planlanmaktadır. Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ile birlikte 585 mal müdürlüğünün gelir servisi tekrardan yapılandırılıp otomasyona geçirilmesi sağlanacaktır. VEDOP-3 kapsamında, vergi yükümlülerinin tüm bilgilerini tek yerden görebileceği "Mükellef Cari Hesapları" oluşturulacaktır. "e-Tahsilat Sistemi" ile de vergi daireleri ödeme işlemlerini elektronik ortamda alacak ve vadesi geçmiş alacakların tahsil edilmesi için ise "e-Haciz Sistemi" sayesinde elektronik ortamda haciz işlemi uygulanacaktır. Bu sistemde bankalarla birlikte Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ve Trafik Tescil Müdürlükleriyle gerekli elektronik altyapı kurularak vergi borcu olan yükümlünün banka hesap bilgileri, taşınmazları, araç ve diğer mal varlıkları çevrimiçi olarak anlık görülebilecektir (VEDOP, Erişim Tarihi: 01.04.2017).

3.2.4. Dışişleri Bakanlığı

Dışişleri Bakanlığı; 2000 yılı itibariyle kullandığı belge yönetim sistemi, konsolosluk için hazırlanmış program, harcamaların yasalara uygun olarak kayıt altına alındığı muhasebe programı ve farklı diğer yazılımlarla bilgi ve iletişim teknolojilerini uzun yıllardır kullanmaktadır. Ayrıca bilgi güvenliğinden ötürü, yazılımların milli olması için ağırlıklı olarak TÜBİTAK ile birlikte çalışmalar yürütüp 2002 yılı itibariyle

Türkiye’deki ilk milli kripto sistemi DBGS’nin (Dışişleri Bakanlığı Güvenlikli Sistem) tüm temsilciliklerde kullanılmasını sağlamıştır. DBGS’de donanım ve yazılım, tamamen milli kaynaklardan faydalanılarak milli kurumlarımızca üretilmiş olup Bakanlık bünyesindeki uzmanlar tarafından da kurum yapısına uyarlanmaktadır. Pasaport ve konsolosluk işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve çağrı merkezi gibi vatandaşlara kolaylık sağlayacak unsurları barındıran bir hizmet ağı sağlanması konusunda çalışmalar yapıp hizmetlerin önceye göre çok daha hızlı sunumu mümkün hale gelmiştir. Örnek olarak yurtdışında dünyaya gelen bir vatandaşın nüfusa kaydının yapılabilmesi için vatandaşın başvuruda bulunduğu Başkonsoloslukça doğrudan gerçekleştirilerek dijital ortamda İçişleri Bakanlığı Nüfus Vatandaşlık Genel Müdürlüğüne iletilmektedir. Daha önceleri ise bu tarz işlemlerde Başkonsoloslukça verilmesi gereken belgelerin fiziki olarak Türkiye’ye postalanması gerekmekte olup yaklaşık bir buçuk ay kadar bir sürede işleme alınmaktadır. Buna benzer bir diğer hızlandırma çalışması da adli sicil kayıtları konusunda yapılacak olup önceden temin edilmesi aylar bile sürebilen belgenin artık Başkonsolosluklardan anında alınabileceği belirtilmektedir (Dışişleri Bakanlığında BT Kullanımı, Erişim Tarihi: 02.04.2017). Bakanlık ile ilgili birçok bilgiye www.disisleri.gov.tr isimli resmi web sitesi üzerinde ulaşılabilmektedir.

3.2.5. Milli Eğitim Bakanlığı

Milli Eğitim Bakanlığı; ülkemizde eğitim ve öğretim konusunda çeşitli planlamalar yapmak, programlar oluşturup bunların yürütülmesi, takibi ve denetimini sağlamak, Türk vatandaşlarının başka ülkelerdeki eğitim ve öğretim hizmetlerini düzenleyip işlemleri yürütmek, bunlarla birlikte eğitim ve öğretim alanında yükseköğrenimdekilerin barınma, beslenme, maddi destek konularında yardımcı olmak, tüm örgün ve yaygın eğitim kurumlarının açılması ve yükseköğretim haricindeki öğretim kurumlarının açılışlarına gerekli izinleri sağlamak gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 19 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında Milli Eğitim Bakanlığı, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Resmi internet sitesi www.meb.gov.tr olan Milli Eğitim Bakanlığı, e-Dönüşüm Türkiye kapsamında da çeşitli projeler gerçekleştirmektedir. Türkiye genelinde büyük bir

teşkilat yapısına sahip olan Milli Eğitim Bakanlığı, iş ve işlemlerini internet ortamına hızlı şekilde aktararak e-dönüşüm konusunda başarıya ulaşmış kurumlardan birisidir. Bakanlığın gerçekleştirdiği önemli bazı projeleri şöyledir (Milli Eğitim Bakanlığı Hakkında, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

3.2.5.1. Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBBİS)

Türkiye'de eğitim konusunda gerçekleştirilen projelerde bilgi teknolojilerinin kullanıldığı çalışmalar MEB adına “Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü” tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu müdürlük günümüzde de birçok projeyi hayata geçirmeye çalışmaktadır. Millî Eğitimin Geliştirilmesi Projesi kapsamında uygulamaya alınan “Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBBİS)” ile Milli Eğitim Bakanlığının atama, sicil, terfi, bütçe, tahakkuk işlemleri gibi pek çok işlemi bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak hızlı bir şekilde yapılmaktadır. Bu sistem e-Devlet konusunda Bakanlık tarafından gerçekleştirilen önemli projelerinden birisidir (MEBBİS, Erişim Tarihi: 02.04.2017).

3.2.5.2. e-Okul Projesi

e-Okul projesi, MEB tarafından Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS) projesi kapsamında 2007 yılının Ocak ayında hizmete açılan bir okul ve öğrenci bilgi yönetim sistemidir. İnternet aracılığıyla ulaşılabilen bu sistemde öğrencinin okula kaydından itibaren mezuniyete kadar olan süreçte çeşitli kayıtlar yapılmaktadır. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca gerçekleştirilen bu sistemde gerek devlet gerek özel ilköğretim okulları, anaokulları, özel eğitim kurumları ile birlikte ortaöğretim kurumları işlemler yapmaktadır. e-Okul sisteminde öğrencinin kayıt işlemleri, nakilleri, not ve devamsızlık bilgileri ile birlikte sınav bilgileri, TEOG, DPYB gibi merkezi sınavların başvuruları ve tercihleri, belge işlemleri, ders programları, elektronik karne, duyurular ve ilgili pek çok modül aracılığıyla bilgi girişleri MEB'in sistemine kaydedilmektedir (e-Okul Projesi, 03.04.2017).

Okullarda yönetim ve otomasyon işlemlerinin sorunsuz şekilde halledilmesi E-okul projesinin temel hedefi olarak belirlenmiştir. Bu sistem etkili kullanıldığı takdirde, okullar daha etkin hale gelecek ve kanıtlara dayalı bir uygulama olması yönünde kullanışlı ve zengin veriler sunacaktır. Çocukların ilköğretime ulaşip devam edebilmesi, okul bilgileri, kişisel

gelişim ve bilgileri ile okula ait bilgilerin işlenip gerektiğinde ulaşılabilmesi de bu sistemin etkili kullanılması sayesinde gerçekleşecektir. Çocukların bilgilerine ulaşılabilmesi için İçişleri Bakanlığınca oluşturulan servisler aracılığıyla öğrencilerin nüfus ve adres bilgileri e-Okul sistemine yüklenmektedir. İstatistik hazırlanması, öğrencinin durumunun takibi, merkezi sınavların planlanması, sınav başvurularının alınması, norm kadro tespiti, ücretsiz ders kitabı dağıtımı gibi konularla ilgili öğrencinin bilgisi gerektiği takdirde e-Okul ile birlikte İKS (İlköğretim Kurumları Standartları) yazılımı üzerindeki verilerden yararlanılmaktadır. Bunun sonucunda öğrencinin tüm bilgilerinin ayrı ayrı toplanmasına gerek kalmamaktadır (MEB İlköğretim Genel Müdürlüğü, 2010).

e-Okul modülünün haricinde, velilerin öğrencilerin okul durumları ile ilgili bilgileri takibi için açılan e-okul Veli Bilgilendirme Sistemi (e-okul VBS) bulunmaktadır. <https://e-okul.meb.gov.tr/> adresinden e-Okul ile birlikte e-Okul VBS sistemine de giriş yapılabilmektedir. e-Okul VBS sistemi üzerinden öğrencinin devamsızlıkları, ders programı, davranış notları, okul duyuruları, sınav bilgileri, merkezi sınav giriş belgeleri ve bu sınavlara ait tercih sonuçlarına ulaşılabilir (e-Okul, Erişim Tarihi: 02.04.2017).

Bu sistem sayesinde veli ile okul arasındaki iletişimde süreklilik sağlanacak, veli okuldan haberler alıp öğrencisini izleyebilecek, cep telefonu veya e-posta ile de bilgilendirme sağlanmaktadır. Artık öğrencinin karnesinin görülmesi için dönem sonu beklenmemektedir. Velinin çevrimiçi olarak istenilen zamanda öğrencinin karnesini görmesi sayesinde öğrencinin durumuna müdahale edilmesi için geç kalmaması sağlanmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığının elindeki kendi verileriyle öğrenci verilerine, bu verilerle ilgilenen kamu kurumları ve özel sektör kuruluşlarının istendiği an ulaşılabilmesi bu kurum ve kuruluşların ileriye yönelik hedef ve projelerinin önünü açmaktadır. Ayrıca bürokrasi azaltılacak olup kırtasiye masraflarından da tasarruf edilmektedir. Bütün okullarda oluşturulan standart uygulama sayesinde Milli Eğitim Bakanlığı okulları ve öğrenciler için anlık değerlendirmeler yapılabilmektedir (DPT Bilgi Toplum Dairesi, 2009).

Devlet Planlama Teşkilatı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sağlık Bakanlığı, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Kredi ve Yurtlar Kurumu ve ÖSYM gibi kamu kurumları ile birlikte bazı sivil toplum kuruluşları, okullardaki başarı durumları, çeşitli nedenlerle okuma zorluğu içindeki öğrenci bilgisi vs. gibi ihtiyaç duyulan farklı konularda e-Okul verilerinden destek alabilecektir. İçişleri Bakanlığı'na ait MERNİS sistemi üzerinde kaydı bulunmayan bireylerin e-Okul sistemine kayıtları gerçekleştirilmeyeceği için nüfus kaydının yapılmasına da projenin katkısı bulunmaktadır. Son olarak, MEB'in yürütmekte olduğu bu ve buna benzer projelerin hedefleri gerçekleştiği takdirde öğrencilerin ilgi ve yeteneklerine hitap

eden mesleklere yönlendirilmesi sağlanacak, ülkemize ve toplumumuza iyi hizmetlerde bulunan daha başarılı ve daha mutlu bireyler kazandırılacaktır (Çelikel, 2008, s. 88).

3.2.5.3. Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH) Projesi

Öğrencilerin en iyi eğitimi alabilmeleri, daha kaliteli eğitim içeriklerine ulaşabilmeleri ve eğitimde fırsat eşitliği uygulanabilmesi adına oluşturulan FATİH Projesi, eğitime teknolojinin entegre edilmesi konusunda dünyada gerçekleştirilen en büyük ve en geniş kapsamlı eğitim hareketi niteliğindedir. FATİH Projesi, eğitim ve öğretim alanında eşitlik sunmak ve okullardaki teknolojinin iyileştirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan araçların öğrenme ve öğretme süreçlerinde daha fazla duyu organına hitap etmesini sağlayacak şekilde derslerde etkin biçimde kullanılması için başlatılmıştır. Eğitimde FATİH Projesi ile fırsat eşitliği yakalanıp sayısal alanda açıklar kapatılırken toplam kalitede de artış hedeflenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin, derste olan başarılarının yanında ilgi alanları, aktiviteleri ve eğilimlerinin bir bütün olarak ele alınıp değerlendirilebilmesi sağlanmaktadır. Burada belirtilen sadece eldeki veriler kullanılarak istatistik çıkarılması değildir. Bu proje sayesinde öğrencilerin eğitimleri sürerken meydana gelen tüm bilgilerin tek bir kimlik yönetim sisteminde barındırılması ve bir veri havuzu aracılığıyla analizlerin anında yapılabilmesine imkân veren bir altyapı oluşturulması hedeflenmektedir (Eğitimde FATİH Projesi, Erişim Tarihi: 03.04.2017).

Bu sistem öğretmen-öğrenci arasındaki etkileşimli tahta-tablet teknolojisi ile birlikte, bilgi edinme ve öğrenme süreçlerinin daha etkin kullanılmasını ve öğretmenin sınıftaki materyalleri öğrencileri ile kolaylıkla paylaşabilmesini sağlamaktadır. Ödevler gönderilerek öğrencilerin sınıfta öğrenme düzeyleri daha kontrollü şekilde değerlendirilebilmektedir. Bütün okullarda güvenli ve yüksek hıza sahip internet ile sistemin sınıflarda etkin biçimde kullanılması sağlanmaktadır. Okul bilgi sistemleri sayesinde okullardaki sistemler ve donanım değişiklikleri takip edilebilmektedir. Bunlara ek olarak öğrencilerin okul haricinde de öğrenmeye devam edebilmeleri veya bilgilerini pekiştirebilmeleri sağlanacaktır. Son olarak eğitimde FATİH Projesi sayesinde öğrenciler, mekândan bağımsız şekilde gerek ders notları gerekse ders içi projelerine, öğretmenlerin verdiği ödevlere ulaşabilmekte, ürettikleri bilgileri öğretmenleri ve arkadaşlarıyla paylaşabilmekte olup Eğitim Bilişim Ağı (EBA) üzerinde bulunan yardımcı dokümanlarla da öğrenilen konuları pekiştirebilmektedir (Eğitimde FATİH Projesi, Erişim Tarihi: 03.04.2017).

3.2.5.4. Eğitim Bilişim Ağı (EBA) Projesi

Eğitimde geleceğe açılan kapı olarak kabul edilen Eğitim Bilişim Ağı, Milli Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü aracılığıyla bireylerin kullanımına ücretsiz sunulan çevrimiçi sosyal eğitim platformu olarak tanımlanmaktadır. www.eba.gov.tr adresinden ulaşılan sosyal platform EBA sayesinde öğrenme ve paylaşma konusunda istekli bütün bireyler ülkemizdeki yaşlılarıyla işbirliği içinde bulunarak ekip çalışması yapma şansını elde etmektedirler. EBA'daki e-çerikler sözel, sayısal, görsel, işitsel öğrenme gibi farklı tarzda öğrenme stili sahibi öğrencileri de kapsamaktadır. Böylelikle merkezinde öğretmen bulunan eğitim tarzından merkezinde öğrenci bulunan eğitim tarzına geçilmesi oldukça kolay hale gelmektedir. Ayrıca ezbere dayalı yapıdan uzak, belirli niteliklere sahip kaynaklardan yararlanan, araştıran, yorum yapan ve bilgiden bilgi üretebilmeyi başaran bireyler yetiştiren bir ülke temeli atılmasına katkı sağlamaktadır. EBA, içerdiği detaylı raporlama sistemi aracılığıyla karar vericilerin faydalanması adına eğitimde mevcut durumu ortaya koyarak gelecekteki eğitim stratejilerini belirlemeye de yardımcı olmaktadır. Bu özelliğiyle de EBA; FATİH Projesindeki en temel amaç olan eğitimdeki fırsat eşitliğinin sağlanmasına katkılarını devam ettirmektedir (EBA, Erişim Tarihi 03.04.2017).

3.2.5.5. Scientix (Avrupa'da Fen Eğitimi İçin Topluluk) Projesi

Scientix Projesi, Avrupa'da gerçekleştirilen Fen ve Matematik alanındaki öğretimde sorgulama üzerine kurulu eğitimi Scientix Portalı kullanarak yaygın hale getirmeyi hedefleyen bir projedir. Bu proje sadece öğretmenlere ve akademisyenlere açık olmamakla birlikte yöneticiler, aileler ve Fen-Matematik eğitimiyle ilgili bütün kişilere açık bir projedir. Scientix Portalı, Mayıs 2010'da hizmete sunulmuş olup portala <http://scientix.eu> adresinden erişilebilmektedir. Burada, fen ve matematik öğretmenleri tarafından derslerde kullanılacak, bilimsel düşünme ve araştırma yapma konusunda öğrencilerin yeteneklerini arttırmaya yönelik sorgulamaya dayanan fen ve matematik eğitimi projeleri ve materyalleri sunulup paylaşılmaktadır. 2013 yılı itibariyle isim değiştiren proje Scientix2 adıyla hizmetine devam etmektedir (Scientix Projesi, Erişim Tarihi: 03.04.2017).

Milli Eğitim Bakanlığı ile Avrupa Okul Ağı (EUN) arasındaki sözleşmenin gereği olarak, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü Mart 2014 itibariyle Scientix2 Projesine Ulusal Destek Noktası olarak katılmıştır. Scientix Portalı, ülkemizdeki bu tarz projelerin Avrupada yer alan diğer eğitim kuruluşları ve akademisyenlerle paylaşılmasını sağlayacaktır. Bakanlığa bağlı okullarda görevli fen ve matematik alanlarında ders veren öğretmenlerin mesleki gelişimlerine katkı sağlayarak, Avrupa'da çalışan meslektaşlarıyla Scientix Portalı sayesinde sorgulama temelli fen ve matematik projeleri ve öğretim materyalleri paylaşılmasına imkân vermektedir (Scientix Projesi, Erişim Tarihi: 03.04.2017).

3.2.6. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından hâlihazırdaki tarım kaynaklarının ve potansiyel tarım kaynağı niteliğindeki kaynakların takibi ve değerlendirilmesi ile birlikte tarım alanındaki ekonomiyi etkileyen unsurların iyi duruma getirilmesi adına toplumun tüm kesiminin rahatlıkla bilgiye erişebilmesi için çeşitli projeler ve internet siteleri oluşturulmuştur. Bunlar arasında www.tarim.gov.tr isimli resmi web sitesinde arazilerin ıslahı ve sulama sistemleri, arazi toplulaştırılması, bitki sağlığıyla ilgili hizmetler, bitkisel üretim, coğrafi bilgi sistemleri, eğitim ve yayım, gıda ve yem hizmetleri, hayvancılık, kırsal kalkınma, makroekonomik göstergeler, pazarlama, proje ve krediler, risk değerlendirme hizmetleri, su ürünleri, tarım arazilerini değerlendirme, tarım havzaları, tarım sigortaları ve doğal afetler, tarımsal desteklemeler, veteriner hizmetleri gibi konularda faaliyetler ve projeler ile ilgili birçok bilgi bulunmaktadır. Bunların yanında mevzuat ile ilgili bilgiler, toprak su gübre konularında tavsiye verileri, strateji geliştirmeye ait verileri, tarım reformuna ait veriler, toprak mahsulleri ofisinin verileri, kırsal kalkınmaya ait veriler, tarım işletmelerine veriler, tarımsal araştırmayla ilgili veriler, hayvancılıkla ilgili veriler, gıda ve kontrol ile ilgili veriler, et ve süt kurumuna ait veriler, çay işletmelerine ait veriler, bitkisel üretimle ilgili veriler, balıkçılık ve su ürünleri ile ilgili veriler bulunmaktadır. İl yatırım rehberleri, tarım bültenleri ve çeşitli istatistiki bilgilerin de bulunduğu sitede çiftçiler için oluşturulmuş sayfa, tüketiciler için oluşturulmuş sayfa, yatırımcılar için oluşturulmuş sayfa ve ithalat ihracat ile ilgili oluşturulan sayfa gibi farklı kesimlere hitap eden bölümler bulunmaktadır. Ayrıca www.turktarim.gov.tr adresinde ise Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın aylık dergisine ulaşılabilir (Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Erişim Tarihi: 04.04.2017).

2005 yılında çiftçilere verilen tarımsal desteklemelerle ilgili büyük dönüşümler yapılmıştır. 2005 yılı itibariyle Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS) Tarım Bakanlığınca bitkisel üretimde bulunanlara yapılacak olan desteklemeleri kapsayan bir yapı halini almıştır. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığınca gerçekleştirilen çiftçi kayıt sistemi ile çiftçilerin özlük ve tarımsal faaliyetlerine ilişkin bilgiler merkezi bir veritabanında kayıt altına alınmıştır. Çiftçilere ait bilgilerin güncellenebildiği, kontrol edilebildiği, raporlanabildiği, izlenebildiği Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ve diğer kurumların kayıt sistemleri ile bilgi alışverişlerinin sağlanabildiği, devlet tarafından tarım ve hayvancılık desteklemelerinin uygulanabildiği çeşitli sorgulamaların yapıldığı sistemler bütünü Çiftçi Kayıt Sistemi olarak adlandırılmaktadır. Devlet destekleme ödemeleri, Tarım Kredi Kooperatiflerince verilen düşük faizli krediler ile devlet tarafından sağlanan sigorta primi desteklerinden yararlanabilmesi için çiftçilerin ÇKS'ye kayıt olması, Kayıtlı olan çiftçilerin ise ÇKS bilgilerini güncellemelerine özen göstermeleri gerekmektedir. <http://cksbilgi.tarim.gov.tr> adresi üzerinden bu sisteme ulaşılabildiği gibi www.turkiye.gov.tr üzerinden de çiftçi kayıt sistemi işlemleri yapılabilmektedir (ÇKS, Erişim Tarihi: 04.04.2017).

2006 yılı itibariyle Veteriner Bilgi Sistemi olarak oluşturulan Türkvvet hizmete açılmış olup 2009'da Türkvvet Veteriner Bilgi Sistemi Avrupa Birliğine uyum çalışmaları çerçevesinde yenilenmiştir. Türkvvet ile Koyun Keçi Kayıt Sistemi (KKKS), Tarım Bilgi Sistemi Projesi doğrultusunda Hayvancılık Bilgi Sistemi (HAYBİS) üzerinde birleştirmiştir. Tüm hayvan türlerinin tek bir sistemde kayıt altına alınacağı Hayvan Kayıt Sistemiyle hastalık durumlarının, aşı işlemlerinin, numune takip sistemlerinin bulunacağı Veteriner Bilgi Sistemi devreye alınmıştır. Türkvvet/KKKS'de yer alan verilerin Hayvan Kayıt Sistemi (TÜRKVET) ve Veteriner Bilgi Sistemine aktarımı tamamlanmış ve HAYBİS çatısı altında erişime açılmıştır. Her iki sisteme de <http://hbs.tarim.gov.tr/> adresinden erişim sağlanabilmekte olup, kullanıcılar tek bir şifreyle sisteme girerek yetkisine göre işlem yapabilecektir. Yeni sistemin devreye alınmasıyla birlikte sığır cinsi hayvanlar ile koyun ve keçi türü hayvanlar tek bir sistemde kayıt altına alınmaya başlanmış olup, hastalıkları, aşılama, numune takip işlemleri de ayrı bir sistemde izlenebilmektedir. Daha sonraki dönemlerde kayıt altına alınacak tüm hayvan türleri de aynı sistemde kayıt altına alınarak hareketleri ve hastalıkları izlenebilecektir (Türkvvet ve KKKS, Erişim Tarihi: 04.04.2017).

<http://www.tarimtv.gov.tr/> isimli Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından oluşturulan sitede; bitkisel üretim ve hayvansal üretimle ilgili videoların yanında tarım sektörü ile alakalı diğer konularla ilgili videolar da bulunmaktadır. Ayrıca

tarımsal destekler, fuarlar, tarımsal etkinliklerle ilgili bilgiler de yer almaktadır (Tarım TV, Erişim Tarihi: 04.04.2017).

Bakanlık Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca temin edilen ve resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılacağı uygulama (EBYS - Elektronik Belge Yönetim Sistemi) 2016 yılında birimlerde uygulamaya geçmiş olup <http://e-belge.tarim.gov.tr> sayfasından erişilebilir durumdadır (Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı EBYS, Erişim Tarihi: 04.04.2017).

3.2.7. İçişleri Bakanlığı

İçişleri Bakanlığı; ülkedeki iç güvenliğin ve asayişin sağlanması, kamu düzeninin korunması, illerdeki genel idarenin düzenlemesi, mahalli idarelere merkezi idare adına vesayet makamı olarak nezarete bulunması ve idari yönden alınan kanuni önlemlerle idarelerin gelişmesine yardımcı olunması, halkın nüfus ve vatandaşlık işlemlerinin yerine getirilmesi, olası savaş ve doğal afetlerle ilgili sivil savunma hizmetlerinin yürütmesi gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 12 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında İçişleri Bakanlığı, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Resmi internet sitesi www.icisleri.gov.tr olan İçişleri Bakanlığı, Merkez ve Taşra Teşkilatlarında özellikle Emniyet Genel Müdürlüğü ile Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde birçok geniş kapsamlı ve büyük e-Devlet projeleri gerçekleştirilmektedir. İçişleri Bakanlığı, vatandaşların ve personelin iş ve işlemlerini kolaylaştırmaya yönelik Memis, PolNet (Polis Bilgi Sistemi), e-İçişleri gibi yüksek maliyetli ve birçok e-Devlet projesine örnek olan uygulamaları ile birlikte e-Devletin yoğun olarak kullanıldığı bir kurumdur (İçişleri Bakanlığı Hakkında, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

3.2.7.1. Emniyet Genel Müdürlüğü

Günümüzde gerek sosyal gerekse ekonomik değişimlerin yanında özellikle teknolojik alanda değişimler oldukça hızlı şekilde artmaktadır. Bu artışın etkileri gün geçtikçe yaşantımızda daha da çok hissedilmektedir. Emniyet Teşkilatında da gelişen teknolojiler sayesinde değişen kurumsal ihtiyaçlara yönelik geliştirilmiş olan kurumsal uygulama yazılımlarıyla tüm emniyet birimlerinde sürekli bir bilişim desteği

sağlanmaktadır. Bu yöndeki çalışmalara PolNet projesi ile başlanmış olup e-polis uygulamaları ortaya çıkmıştır. Bu uygulamalar sayesinde emniyet teşkilatında e-Devlet için gerekli hazırlıklar tamamlanmıştır. e-Devlet çalışmaları kapsamında e-İmza altyapısı ile uyumlu çalışan Elektronik Belge ve Dokümantasyon Yönetim Sistemi geliştirilmiş olup kurumdaki yazışmalar elektronik ortama taşınmıştır. e-İmza ile bütünleşik sistem oluşturulması sonrasında, diğer kurumlarla halen kağıt üzerinde yürütülen yazışmalar elektronik ortama taşınmış olup daha hızlı ve daha güvenilir evrak akışı sağlanacaktır. Emniyet Teşkilatı oluşturduğu Ayniyat Takip Sistemi ile ise kurumsal kaynak planlaması adına bütçe planlama işlemleri ve uygulamalarını merkezden elektronik ortamda yapabilmektedir. ETMYS (Emniyet Taşınır Mallar Yönetim Sistemi) ile de emniyete ait bütün taşınır malların teşkilatta hangi birim tarafından temin edildiği, hangi biriminin kullanımına verildiği ve kullanılan miktarları ile birlikte hangi personelin zimmetine verildiği bilgilerinin tamamı kayıt altına alınıp takip edilebilmektedir. Bu sistemlerin kullanılması sonucunda kurum kaynakları etkin ve verimli şekilde kullanılarak teşkilatın daha çevik bir yapıya kavuşturulması sağlanmıştır. Yeni teknolojiler sayesinde gözaltı sürelerinin de kısaltılması ve gözaltına gereksiz alma olaylarının azalması sağlanmaktadır. Ayrıca <https://www.egm.gov.tr/Sayfalar/Ihbar.aspx> sitesindeki çevrimiçi ihbar uygulaması ile internet üzerinden her türlü ihbar alınabilmektedir (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2013).

“Bugün git yarın gel değil, şimdi” sloganını temel alan Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde çok sayıda bilişim projesi ve bilgi sistemleri POLNET adı altında birleştirilmiştir (Çelikel, 2008, s. 89).

e-Devlet'ten bir parça olan PolNet, içerdiği bilgilerle internet aracılığıyla da vatandaşlara elektronik ortamda doğrudan hizmet sunmaktadır. Pasaport işlemleri, araç tescil işlemleri, sürücü ve silah ruhsat işlemleri de bürokrasiden arındırılmış olarak hızlı şekilde gerçekleştirilmektedir. Trafik cezaları konusunda da izlenebilirlik bilgi teknolojileri sayesinde artmış olup trafik denetimlerinde etkinliğin artırılması ile de kaza oranlarında düşüş meydana gelmiştir. Hudut kapılarındaki hızlı ve etkin hizmetler sayesinde ülkenin güvenliği ve turizm konularında önemli faydalar sağlanmıştır (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2013).

POLNET Bilgi Sistemi üzerinde çalışan bir bilgisayar yazılımı olan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ise emniyet birimleri arasındaki yazışmalarda bütün süreçleri bilgisayar ortamına aktaran ve evrak akışlarının sistem üzerinden e-imza kullanılarak gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Belgelerin hazırlanması ve muhafaza

edilmesi konularında maliyetler azaltılmış, kırtasiye giderleri ile birlikte gerek zaman gerekse iş gücü tasarrufu sağlanmıştır. Evrak akışı hızlı ve net şekilde sonuçlandırılmakta olup sorun çıkan noktaların raporlanması ve arşivlenen belgelerin yönetilerek fayda sağlanan bilgiye dönüştürülmesi sağlanmıştır (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2015a).

Bunlarla birlikte Emniyet Genel Müdürlüğü geliştirdiği kurumsal e-Posta servisi üzerinden yaklaşık 185.000 personele 10 farklı alan adı üzerinden hizmet vermektedir. e-Posta servisinin gelecekte tüm teşkilat personeli tarafından aktif olarak kullanılacağı öngörüldüğünden yaklaşık 300.000 personele hizmet verebilecek kapasitede altyapı geliştirme çalışmaları devam etmektedir (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2015b).

3.2.7.1.1. POLNET, POLNETMOBİL (Mobil Bilgi Sistemi) ve Transpol Projesi

1998 yılında başlatılan ve 2002 yılında aktif olarak kullanılmaya başlanan POLNET kişileri, olayları ve eşyaları merkezine alan yeni bir ortak veritabanı şeklinde oluşturulmuştur. Eski sistemde yer alan değişik birimlerin kullandığı polis uygulamaları adına önem arz eden bütün bilgi çeşitleri, sistemli şekilde veritabanına kayıt edilmekte ve gerektiğinde sorgulamalar yapılabilmektedir (Kocabal, 2004, s. 1).

Personellere verilen terminaller sayesinde GSM şebekelerine ulaşılabilen yerlerde kabloya gerek duyulmadan güvenli olarak PolNet ağına bağlanabilmesine imkân veren POLNETMOBİL (PolNet Mobil Bilgi Sistemi) ile (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2015c):

- T.C kimlik numarasından şahısların sorgulamalarının yapılması
- Plakalar aracılığıyla araçların bilgilerinin sorgulanması,
- Sürücü belgelerinin sorgulanması,
- Şahıs Bilgilerinin sorgulanması,
- Verilen cezaların sisteme kaydedilmesi,

gibi işlemler yapılabilmektedir.

Ayrıca Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından kullanıcılar için hazırlanan mobil uygulama kullanılarak otopark sorgulamaları, çevrimiçi ihbar alınması, bilgi edinme işlemleri, en yakın polis merkezi bilgilerine ulaşma, insan hakları ihlali başvuru formu doldurma, EGM sınav sonuçlarına ulaşma ve uygulamayla ilgili görüş ve önerilerde

bulunma gibi işlemlerin yapılabildiği menüler vatandaşların kullanımına sunulmaktadır. Mobil projelerin farklı platformlarda çalışması sağlanmış olup <https://www.egm.gov.tr/Sayfalar/egmmobiluygulamaları.aspx> adresinden uygulamaya erişilebilmektedir (EGM Mobil Uygulaması, Erişim Tarihi: 15.04.2017).

TransPol projesi ise emniyet teşkilatının değişik birimleri tarafından ayrı ayrı kurulması düşünülen ses, görüntü, parmak izi, KPL (Kriminal Polis Laboratuvarı) uygulamaları ve veri iletişim ağlarının müstakil, güvenli ve güçlü bir omurga halinde tek bir polis iletişim altyapısı üzerinden kurulması ile maliyet, yönetim ve kapasite yönünden tasarruf sağlanmasıdır. PolNet hizmetinin gideceği tüm birimlere Transpol hizmeti sabit ya da mobil olarak taşınmaktadır. 2002 tahininden itibaren aktif olarak hayata geçirilen PolNet ve TransPol projeleri sayesinde; gözaltı süresi kısalmış, trafik denetimleri hız kazanmış, vatandaşlara trafik ceza puanını internet üzerinden öğrenebilme imkânı getirilmiştir. Pasaport belgesinin, 1 gün içinde alınabilmesi sağlanmış, sürücü belgesi ve araç ruhsat belgelerini alma süreleri kısaltılmıştır. Projelerin hayata geçirilmesi ile birlikte başlangıçta 15.000 personel temel bilgisayar ve PolNet uygulamalarının kullanımı konusunda eğitilerek, vatandaşlara verilen hizmetlerin ve personelin kalitesinin artmasına yardımcı olunmuştur (Kocabal, 2002, s. 1).

Emniyet Teşkilatı içi ortak veritabanı, otomasyon ve vatandaşlara hizmet projesi olan PolNet kapsamında İl ve İlçe Emniyet Müdürlükleri, karakollar, sınır kapıları ve diğer birimlerde hizmet sağlanmaktadır. Bilgiye ulaşmak için gerçekleştirilen yazışmalar ve bu burada yaşanan zaman kayıpları azaltılarak, pek çok hizmette olması gereken şekilde hizmet verilmeye başlanmış ve bunun sonucunda etkinlik artırılarak daha kaliteli hizmet sunumu sağlanmıştır. PolNet sayesinde Emniyet Teşkilatında kullanıcılarla sınırlı kalmayan bir bilişim kültürü oluşmuştur. Hemen hemen bütün birimler PolNet üzerinde bir internet sitesi sahibi olmuştur. Yürürlükte olan güncel mevzuatlar, duyurular, güncel uygulamalar vs. gibi bilgiler oluşturulan internet siteleri sayesinde bütün personele ulaştırılabilmektedir (Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, 2013).

Proje ile sağlanan somut faydalardan bazıları şöyle sıralanmaktadır (DPT Müsteşarlığı, 2005):

- Bilgiye daha çabuk ulaşılması ile gözaltı sürelerinde kısaltmalar sağlanmış ve gereksiz gözaltılar azaltılmıştır.
- Güvenlik soruşturmalarının gerçekleştirilmesinde geçen süreler kısaltılmış ve daha az yazışma yapılması sağlanmıştır.

- İş hacmi artmasına rağmen personel sayısı azaltılmış, fazla personeller aktif görevlere verilmiştir.
- PolNet sisteminin oluşturulmasındaki maliyetlere rağmen, personel, kırtasiye, ulaşım vs. gibi çeşitli kalemlerde tasarruflar sağlanmıştır.
- Önceden yazışma gerektiren bazı işlem ve kontroller PolNet sayesinde otomatik olarak yapılmaktadır. Örnek olarak, Araç Tescil Bilgi Sisteminde tescil işlemi yapılması istenen aracın hak mahrumiyetleri, çalıntı araç olup olmadığı, vergi borçları vb. bilgilerin sistem sayesinde otomatik kontrolü sağlanmakta ve gerek duyulursa yapılacak yazışmalar sistem tarafından hızlı şekilde üretilmektedir.
- Birimlerin arasındaki koordinasyon sağlanmış, gerek zaman gerekse mekândan bağımsız şekilde bilgiye ulaşım sağlanmıştır. Ayrıca elektronik posta vs. dijital unsurlar sayesinde personeller arası iletişim de kolaylaşmıştır.
- İnternet ve mobil uygulamalar sayesinde yerinden hizmet vermeye başlamış olup vatandaşlar Emniyetteki bazı işlem ve başvurularını internet kullanarak kuruma gitmeden yapabilmektedir.
- Uluslararası (İnterpol, Europol vb.) kurumlar arasındaki işlemlerden bazıları elektronik ortama aktarılarak işlemlerin hızlı gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.
- Sınır kapıları ve havaalanlarında emniyetle ilgili sorgulamalardan kaynaklanan kuyruklar azalmıştır.
- Birimler arası evrak akışı elektronik ortamda yapılarak evrak akışı çok daha hızlı hale getirilmiş ve yazıların bekleme süreleri azaltılmıştır.
- Teşkilattaki tüm personellere intranet üzerinden eğitim alma imkânı sağlanmıştır.

3.2.7.1.2. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS)

Emniyet Teşkilatının işlerini kolaylaştıran bir diğer uygulama olan Otomatik Parmak izi Teşhis Sistemi (AFIS - Automatic Fingerprint Identification System) parmak izlerinin kayıt altına alınması, parmak izi sahiplerinin kimlik bilgilerini kontrol işlemleri ve güvenli şekilde saklanmasını kapsamaktadır (Çelikel, 2008, s. 89).

AFIS (Otomatik Parmak İzi Tespit Sistemi), 25 yıldan beri pek çok polis teşkilatında kabul gören ve yasal bir yöntem olarak bilinmektedir. Günümüzde her ne kadar farklı teknolojiler geliştirilmiş olsa bile büyük ve geniş kapsama sahip kimlik tespit çalışmaları yapılmasında parmak izi kadar doğru ve net sonuçlar üreten bir teknoloji yoktur. AFIS ile

elde edilen bir parmak iziyle, sistem üzerinden ülke genelinde kısa süreli bir araştırma sonucunda sonuca ulaşılmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün kullanmaya başladığı bu sistem ile şüpheli, sabıkalı ya da suçlu görülen kişilerin parmak izleri ülke genelindeki kayıtlar arasında sorgulanabilmekte ve azami 20 dakika gibi kısa bir süre içerisinde parmak izinin kontrolü gerçekleştirilebilmektedir. Ülkemizde 2000'li yılların başlarında kullanılmaya başlanan AFIS sistemiyle (otomatik parmak izi tespit sistemi) saniyede 26 bin parmak izi üzerinden tarama yapılabilmektedir. Bu yöntem ile ülkedeki tüm parmak izi kayıtlarının kısa sürede sorgulanabilmesi sağlanmaktadır (Tetik, 2004, s. 4).

3.2.7.1.3. e-Pasaport

Türkiye'de, 2010 yılının Haziran ayından itibaren e-Pasaport uygulaması devreye alınmıştır. Dünya genelinde e-Pasaportların kullanılması ve bununla birlikte belgelerin güvenliğinin artmasına bağlı gittikçe fazlaşan sayıda ülkede sınırlarda otomatik pasaport okuma/tanım sistemleri kullanılmaya başlanmıştır. Bunun sonucunda pasaportların kontrol işlemlerinde hızlanma görülmüştür. Ülkemizde de e-Pasaport üretmesi sayesinde vatandaşların seyahatleri artık daha hızlı ve rahat hale gelecektir. Örnek olarak sınırlarda isim benzerliklerinden kaynaklı gecikmeler engellenecek ve e-Pasaport tanzimi ile ülkenin Avrupa Birliğiyle uyum süreci için önem arz eden bir adım atılacaktır. Uygulamadaki sistemde kullanılmakta olan ve makinelerde okunması mümkün olmayan tarzda eski tip pasaportlar geçerlilik süreleri içinde ancak 24 Kasım 2015 tarihine gelinceye kadar kullanılmıştır. Bu tarih itibarıyla makinede okunması mümkün olmayan eski tip pasaportları kullanarak seyahat etme imkânı bulunmayacağından e-Pasaport başvurusu yapılması gerekmiştir. Ülkemizde yaşayan vatandaşlar e-Pasaport sahibi olabilmek için 81 İl ve 366 İlçe Emniyet Müdürlüğü bünyesindeki toplam 447 adet başvuru merkezine; ülke dışında yaşayanlarsa buldukları ülkelerdeki Büyükelçiliklerin Konsolosluk Şubelerine ya da Başkonsolosluklara başvuruda bulunabilmektedirler. Diplomatik pasaportlarda ise başvurular, yurt içinde Dışişleri Bakanlığına, yurt dışında ise Büyükelçilikler ile Başkonsolosluklara yapılabilmektedir (e-Pasaport, Erişim Tarihi: 25.04.2017).

e-Pasaport üretimi süreçlerinde, dünyada olduğu gibi Türkiye'de de vatandaşların kişisel kimlik bilgilerine yönelik bir sahtekarlık girişimi olmasına karşı güvence veren ICAO standartlarına sahip ileri seviyede teknolojilerden yararlanılmaktadır. Yazılımında İçişleri ve

Dışişleri Bakanlıklarının bilgi işlem birimlerinin yer aldığı başvuru kabul sistemi ile kayıt altına alınan bilgiler şifreli verilere dönüştürülerek güvenli bağlantılar aracılığıyla fiziki güvenliğe sahip merkezi tanzim birimlerine iletilmekte ve bunlar e-Pasaportlarda ilgili sayfalara ve yongaya işlenerek kayıt edilmektedir (e-Pasaport, Erişim Tarihi: 25.04.2017).

3.2.7.1.4. ASBİS (Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi) ve KABİS (Kiralık Araç Bildirim Sistemi)

Araç tescil ve sürücü belgesi işlemlerinde dijital ortamda çevrimiçi işlem gerçekleştirilmesi Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS) sayesinde mümkün olmaktadır. Araç ve sürücü belgelerinin kişilerin adreslerine gönderilmesini sağlamak amacıyla, 2005 yılı itibariyle Emniyet Genel Müdürlüğünce ilgili Bakanlık, kurum, kuruluş ve sivil toplum örgütlerinin temsilcileriyle beraber yapılan çalışmalar sonunda "Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemlerinin Elektronik Ortamda Çevrimiçi Olarak Yapılması" adında bir proje gerçekleştirilmiştir. Bu proje, Başbakanlıkça, kamu hizmetleri sunulmasında verimlilik ve etkinliğin sağlanarak artırılması ve bürokrasinin azaltılması yönündeki çalışmalar kapsamında 300'den fazla sayıda proje arasından seçilip öncelik verilen 11 adet e-Devlet projesi arasında yer bulmuştur (ASBİS, Erişim Tarihi: 26.04.2017).

Bu projede sıfır araçlarda tescil işlemleri, ikinci el (tescilli) araçlarda da satış, devir ve tescil işlemleri ile sürücü belgesi verilmesi işlemleri de dâhil 3 temel bölüm bulunmaktadır. Projedeki tescilli (ikinci el) araçların satış, devir ve tescil işlemleri konusunda tek noktada (noterlerde) elektronik ortamda işlem yapılmasına imkân veren kısmı, 31.12.2009 tarih ve 27449 sayılı resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5942 sayılı Kanun'un birinci maddesi gereğince 01.05.2010 tarihi itibariyle uygulamaya alınmıştır. Yeni Araçlara Tescil ve Sürücü Belgesi verilmesi ile ilgili işlemler ise 2011 yılı içerisinde hizmete alınmıştır (ASBİS, Erişim Tarihi: 26.04.2017).

Kiralık Araç Bildirim Sistemi (KABİS) ise ülke genelinde kiralanan araçların tek bir sistem altına alınması ve araç kiralama hizmetlerinde kimlik bildirim işlemlerinin düzenli olarak yapılmasına yönelik Emniyet Genel Müdürlüğünce 03.10.2015 tarihinden itibaren hizmete girmiştir. KABİS sistemindeki kullanıcılar olan araç kiralama şirketlerindeki sorumlu işletmeciler ve yöneticiler tarafından kiraladıkları araçlarla ilgili bilgilerin ve aracı kiralayanların kimlik bilgilerinin Emniyet Genel Müdürlüğünün <http://arackiralama.egm.gov.tr> adresi üzerinden bildirilmesi yoluyla sistem güncel tutulmaktadır (KABİS, Erişim Tarihi: 25.04.2017).

3.2.7.1.5. Kayıp Şahıslar ve Kayıp Alarmı Projesi

Kayıp şahısların eşkâl bilgilerinin ve fotoğrafının, kaybolduğu bölgede bulunan telefon kullanıcılarına SMS veya MMS olarak gönderilmesi ve aynı zamanda sosyal medyada yayınlanması sağlanarak kayıp şahısların en kısa sürede ve en az zararla bulunmasına yönelik yürütülen bu proje 07.11.2014 tarihinde faaliyete geçirilmiştir. Projenin yürütülmesi ve iller arası koordinasyonu sağlamak amacıyla 06.11.2014 tarihinde Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde kayıp alarmı koordinasyon merkezi kurularak faaliyete geçirilmiştir. Halkın çoğunluğunun kullanmış olduğu sosyal medya aracılığı ile kayıplar konusunda vatandaşların bilinçlendirilmesi amacıyla kayıp resim ve bilgileri sosyal medya üzerinden yayınlanmaktadır (Kayıp Alarmı, Erişim Tarihi: 27.04.2017).

Ayrıca http://www.asayis.pol.tr/Sayfalar/kayip_kucukler.aspx ve <http://www.asayis.pol.tr/Sayfalar/kypbyk.aspx> siteleri üzerinden çocuk ve yetişkin kayıp şahıslar ile ilgili fotoğraflı bilgiler bulunmakta olup TC kimlik numarası, ad soyad ve yaş kriterleri ile çeşitli aramalar yapılabilmektedir (Kayıp Şahıs ve Çocuk Sorgu Sistemi, Erişim Tarihi: 27.04.2017).

3.2.7.1.6. Emniyet Kolluk İşlemleri Projesi (EKİP)

Emniyet Genel Müdürlüğündeki tüm birimlerin görev, yetki ve sorumluluk alandaki adli olaylarla ilgili iş ve işlemlerin elektronik ortamda yapabilmesini ve üretilen veriler sayesinde istatistiki raporlar oluşturulabilmesini sağlayacak güvenli ve ortak bir bilgi sistemi oluşturulması adına PolNet üzerinde Emniyet Kolluk İşlemleri Projesi (EKİP) 2015 yılı içerisinde tüm ülkede hizmete girmiştir. EKİP Projesi; ihbar, olay, sorgulama, eşkâl, gözaltı, aranan şahıs, adli evrak, kayıp şahıs, bulunan şahıs, kabahat, illegal örgüt, yoklama-bakaya ve koordinasyon olmak üzere on üç modülden oluşmaktadır. Proje, PolNet üzerindeki diğer proje verilerinden ve yapılan protokoller kapsamında dış kurumların verilerinden güvenli ortamda bilgi sağlamaktadır. Yeni ihtiyaçlar olması halinde geliştirilebilir ve genişletilebilir özellikte olup proje ile mevsimsel ve dönemsel suçlar, suçların yoğunlaştığı yerler, risk grupları, birbirini tetikleyen suçlar tespit edilebilmektedir (İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü, 2015).

Proje, suç ve kabahatlere ilişkin olaylarda polis tarafından yürütülen iş ve işlemlerin vatandaşlarımıza eşit, daha hızlı ve kaliteli sunulmasını sağlamakta, keyfi

uygulama ve suiistimalleri engellemektedir. Bununla birlikte proje sayesinde kurumsal hafıza oluşturulacak, hizmet içi eğitim süreleri kısılacak, hatalı veri girişleri önlenerek iş kolaylığı, motivasyon ile iş gücü ve kırtasiye tasarrufu elde edilmektedir. Ayrıca EKİP Projesinin Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemine (UYAP) entegrasyon işlemi tamamlandığında, tahkikat evrakı işlemlerinin elektronik ortamda e-imzalı olarak yürütülmesi ve bu işlemleri yerine getiren yaklaşık 5 bin personelin de alana inerek suç ve suçlularla mücadele eden birimlerde aktif olarak görev alması sağlanacaktır (İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü, 2015).

3.2.7.2. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından birçok e-Devlet projesine örnek olan projeler gerçekleştirilmiş olup bunlar arasında MERNİS Projesi olarak adlandırılan Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi bu projelerin en önemlisidir. Bütün kişisel olaylar ile ilgili bilgileri dijital ortama taşıyan ve bu bilgiler ile ilgili tüm değişiklikleri yurdun 967 merkezinden güncellemeye olanak veren güvenli ağ üzerinde bu bilgileri paylaşım bir projedir. Ayrıca Mernis uygulamasına geçmiş olan Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Adres Kayıt Sistemi (AKS) gibi destekleyici projelerle birlikte kamu kurum ve kuruluşları arasındaki hizmetlerin hızlandırılması ve adres bilgilerinin doğru tutulması Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü koordinesinde sağlanmaya çalışılmaktadır (Özmen, 2010, s. 92).

3.2.7.2.1. Merkezi Nüfus İşleri Sistemi

Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (Mernis) Projesi nüfus hizmetlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesine, sistemde yer alan bilgilerde oluşan tüm değişikliklerin ülke genelindeki 957 adet merkezden anlık güncellenmesine ve güvenli bir ağ üzerinden sorunsuz şekilde paylaşımına imkân veren bir projedir. Bu proje ülkemizde ve Avrupa'da birçok projeye de öncülük etmiştir. Projenin amaçları kapsamında bilgiler güvenli olarak paylaşılmakta, hızlı güncellenmeler yapılabilen, vatandaşa sunulan hizmette hız ve verim konularında artış sağlanabilmektedir. Proje kapsamında, kurumların vatandaşları ayırmak adına kullanmakta olduğu birbirinden farklı numaraların da tekleştirilmesi sağlanarak vatandaşların her kurum için farklı numara ve işaret kullanılmasına da gerek

kalmamıştır. Proje ile sağlanan güvenilir bilgi desteği sayesinde kurumlarda gerçekleştirilen iş ve işlemlerde hızlanma olmasının yanı sıra elektronik devlet projelerine de giriş anahtarı olmuştur. Bu çalışma kapsamında bu projeyi devam ettirme niteliğindeki Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile beraber bilgilerin kurumların iş ve işlemlerinde kullanılmasına açarak güvenilir, hızlı ve verimli bir hizmetin yanında kırtasiyeciliğin de önüne geçilmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda Mernis Projesinin genel olarak sağladığı faydalar (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a):

- Elektronik ortama aktarılan nüfus kayıtları ile ilçe nüfus veri tabanlarının hazırlanması ve hizmette modernizasyonunun sağlanması,
- Bilişim teknolojileri ile harmanlanmış nüfus hizmetlerinin il ve ilçelerde verilmesi,
- İlçe nüfus veri tabanlarıyla merkezde bütünleşmiş bir Merkezi Nüfus Veri Tabanını kurulmasının gerçekleştirilmesi,
- Her Türkiye Cumhuriyeti vatandaşına bir kimlik numarası verilmesi,
- Kimlik numaraları sayesinde, gerek kamu gerekse özel sektör bilişim projelerinde ve bu projeler arasında yapılan kişi bilgilerinin akışında, kişilere özel eşi olmayan bir tanımlama yapılmasının sağlanması ve bir altyapı üzerinden işlemlerin çevrimiçi yürütülmesinin sağlanması,
- Bilişim teknolojileri kullanılarak nüfus ile ilgili ayrıntılı istatistikler çıkarılabilmesi,
- Hizmetlerin hızlanması, güvenilir olması ve vatandaşların hizmetlere daha kolay, hızlı ve güvenilir şekilde ulaşabilmesi,
- Bürokrasiden kaynaklı yavaşlığı azaltması ve devletle vatandaşın birbirine yakınlaşmasını sağlayıcı bir hizmet güvenliğinin oluşturulması,

olarak sıralanmıştır.

Bu projede öncelikle 1998 yılında 923 ilçe nüfus idaresinde bilgisayar altyapıları oluşturulmuştur. Sonrasında ilçeler için yapılan ihaleler ile satın alınan bilgisayar sistemleri ilçelerde kurularak aktif hale getirilmiştir. Bunlara paralel olarak ilçelerdeki bilgisayarları kullanacak personellere yönelik bilgisayar eğitimleri verilmiştir. İlçelerdeki personeller, merkezde sıkı bir eğitim programına alınarak bilgisayar kullanabilecek seviyeye getirilmiştir. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesindeki 5 (beş) bilgisayar laboratuvarında toplam 6500 personele farklı dönemlerde eğitimler verilmiştir.

Yapılan eğitimlerden sonra 1998 yılında hâlihazırdaki nüfus personeli tarafından veri giriş programı ile nüfus bilgileri bilgisayar ortamına aktarılmaya başlanmıştır. Yoğun çalışmalar sonrasında 122.145.860 kişiye ait bilgilerin sisteme girilmesi 1999 yılı sonlarına doğru tamamlanmıştır. 2000 yılında tamamıyla hazır hale gelen yazılımlar merkez birimler ile 8 ilçede pilot uygulamaya alınmıştır. Bu uygulamalar sonrasında yapılan değerlendirmelerde, yazılımın kullanılmasında bir sakınca olmadığı belirtilmiştir. 2000 yılının yarısından itibaren uygulamalara ilçelerde başlanmış olup günümüzde de tüm Nüfus Müdürlüklerinde yazılımlar başarılı şekilde çalışmaktadır (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017b).

28 Ekim 2000 tarihinde her bir Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşına bir adet eşsiz ve herhangi bir bilgi içermeyen 11 haneli sayı ile oluşturulan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmiştir. Kimlik numarasında doğruluk sağlayabilmek için son iki rakam sağlama alanı olarak belirlenmiştir. Günümüze kadar 560 adet kamu kurum ve kuruluşunun sistemlerinde kayıtlı kişilere ait Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları aktarılmıştır. Kimlik numaralarını öğrenmek isteyen vatandaşlara kolaylık olması adına, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün internet sitesinde kimlik numarası öğrenme modülü yer almaktadır (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017b).

MERNİS Projesi ile iş süreçlerinde yenilenme yapılması zorunlu hale gelmiş ve bu konuyla ilgili genelgeler ve yönetmelikler uygulamaya alınmıştır. MERNİS Projesinin uygulanmasıyla birlikte proje ile ilgili vatandaşların ve kamu kuruluşlarının bilgilendirilmesi, gerekli tanıtımların yapılması büyük önem kazanmıştır. Bu kapsamda yazılı basın ve görsel medya üzerinden gerekli tanıtımlar yapılmış ve uygulama ile sağlanacak yararlar kamuoyuna aktarılmıştır. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün tanıtılması, faaliyetler hakkında bilgi verilmesi ve Türkiye Cumhuriyeti Kimlik numarasının öğrenilmesinin kolaylaştırılması adına www.nvi.gov.tr isimli bir internet sitesi oluşturulmuştur. Yayına alınan internet sitesi kamuoyunun talepleri ve ihtiyaçları doğrultusunda güncellenip geliştirilmektedir (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a).

25 Nisan 2006'da 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu ile vatandaşın doğumuyla başlayan ve ölümüne kadar olan süreç içinde kişisel ve medeni hal bilgileri, uyruk bilgisi ve bunlara ait doğal ve hukuki olayların belirlenip işlenmesi, bunlar için hazırlanmış kütüklere yazılması, dijital ortamda ikamet bilgilerinin veritabanının yapılandırılması, adres verileri ile nüfus bilgilerinin eşleştirilmesinin hedeflenmesi Mernis projesinin son adımı olarak değerlendirilmektedir (TBMM, 2006).

3.2.7.2.2. Kimlik Paylaşımı Sistemi

Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS), Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünce muhafaza edilen kişi nüfus ve yerleşim yeri bilgilerine (merkezi veri tabanında tutulan verilere) kamu kurumlarınca ve diğer tüzel kişilerce güncel ve güvenli olarak kesintiye uğramadan her an çevrimiçi ulaşılmaya imkân veren bir sistemdir. KPS ile temel olarak (KPS, Erişim Tarihi: 03.05.2017);

- T.C. Kimlik Numarası kullanılarak kişi bilgilerinin sorgulanması,
- Kişi bilgileri kullanılarak T.C. Kimlik Numarasının sorgulanması,
- Nüfusa kayıtlı olunan yer bilgileri kullanılarak kimlik bilgilerinin sorgulanması,
- Nüfus kayıt örneğinin sorgulanması,
- Adres bilgilerinin sorgulanması,

işlemleri yapılmaktadır. KPS'den yararlanmak isteyen kurum ve kuruluşlar Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü arasında anlaşma düzenlenmektedir. Bu anlaşmalarda yetkilendirme kısmında, kurum ve kuruluşların, hangi sorgulamalardan yararlanabileceği, bu sorgulamaları kullanarak hangi bilgilere erişebileceği bulunmaktadır. Ayrıca KPS üzerinde yapılan tüm işlemlerin gerektiğinde kaydına ulaşılabilmesi adına geri izleme bilgisi (log kayıtları) tutulmaktadır.

Başbakanlığın 2008/8 sayılı genelgesi ile birlikte Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanımı kamu kurumları için zorunlu hale getirilmiştir (Özmen, 2010, s. 116).

2015 Aralık ayı itibariyle KPS'ye bağlı kurum sayısı 2283'e yükselmiştir. KPS ile kurum ve kuruluşlarının bütünleşik bir e-Hizmet yapısına ulaşmaları kolaylaştırılarak Türkiye'nin e-Dönüşüm hızına katkıda bulunmaktadır. Gerek zaman gerekse iş gücü ve kaynak konularında tasarruflar sağlanmaktadır. Kırtasiyeciliğin azaltılmasının yanında vatandaşlara daha hızlı, kaliteli ve basitleştirilmiş hizmet sunumu yapılması sağlanmaktadır (KPS'nin Sağladığı Kazanımlar, Erişim Tarihi: 03.05.2017).

KPS ile Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü resmi sitesi olan www.nvi.gov.tr, TUSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı işbirliğinde 2005'te düzenlenen üçüncü E-Tr kongresinde “kamudan kamuya e-hizmetler” alanında E-Tr ödülüne sahip olmuştur. Genel Müdürlük ise (Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığının “Kamu Kesiminde Kaynakları Etkin Kullanma ve Maliyetleri Düşürme Projesi” kapsamında) 21 Eylül 2006 tarihinde “bürokratik işlem ve süreçlerin azaltılarak vatandaşla ilgili işlemlerin basitleştirilmesi ödülü” ne layık görülmüştür (Ödüllerimiz, Erişim Tarihi: 03.05.2017).

3.2.7.2.3. Adres Kayıt Sistemi

Adres Kayıt Sistemi, gerek Türk Vatandaşları gerekse Türkiye’de yaşayan yerleşik yabancıların yerleşim yeri ve diğer adres bilgilerini dijital ortamda merkezi bir yapıda güncel halde tutan ve adres konusunda dağınıklığın bitirilmesini sağlayan önemli bir e-Devlet projesidir (AKS, Erişim Tarihi: 05.05.2017).

Temel dayanağı 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu olan Adres Kayıt Sistemi sayesinde Türk Vatandaşları ve Türkiye’de yaşayan yerleşik yabancıların yerleşim yerleri ve diğer adres bilgilerinin güncel olarak tutulması kapsamında, gerek belediyeler gerekse il özel idarelerince ülkenin dört bir yanında numaralama ve levhalama işlemleri bitirilerek ulusal adres veritabanı hazır hale getirilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu da kişilerin T.C. kimlik numaraları ile yerleşim yeri adres bilgilerinin eşleştirilmesi için alan uygulaması gerçekleştirmiş ve bu veriler de elektronik ortamda güncel olarak tutulmaya başlanmıştır (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016a).

Adres kayıt sistemi sayesinde (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016b):

- Kaynakların etkin kullanılması,
- Yerleşim yeri tabanlı güncel nüfusa ait nitelik ve niceliklerle ilişkili güvenilir istatistiklerin üretilmesi,
- Adres bilgileri ve nüfus bilgilerinin tek yerden izlenilmesi,
- Nüfus sayımlarında yaşanan sokağa çıkma yasaklarının ortadan kalkması,
- Adres kayıtları tutulmasında yapılan yanlışlıklardan, yanlış adres beyanlarından, gerek bilgi kirliliği gerekse adres bileşenlerindeki sık değişimlerden dolayı yaşanan adres karmaşasının neden olduğu ekonomik kayıpların önlenmesi,
- Nüfus sayımları ve nüfus tespitleri yapılırken seçmen kütüklerinin oluşturulmasında ve güncelleştirilmesinde ek maliyetlerin ortaya çıkmasının engellenmesi,
- Kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin sağlanmasına yardım edilerek kurum ve kuruluşların bütünleşik bir e-Devlet yapısına erişmesi sağlanmaktadır.

3.2.7.2.4. Mekânsal Arşiv Projesi

Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi (MAKS) ile Adres Kayıt Sisteminde (AKS) metin düzeyinde saklanan adres bilgileri coğrafi koordinatlarla birleştirilmiş ve oluşturulan altyapı diğer sistemlerle entegre edilmiştir. Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından yayımlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010 Eylem Planında Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü" kapsamında 50 no'lu eylem olarak yer almıştır. Proje, "Çevrimiçi Emlak ve İnşaat İzinleri Projesi" ile birleştirilerek 13/01/2011 tarih ve 27462 Mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış 2011 yılı Yatırım Programında "Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Oluşturulması ve Çevrimiçi Emlak ve İnşaat İzinleri Projesi (MAKS)" olarak yer bulmuştur (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2012a).

24 Haziran 2011 tarihinde yapılan ihaleyle başlayan proje 2012'de tamamlanmıştır. 2014 yılında ise ihale edilen Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Veri Üretimi ve Yaygınlaştırma Pilot Uygulama Projesi'nin bitirilmesiyle içerisinde belediyeler, özel idareler, organize sanayi bölge müdürlükleri ve serbest bölgelerin bulunduğu 144 yetkili idare Mekânsal Adres Kayıt Sisteminden faydalanmıştır. Sistemin Tüm Türkiye'de yaygınlaşması adına yapılan çalışmalar sürmekte olup projenin 31.12.2018 tarihi itibarıyla tamamlanmış olması öngörülmektedir. (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2012b).

3.2.7.2.5. Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Projesi

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından MERNİS Projesini tamamlayan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı projesi ile ilgili pilot çalışmalara 4 Temmuz 2007 tarih ve 26572 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış 2007/16 no'lu Başbakanlık Genelgesi kapsamında başlanmıştır. 31.08.2009 tarihinde Bolu ilindeki vatandaşların tamamını kapsayacak pilot uygulamanın son aşaması başlatılmış olup pilot uygulama kapsamında temin edilen kimlik kartları sadece Bolu İlinde bulunan sosyal güvenlik ve sağlık kurumlarında kullanılmıştır (Özmen, 2010, s. 134).

2017 yılı itibarıyla tüm Türkiye'de dağıtımına başlanan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Projesiyle (İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016c):

- Kimlik kartı sayesinde güvenli şekilde kimlik doğrulaması yapılabilmesi,
- Sahtecilik yüzünden vatandaşın mağdur edilmesinin önlenmesi,
- e-Devlet üzerinde verilen tüm hizmetlere internet aracılığıyla her yerden kimlik kartı kullanılarak ulaşılabilmesi,
- Seyahatlerde kullanılabilen belge niteliği taşıması,
- Elektronik imza işlevinin olması,
- Yararlanılan hizmetlerde elektronik süreçleri desteklemesi sayesinde bürokrasinin azalmasına katkıda bulunması,
- Kişilerin hak sahipliği denetiminde kolaylık sağlaması ve denetimlerin güvenli olarak yapılması,
- Kişi doğrulamasında yaşanan yeterli olmayan kontrollerden kaynaklı usulsüzlük, yolsuzluk ve mali kayıpların en aza inmesi hedeflenmektedir.

3.2.8. Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi

Adalet Bakanlığı; adalet kurumlarının açılıp geliştirilmesi ve denetimlerinin yapılması, adalet hizmetleri konusunda araştırmalar ve hukuki düzenlemeler yapılması, bakanlıklar tarafından hazırlanan kanunların ve kanun hükmünde kararnamelerin taslaklarının Türk hukuk sistemi ve kanun yapma tekniklerine uygun olup olmadığının tespiti ve kanunlar ile verilmiş olan diğer görevlerin gerçekleştirilmesi gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içerisinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 11 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır. Ayrıca resmi internet sitesi olan www.adalet.gov.tr üzerinde de çeşitli bilgiler ve uygulamalar bulunmaktadır (e-Devlet Kapısında Adalet Bakanlığı, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Anayasanın 141. maddesinin son fıkrasında; “Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir.” hükmü bulunmaktadır. Günümüzde bilişim teknolojilerinin aktif kullanılması ile vatandaşlara daha hızlı, güvenilir ve yüksek performansa sahip hizmetler sunulması arasında bir doğru orantı bulunmaktadır. Sunulan adalet hizmetlerinde de ülkemizin dört bir yanında bütüncül şekilde en iyi hizmetin sağlanması, bilişim çağının getirdiği teknolojik gelişmelerden ve imkânlardan faydalanılması ile gerçekleştirilebilmektedir. Söz konusu bilişim olunca, kurumlarda üretkenlik ve verimliliğin artırılması adına geliştirilen; ölçeklenebilir, çok kullanıcı ve iş

merkezli sistemler olarak adlandırılan Yönetim Bilişim Sistemleri ortaya çıkmıştır. Adalet Bakanlığı tarafından da, adalet hizmetlerinde en iyinin yakalanabilmesi için, bir Yönetim Bilişim Sistemleri örneği olan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'ın uygulanmasına karar verilmiştir. Buna yönelik ilk çalışmalar 1998 yılında başlatılmış olup çalışmalarda sistemli ve planlı şekilde ilerlenmesi adına 1999'da Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. UYAP Bilişim Sistemine 2000 yılında çift aşamada başlanmış, 2001'de Adalet Bakanlığı Merkez Birimlerinde otomasyon olarak kullanılan UYAP I projesi tamamlanmıştır. 2005 yılına gelindiğinde ise adli ve idari yargı birimleriyle birlikte adli tıpları, ceza tevkif evlerini içeren otomasyon olan UYAP II tamamlanmıştır. Yargıtay da UYAP ile ilgili yazılımları kurumun yapısına göre uyarlayıp UYAP Bilişim Sistemine dâhil olmuştur. Günümüzde UYAP ülkemizin yargı birimlerinde yaklaşık % 100 oranında işletimde olup gerek yargısal gerekse idari tüm faaliyetler bu sistem üzerinden elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir (UYAP Tarihçe, Erişim Tarihi: 09.05.2017).

Elektronik imza alt yapısı ile uyum sağlayacak şekilde geliştirilen UYAP sayesinde merkezi bir bilgi sistemi kurularak yargı ve yargı destek birimlerinin arasındaki fonksiyonel bütünleşme tam anlamıyla sağlanmıştır. UYAP'ın entegrasyonu ve merkezi elektronik ortam üzerinde kurulu arşiv ile mevzuat sınırlarının tanıdığı yetkiler çerçevesinde öncelikli olarak hâkim ve savcılar ile yargı personeli olmak üzere kullanıcılara açılmıştır. İhtiyaç duyulan bilgilere kullanıcılar tarafından hızlı ve rahat şekilde ulaşılabilen ve yargı birimlerinin arasındaki tüm bilgi ve belge akışı dijital ortamda ve kısa süreler içerisinde gerçekleştirilmektedir. UYAP üzerinde bilgi ve belgelerin en son halleri, değişmeyen ve güvenli veritabanında barındırılarak yetkisiz erişimlere kapatılmıştır. Hâkim ve savcılar ile diğer personellere 70.000 e-imza dağıtılmış olup UYAP'ta aktif kullanımı sağlanmıştır. UYAP ile bilgi ve belge akışının elektronik ortamda yapılması için diğer kurum ve kuruluşlarda kurulu bilgi sistemleri ile entegrasyonlar sağlanmıştır. Bunun sonucunda idari ve yargısal süreçlerde mükerrer işlemler yapılması engellenmiş, ara süreçlerden kurtulmuş hızlı ve rahat işlem yapılması sağlanmıştır. Ayrıca iş yükü ve yoğunluğu azaltılarak personel eksikliğinden oluşan sorunların asgari düzeye indirilmesinin yanında posta ve kırtasiye gibi kalemlerde de tasarruf sağlanmaktadır. Elektronik ortamda haberleşme yapılması ile haftalarca süren yazışmalar birkaç saniyede gerçekleştirilebilmektedir. Adalet Bakanlığının 2008 yılında yayınladığı bir genelgede zorunlu hale getirilen adli yazışmalarda elektronik ortamın kullanılması sayesinde milyonlarca Euro tasarruf sağlanmıştır (UYAP, Erişim Tarihi: 09.05.2017).

UYAP ile bağlantısı gerçekleştirilen Adli Sicil Bilgi Sistemi üzerinden sabıka bilgileri, MERNİS üzerinden nüfus bilgileri ve Adres Kayıt Sistemi üzerinden adres bilgileri, POLNET üzerinden ehliyet bilgileri, Merkez Bankası üzerinden döviz kurları, TAKBİS üzerinden tapu ve kadastro kayıtları gibi bilgi ve veriler yargı birimleri tarafından otomatik olarak anlık elde edilebilmektedir. Vatandaşların adres kayıtlarının yargı birimleri tarafından çevrimiçi olarak anında elde edilebilmesi, tebligat yapılamamadan veya arananların bulunamamasından kaynaklı gecikmeleri önleyerek davaların gereksiz uzamasını ve çeşitli mağduriyetleri ortadan kaldırmaya yardımcı olmuştur. Kolluk kuvvetlerince herhangi bir sebepten ötürü aranan kişilerin sorgulamalarının direk olarak UYAP üzerinden gerçekleştirilebilmesi için UYAP ile KİHBİ (Kaçakçılık, İstihbarat, Harekât, Bilgi Toplama) entegrasyonu yapılmıştır. Sadece UYAP çevrimiçi Takyidat Sisteminin kullanılmaya başlandığı 2009 Haziran ayı itibariyle yapılmış olan 50 milyon sorgulamada gerek personel gerekse kırtasiye, enerji ve zaman kazancı hariç sadece 4,5 TL posta gönderimden, 4,5 TL de posta gelmesinden toplam 9 TL posta masrafı üzerinden hesaplama yapıldığında 1 yılda yalnızca posta giderleri kaleminden yaklaşık 450 milyon TL tasarruf sağlanmıştır. Bu tasarrufa ek olarak diğer kalemlerde de yapılan tasarruflar ve işlemlerin ara süreçlerden kurtularak yargı süreçlerinde hızlanma gerçekleşmesi, insan kaynaklı hataların engellenmesi, verilen emek ve enerjiden tasarruf sağlanması, yargının kaliteli, şeffaf ve daha verimli hale gelmesi bütünüyle değerlendirildiğinde yapılan işlerin ve oluşturulan sistemin ne kadar isabetli ve başarılı olduğu görülmektedir. UYAP ile Anayasa Mahkemesi arasında da elektronik ortamda bilgi akışı ve UYAP ile Yargıtay Bilgi Sistemi arasında temyiz dosyalarının sistem aracılığıyla Yargıtay'a hızlı şekilde gönderilmesi ve geri dönmesi sağlanmıştır. Yargıtay'ın UYAP Sistem Merkezinde Yüksek Seçim Kurulu-SEÇSİS'in de UYAP bilişim ağı alt yapısını kullanabilmesi sağlanmıştır (UYAP, Erişim Tarihi: 09.05.2017).

UYAP üzerinde Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) aracılığıyla, avukatların internet üzerinden sistemde vekâletinin kayıtlı olduğu dava dosyalarını inceleyebilmekte ve elektronik imza kullanarak sistemdeki dava dosyaları üzerinde çeşitli işlemler yapabilmektedir. Bu sistemle avukatların duruşmalara katılması haricindeki tüm işlerini bürolarından gerçekleştirebilmeleri mümkün hale gelmiştir. Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) aracılığıyla ise vatandaşlar internet üzerinden T.C. kimlik numaralarıyla UYAP üzerindeki adli ve idari yargı birimlerindeki dava dosyalarının bazı safahat bilgilerine ulaşabilmektedirler. Fakat bilgi güvenliği politikaları gereğince dosyadaki hiçbir belge vatandaşlara açık değildir. Yapılan çalışmalar sonucunda

vatandaşlar da avukatlar gibi internet üzerinden e-imza ya da mobil imza kullanarak UYAP Vatandaş Portalına bağlanarak yeni dava dosyası açabilmekte, harç ödeyebilmekte, yetkileri sınırında sistemde bulunan dava dosyalarıyla ilgili ayrıntılı inceleme yapabilmekte, dava dosyalarına evrak ekleyebilmekte ve bu dosyalardan suret alabilmektedirler. Ayrıca UYAP ile e-Devlet kapısı arasında da entegrasyon sağlanmıştır (UYAP, Erişim Tarihi: 09.05.2017).

UYAP üzerinde ayıca Bilirkişi Bilgi Sistemi, e-Satış Sistemi, Kurum Bilgi Sistemi bölümleri de bulunmaktadır. UYAP Kurum Portal Bilgi Sistemiyle ülke genelinde, adli ve idari mahkemeler ile birlikte icra dairelerinde özel şirketler ya da kamu kurumlarının tarafı buldukları dava dosyalarında internet üzerinden takip sağlayabilmeleri adına Adalet Bakanlığınca verilen bir hizmettir. Bilirkişi Bilgi Sistemi, ülkemizde bilirkişi olarak yargıda görev yapan kişilerin dosyalarla ilgili iş ve işlemlerini adliyeye uğramadan elektronik ortamda izleyebilmeleri için Adalet Bakanlığınca verilen bir hizmettir. e-Satış Sistemi ise İcra ve İflas Daireleri ve Satış Memurlukları tarafından 2004 Sayılı İcra ve İflas Kanunu hükümleri gereğince satışa sunulan mallarla ilgili ihalelerin elektronik ortamda yayımlandığı ve bunlara elektronik ortam üzerinden teminat yatırılarak teklif verilebildiği sistemdir (UYAP Kurum Portal, Erişim Tarihi: 10.05.2017).

Sonuç olarak UYAP ile yargı sisteminde adalet, hızlilik, doğruluk, tutarlılık, şeffaflık, daha etkin ve daha verimli olma konularında faydalar sağlanmakta ve çeşitli tasarruflar yapılmaktadır. Ayrıca usulsüzlük ve yolsuzluk olaylarını da önlemeye yardımcı olduğu görülmektedir (UYAP, Erişim Tarihi: 09.05.2017).

3.2.9. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı; çalışma hayatında yaşananları, işçi ile işveren arasındaki ilişkileri, iş sağlığı ve iş güvenliği konularının düzenlenerek denetlenmesi, sosyal güvenliğin sağlanması, yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi, yabancı ülkelerde çalışan vatandaşlarımızın çalışma hayatı ile ilgili haklarının ve çıkarlarının korunarak geliştirilmesi gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içerisinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 5 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında ÇSGB, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Resmi internet sitesi www.csgb.gov.tr olan Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, <https://belgenet.csgb.gov.tr/edys-web/sistemeGiris.xhtml> adresinden ulaşılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), e-SGK, Teftiş Yönetim Sistemi (TYS), e-Mevduat Haczi, Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi (ÇİBS), Otomatik İcra Programı, İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt, Takip ve İzleme Programı (İSG-Kâtip) projeleri gibi birçok e-Devlet projeleri gerçekleştirmekte olup e-Devletin yoğun olarak kullanıldığı bir kurumdur (ÇSGB Hakkında, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

3.2.9.1. İSG-Katip (İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt, Takip ve İzleme Programı) ve ÇİBS (Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi) Projeleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan “İSG-KATİP” programı 15.02.2013 tarihinden itibaren işyerlerinde kullanıma açılmıştır. 25.03.2013 tarihinde e-Bildirge yöneticileri bölümü ilgili kullanıcılara açılarak işveren, ortak, vekil, muhasebe ve işveren gibi türlere ait yetkiler kaldırılmıştır. Sistem aracılığıyla seçilen iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimleri, yine bu sistem aracılığıyla e-Devlet şifrelerini kullanarak sisteme giriş yapıp sözleşmelerini kontrol edip kendilerine uygun ise onaylamaları gerekmektedir. Bununla birlikte, önceden onayı alınan ve geçerlilik süresi devam eden sözleşmeler de "İSG-KATİP" sistemi üzerinden bildirilerek yenilenme işleminin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu işlemler <https://isgkatip.csgb.gov.tr/> adresinden sisteme ulaşılarak yapılabilmektedir (İSG-Katip, Erişim Tarihi: 12.05.2017).

Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi (ÇİBS) ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın istatistik konusunda gücünü arttırması adına gerçekleştirilen teknik yardım projesi olarak ifade edilmektedir. Projedeki genel amaç, özellikle TÜİK haricinde seçilen veri sağlayıcılarda kapasitelerin arttırılarak, istatistik konusundaki kazanımlara katkı sağlamaktır. Projenin asıl amacı ise, ihtiyaç duyulan istatistikleri AB standardında üretebilmek, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kuruluşların istatistik ve bilgi teknolojisi konularıyla ilgili insan gücünün niteliğini arttırmak ve istatistiki veritabanı oluşturabilmek adına Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın teknik altyapısında iyileştirmeler gerçekleştirmektir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın istatistik kapasitesini arttırmak için oluşturduğu Teknik Yardım Projesi'nin temel hedefleri ise (ÇİBS, Erişim Tarihi: 13.05.2017):

- Bakanlık ve ilgili kuruluşlar için, idari kayıtlar üzerinden, standart ve uluslararası alanda kabul edilen istatistiki veri toplama ve çözümlene

yöntemleriyle, etkin veri kaydetme, toplama ve istatistiki bilgilerin çözümlenmesi konularında ihtiyaç duyulan danışmanlık, eğitim ve çalışma ziyaretleri sağlanması,

- Bakanlık ve ilgili kuruluşlar için, bakanlık haricindeki yönetsel unsurlar aracılığıyla istatistiki bilgi paylaşımında kolaylık sağlayacak sayısal veri iletişim ağını gerçekleştirecek ihtiyaç duyulan danışmanlık, eğitim ve çalışma ziyaretleri sağlanması,
- Bakanlık ve ilgili kuruluşlar için, ÇİBS veri tabanları ile birlikte uygulamalarda ve bakanlık ağ altyapısında yönetim, tasarım, geliştirme konularında ihtiyaç duyulan danışmanlık, eğitim ve çalışma ziyaretleri sağlanması,
- Bakanlığa ve ilgili kuruluşlara bağlı personellere içeriği yararlanıcı tarafından belirlenen bilgi teknolojisi ile ilgili konularda eğitimler sağlanması,

olarak sıralanmaktadır.

3.2.9.2. Sosyal Güvenlik Kurumu e-SGK Projesi

Sosyal Güvenlik Kurumu, vatandaşlara doğumdan ölümüne kadar olan süreçle kalmayıp ölümü sonrasında da hak sahibi olanlara gerek sağlık gerekse sigorta ve sosyal yardım konularında, "kaliteli, adil, kolay erişilebilir, insan odaklı hizmet veren, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir bir sosyal güvenlik sistemini yürütmek ve geliştirmek" olarak belirlenmiş misyon kapsamında hizmetlerini sunan bir kurumdur. Bunları gerçekleştirirken bilgi ve iletişim teknolojilerini de yoğun olarak kullanmaktadır. Vatandaşlar, SGK hizmetlerine artık uygulama olarak hızlı bir şekilde ulaşabilmekte ve bütün sorularına anında yanıt bulabilmektedirler. e-SGK uygulamaları, vatandaşların zaman ve yer kısıtlaması olmadan SGK'nın sunduğu hizmetlere erişebilmelerini ve hizmetlerden yararlanabilmelerini güvenli ve kolay bir şekilde sağlamaktadır. Vatandaşlara olduğu gibi işverenlere e-SGK uygulamaları desteği ile ihtiyaç duyulan bilgiler anında ulaştırılabilmektedir. İşyeri sigortalılarının sorgulanması, çalışanların işe giriş ve çıkış bildiremeleri, kart ile prim ödeme gibi pek çok uygulamaya hızlı erişim sağlanmaktadır (e-SGK Projesi, Erişim Tarihi: 11.05.2017).

e-SGK kapsamında verilen sağlık hizmetleri, tek bir çatı altında toplanmıştır. E-optik ve e-eczane gibi SGK sağlık hizmet sunucularına yönelik uygulamalar, ihtiyaç niteliğindeki bilgiye anında erişim sunulmaktadır. Reçete ve kullanım suresi, biyometrik kimlik doğrulama işlemleri, elektronik istirahat rapor girişi gibi pek çok uygulama sistemde hizmet vermektedir (e-SGK Sağlık Hizmetleri, Erişim Tarihi: 11.05.2017).

Kurum tarafından Hastaneni Seç Doktoruna Ulaş, Ne Zaman Emekli Olabilirim 4a, 4c, 4b Sigortalıları İçin Aylık Hesaplama, SGK ocuk, SGK TV gibi mobil uygulamalar da sunulmaktadır (SGK Mobil Uygulamaları, Erişim Tarihi: 12.05.2017).

Ayrıca Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde birçoğu 4a/4b/4c çalışanlar ve sağlık hizmetleri ile ilgili toplam 59 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında SGK, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

3.2.10. Sağlık Bakanlığı

Sağlık Bakanlığı; insanların yaşamlarını sağlıklı şekilde surdrmelerine imkân sağlamak, ülkedeki sağlık koşullarını iyi hale getirmek, birey ve toplum sağlığına zararlı etkenlerle mücadele etmek, sağlık hizmetlerini vatandaşlara ulaştırmak ve sağlık kuruluşlarının tek yerden planlanıp hizmet sunumlarını sağlamak gibi üstlendiği bu çok önemli görevleri merkez ve taşra teşkilatları ile koordine içinde son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak yerine getirmektedir. Devlet ana kapısı olarak bilinen www.turkiye.gov.tr üzerinde 9 adet farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (e-Devlet Kapısında Sağlık Bakanlığı, Erişim Tarihi: 18.05.2017).

Ülkemizde daha etkin ve verimli sağlık hizmetleri sağlanması hedefiyle Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlıkta Dönüşüm Projesi yürürlüğe konulmuş ve bu kapsamında çalışmaların büyük bir kısmı gerçekleştirilmiştir (Sağlıkta Dönüşüm Projesi, Erişim Tarihi: 14.05.2017).

Resmi internet sitesi www.saglik.gov.tr olan Sağlık Bakanlığı, <http://www.ebysportal.saglik.gov.tr/> adresinden tüm bilgilerine ulaşılabilen Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi (MHRS), Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi, ekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS), Muayene Bilgi Yönetim Sistemi (MBYS), Halk Sağlığı Bilgi Sistemi (HSBS) projeleri gibi birçok büyük e-Devlet projeleri gerçekleştirmekte olup e-Devletin yoğun olarak kullanıldığı bir kurumdur (Sağlık Bakanlığı Hakkında, Erişim Tarihi: 14.05.2017).

3.2.10.1. Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi (MHRS)

Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS); Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerle birlikte ağız diş sağlığı merkezleri ve aile hekimlerinde muayene olabilmek için vatandaşların Alo182 üzerinden canlı operatörler aracılığıyla, internet üzerinden www.mhrs.gov.tr adresi aracılığıyla veya mobil platformlar için tasarlanmış MHRS uygulaması aracılığıyla tüm hastane ve hekimlerden randevu alma imkânı sunan sistemdir. Ülkemizde uygulamaya geçen MHRS, Avrupa Birliği tarafından kabul edilen 20 ana kamu hizmetinden birisidir. MHRS sayesinde farklı yerlerde dağınık şekilde ulaşılan randevu sistemlerinin merkezileştirilmesi sağlanmıştır. Bununla birlikte kamu hastanelerinde randevu sistemlerinin tek merkezden yönetildiği dünyadaki ilk ve tek sistem olma iddiasına sahiptir. MHRS ile farklı ulaşım kanalları üzerinden vatandaşlara %99,6 erişilebilirlik düzeyi gibi yüksek bir oranda hizmet verebilmektedir. MHRS randevu sistemi aracılığıyla toplanan veriler sayesinde çeşitli yeni sağlık politikaları geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır (MHRS, Erişim Tarihi: 15.05.2017).

Asıl amacı hastanelerde oluşan muayene kuyukları ve burada harcanan zamanı kısaltıp herkes için sakin ve huzur içeren ortam sağlanması olan MHRS, Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlıkta Dönüşüm kapsamında 2010 yılında hayata geçirilmiştir. Yine aynı yıl randevu kanallarından ilki olan Alo182 çağrı merkezi Erzurum ve Kayseri de faaliyete başlamış olup 2011 yılında, MHRS Web Portal da hizmete dâhil edilerek internetten randevu alma süreci de başlamıştır. 2012 yılında, MHRS İstanbul ilinin de dâhil edilmesiyle birlikte tüm Türkiye kapsamında hizmet vermeye başlamıştır. 2013 yılında, sağlık bilişim teknolojileriyle donatılan MHRS, mobil uygulamasıyla da hizmet verme ağını genişletmiş olup aynı yıl Aile Sağlığı Merkezleri de MHRS kapsamına eklenmiştir. 2014 yılında, bir diğer kamu sağlık hizmeti e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemiyle entegrasyonu sağlanan MHRS'de 2015 yılından itibaren yüksek riskli gebeler, 65 yaş üstü hastalar ve engelli vatandaşların randevu alırken öncelik kazanması sağlanmıştır. 2016 yılında, e-Devlet uygulaması üzerinden de MHRS'ye erişim sağlanmış ve aynı yıl tüm askeri hastanelerin sivilleşmesiyle birlikte hastanelerin tamamı MHRS'ye dâhil edilerek Türkiye genelinde hizmete sunulmuştur (MHRS Tarihçesi, Erişim Tarihi: 15.05.2017).

MHRS'ye Alo182'yi arayarak canlı operatörlerden, MHRS mobil uygulamasından, web üzerinden www.mhrs.gov.tr adresinden ya da www.turkiye.gov.tr devlet ana kapısı üzerinden ulaşıp randevu alınabilmektedir.

3.2.10.2. e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi

e-Nabız kişisel sağlık sistemi sayesinde kişilerin sağlık bilgileri ile birlikte tıbbi özgeçmişlerine, muayene bilgileri, yapılan araştırmalar ve uygulanan tedavilerin yapıldığı mekandan bağımsız şekilde tek merkezden ulaşılabilmektedir. e-Nabız, kişilerin tanıdığı olduğu belirli süre ve sınırlar kapsamında sağlık kayıtlarının hekimler tarafından değerlendirilme imkanı bulunan, bunun sonucunda süreçlerin kalite ve hızını artıran, kişi ile hekimin arasındaki iletişimi güçlü hale getiren, ayrıca internet aracılığıyla güvenle erişilebilen dünyadaki en kapsamlı sağlık bilişim alt yapısına sahiptir. e-Nabız sistemi üzerinden ziyaret edilmiş sağlık merkezleri, buralarda hangi branşlara, hangi tarihte gidildiği gibi ayrıntılı bilgilerle birlikte, reçete bilgilerine, kullanılan ilaçlara ve raporlara ait bilgilere ulaşılabilmekte olup listede bulunan ilaçların yan etkilerinin yazılabilmesi, güncellenebilmesi ya da silinmesi işlemleri yapılabilmektedir. Laboratuvarında yaptırılan tahlillerin sonuçları, alınan raporların bilgileri, ziyaret edilen sağlık merkezi bilgileri, Teletıp sistemine aktarılan tıbbi görüntüler ve bunlarla ilgili raporlar e-Nabız aracılığıyla görüntülenebilmektedir (e-Nabız, Erişim Tarihi: 16.05.2017).

Bunlarla birlikte ilaç alerjileri ve diğer alerjiler sisteme eklenebilmekte, eklenen bu bilgiler güncellenebilmekte ya da silinebilmektedir. MHRS ile entegre şekilde çalışabilen e-Nabız üzerinden sağlık merkezlerine randevular alınabilmekte ve bu bilgiler e-Nabız ana sayfasından kontrol edilebilmektedir. Sağlıkla ilgili kişisel bilgiler yakınlarla ya da hekimle gerek belirli süreli gerekse süresiz olarak paylaşılabilmekte, bilgilere kimlerin ne zaman erişimde bulunduğu görülebilmektedir. Gidilen sağlık tesislerinde sunulan sağlık hizmetleri değerlendirilebilmekte ve yorum yapılabilmektedir. Veri ekleme alanı kullanılarak tansiyon, şeker, nabız, ağırlık bilgileri elle veya dijital cihazlar kullanılarak eklenebilmekte, güncellenebilmekte veya silinebilmektedir. Mobil e-Nabız sisteminde ilaçlar ile hatırlatmalar bilgi mesajıyla ulaştırılmaktadır. Sistemde yer alan bir diğer özellik olan 112 acil butonu ile acil durumlar için acil müdahale ihtiyacı olduğunda, acil servis kolaylıkla haberdar edilebilmekte ve uygulama üzerinden gönderilen konum bilgisi sayesinde adres bildirme işleminden zaman kazanılarak hızlı şekilde ulaşılmasına katkı sağlanabilmektedir. Kullanıcı, e-Nabız sisteminde yer alan bütün verilerinin kontrolüne sahiptir. Kullanıcı isterse bilgileri silebilmekte, isterse paylaşabilmekte, isterse e-Nabız profilini dondurabilmekte veya tamamıyla kapatabilmektedir (e-Nabız'da Neler Var?, Erişim Tarihi: 16.05.2017).

Bunlara ek olarak atılan adım, nabız ve kalori bilgileri gibi çeşitli verileri hesaplayan akıllı bileklikler, bluetooth özelliğine sahip tansiyon ve şeker ölçüm cihazları ile birlikte GSM operatörleri tarafından sağlanan uygulamalar ve cihazlar e-Nabız profiline entegre edebilmektedir. Bunun sayesinde kişiye ait bütün sağlık bilgileri tek merkezde kayıt altına alınabilmektedir. Android işletim sistemli mobil cihazlarına 'Google Fit' uygulaması üzerinden adım bilgileri, IOS işletim sistemli mobil cihazlarda ise cihazın kendisinde bulunan 'Health Kit' uygulamasından adım sayısı, aktif kalori, solunum hızı ve bisiklet mesafesi gibi değerler e-Nabız sistemine otomatik olarak yansıtılabilmektedir (Giyilebilir Sağlık Teknolojileri, Erişim Tarihi: 16.05.2017).

e-Nabız sistemine <https://enabiz.gov.tr/Giris.aspx> adresinden veya www.turkiye.gov.tr devlet ana kapısı üzerinden ulaşılabilmektedir.

3.2.10.3. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM)

Sağlık sektöründe ortaya çıkan sorunların, yerinde ve koordineli şekilde tespit edilmesini ve sorunu ortadan kaldırmak için gerekli çözümü sağlayacak mekanizmaların hızlı şekilde işleme alınmasını sağlayarak özdenetim oluşturan sistem SABİM olarak ifade edilmektedir. Sorunların hızlı şekilde çözüm bulabilmesinde en ekonomik yol SABİM olarak kabul edilmektedir. Çünkü sorunlar tespit edilirken ilgili en üst birime sorunların iletilmesinde gerek zaman gerekse enformasyon kaybı olmaktadır. Sistemde yaşanan sorunların, 184 SABİM hattına ulaşması ya da bireysel olarak birimlere başvuru yapılması ile özdenetim mekanizmasının harekete geçirilmesi sağlanmaktadır. SABİM'deki operatörler aracılığıyla kayıt edilen başvurular, yine SABİM bünyesindeki çözümleyiciler tarafından değerlendirilerek, konu ile ilgili birimlere aktarılmaktadır. Aktarılan sorun nesnellikten ödün verilmeden incelenmekte ve hızlı şekilde doğru bir çözüme kavuşturulmaktadır. Kısaca SABİM; sağlık hizmetlerinde rol alanları ve bu hizmetlerden faydalananları uzlaştırıcı bir politika izleyerek etkili iletişim ortamı oluşturmayı amaçlamaktadır. Bunu gerçekleştirerek vatandaşlara ulaşp, sistemde oluşan sıkıntıları, hemen belirleyerek hızlı ve doğru bir çözüm sunmak ve bunun sonucunda 7'den 77'e sağlıklı bir ülke olmayı hedeflemektedir. <https://sabim.saglik.gov.tr/> adresinden sabime yapılan başvurular yetkililerce incelenerek gerekli çalışmalar yapılmaktadır (SABİM, Erişim Tarihi: 17.05.2017).

3.2.10.4. Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS)

Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) Sağlık Bakanlığının insan gücü, malzeme, ilaç/eczacılık ve mali kaynaklarının izlenerek yönlendirilmesi işlerin denetlenmesi, yanlış olmayan ve güncel bilgi desteklerinin değerlendirilip özet hale getirilmiş olarak karar verici sistemlere gönderilmesini amaçlayan bir projedir. Sağlık Bakanlığının merkez teşkilatında ve illerde sağlık müdürlüklerinde teknolojik altyapının kurulması, gerekli donanımların sağlanarak kurulumlarının yapılması, yazılımların geliştirilmesi, eğitimler yapılması ve yerinde destek hizmetleri sunulması gibi işler bu proje kapsamında yapılmıştır. (DPT Müsteşarlığı, 2005).

1997 yılı Eylül ayı başında 2. Sağlık Projesi kapsamında başlatılan Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) Dünya Bankası projeleri arasında bulunmaktadır. Projenin bünyesinde eczacılar, ilaçlar, maliye ile ilgili konular ile birlikte 81 ilin Sağlık Müdürlükleri (İSM) bulunmaktadır. Bu proje ile sağlık sektöründe daha modern ve daha ileri bir teknoloji sunulmakta olup bu uygulama aktif olarak Sağlık Bakanlığı'nın bünyesinde yer almaktadır. ÇKYS tabanının ana modülleri ise İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi (İKYS), Malzeme Kaynakları Yönetim Sistemi (MKYS), Yatırım Takip Sistemi (YTS) olarak tanımlanmaktadır. Bu modüller sayesinde her geçen gün sağlık alanında yapılan işlemler geliştirilmektedir (ÇKYS, Erişim Tarihi: 17.05.2017).

İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi (İKYS): Sağlık Bakanlığına ait personel bilgileri, personel hareketleri ile bordro ve tahakkuk işlemlerini içeren sistemdir. Bakanlıktaki tüm personel ile ilgili işlemler (atama, maaş, izin vs.) bu sistem üzerinden takip edilip kayıtlar muhafaza edilmektedir. **Malzeme Kaynakları Yönetim Sistemi (MKYS):** Sağlık Bakanlığının sahip olduğu mali kaynaklar haricinde değerli diğer bütün malzemeleri içeren sistemdir. Bu sistemde, malzemeler kayıt edilmekte, kabul işlemleri gerçekleştirilmekte, kullanılma, muhafaza etme, bakım-onarım ve dağıtma işlemleri yapılmakta olup stok bilgileri, demirbaş kayıtları, tıbbi cihazlar, ulaşım araçlarının takibi gibi hizmetlere ait süreçler de izlenilebilmektedir. **Finans Kaynakları Yönetim Sistemi (FKYS):** Bakanlığın ihtiyaçlarına göre mali kaynakların planlanması, bu kaynakların Bakanlık birimlerine dağıtılması, kullanılması ve bunların denetlenmesine imkân veren ihale kanunu çerçevesinde satın alma konusunda işlemlerin gerçekleştirilebildiği sistemdir. **İlaç-Eczacılık Bilgi Sistemi (İEBS):** İlaçlar ve eczacılık konusunda Bakanlık bünyesinde ve ülke genelinde bakanlığa bağlı birimlerdeki uygulamaları içeren bilgi sistemi olarak tanımlanmaktadır. Bu sistem ile ülkemiz sınırları içinde üretilen veya ülke

dışından temin edilen bütün tıbbi malzemelerle bunların üretimini yapan, depolayan ve satış işlemi yapan kuruluşlara ait ruhsatlandırma, denetleme ve diğer iş süreçlerinin elektronik ortam üzerinden izlenimi gerçekleştirilebilmektedir (DPT Müsteşarlığı, 2005).

Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi ve alt sistemleri ile ilgili ayrıntılı birçok bilgiye <http://ckysportal.saglik.gov.tr/> adresi üzerinden ulaşılabilmektedir.

3.2.10.5. Muayene Bilgi Yönetim Sistemi (MBYS)

Sağlık Bakanlığınca aile hekimleri ve hastane hekimleri haricinde muayene ile ilgili kayıt oluşturan, tedavi hizmetlerinde bulunan bütün diğer kamu hekimleri için oluşturulmuş bilgi sistem yazılımı Muayene Bilgi Yönetim Sistemi (MBYS) olarak adlandırılmaktadır. <https://mbys.saglik.gov.tr/> adresinden ulaşılan MBYS, 1. basamak bir sağlık bilgi sistemidir. MBYS ile İl Sağlık Müdürlükleri, Halk Sağlığı Müdürlükleri, Toplum Sağlığı Merkezleri, Ketemler, Açsablur (Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması), Ağız Diş Sağlığı hekimleri, geçici görevdeki aile hekimleri gibi kurum ve kuruluşların verdikleri sağlık hizmetlerinin dijital ortamda kayıt altına alınarak Sağlık-Net ve SGK e-reçete sistemlerine gönderilmesini sağlamaktadır. MBYS kullanımı için Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından kullanıcı kaydı yapılarak ilgili yetkilendirmelerin yapılması gerekmektedir. MBYS’de sadece hekim olan kullanıcılara giriş izni verilmektedir. 15.02.2017 tarihinden itibaren MBYS uygulaması erişime kapatılmış olup yeni süreç işlemleri 15.02.2017 tarihinden itibaren HSYS Muayene Bilgi Yönetim Sistemi üzerinden yapılmaktadır. HSYS'ye <https://hsys.saglik.gov.tr> adresinden erişilmektedir (MBYS, Erişim Tarihi: 19.05.2017).

3.2.10.6. Halk Sağlığı Bilgi Sistemi (HSBS) ve Halk Sağlığı Yönetim Sistemi (HSYS)

Müdürlüklerin birimlerinin iş ve işlemleri ile hastaneler ve aile hekimlerinin veri alışverişini dijital ortamda gerçekleştiren, toplum sağlığı için çeşitli sağlık hizmetlerini barındıran bütünleşik sistem Hasta Sağlığı Bilgi Sistemi olarak adlandırılmaktadır. Bu sistem sayesinde Halk Sağlığı Müdürlüklerinde işletme gücünün artırılması, sürekliliğin sağlanması, ilgililere anında güncel elektronik veriler sunulması sağlanmaktadır. Yaşanan hızlı nüfus artışları, göçler, çeşitli nüfus hareketleriyle birlikte kişilere ve kurumlara ait işlemlerde kâğıt ortamında çalışılması güçleşmekte olup gerek toplum

gerekse kurumların ihtiyaçları göz önünde bulundurulduğunda daha hızlı cevap vermek, net ve erişilebilir bilgiyi sunmak bu projede de oldukça fazla öneme sahiptir (HSBS, Erişim Tarihi: 19.05.2017).

15.02.2017 tarihinden itibaren HSBS uygulamasına erişim kapatılmış olup yeni süreç işlemleri 15.02.2017 tarihinden itibaren <https://hsys.saglik.gov.tr> adresinden erişilebilen HSYS üzerinden yapılmaktadır. HSYS'ye HSBS zerindeki veriler aktarılmış olup daha önceki dönemlere ait verilere yeni sistemden ulaşılabilmektedir (HSYS, Erişim Tarihi: 19.05.2017).



BÖLÜM IV

E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ ÖRNEĞİ

4.1. Osmaniye Valiliği e-Devlet Uygulamaları

Osmaniye Valiliği, e-Devlet uygulamaları çerçevesinde bilgi ve belge yönetimi süreçlerinde kurumsal bilgi sisteminden faydalanmaktadır. Bu sistem kapsamında elektronik postalama sistemi, elektronik belge yönetim sistemi ve kurumsal iletişim sistemleri bulunmaktadır. Kurumda e-Devlet uygulamaları arasında en yoğun şekilde kullanılan uygulama ise İçişleri Bakanlığının Merkez ve Taşra Teşkilatlarının tümünde kullanılan e-İçişleri bilgi sistemidir. Ayrıca Valilik bünyesinde Valilik Resmi İnternet Sitesi, BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) ve Bilgi Edinme Sistemi, Muhtar Bilgi Sistemi, DERBİS (Dernekler Bilgi Sistemi), Evrak ve Apostil Belge Doğrulama Sistemi, İnsan Hakları İhlal Bildirimi Sistemi, Başvuru Takibi, e-Randevu, e-Dilekçe gibi e-Devlet uygulamaları da birimler tarafından sıklıkla kullanılmaktadır.

Bunlarla birlikte internet üzerinden takibi yapılabilecek vatandaş odaklı hizmetler arasında (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013):

- Taşınmaz mal zilyetliğine yapılan tecavüzlerin önlenmesi,
- Memurlar ile diğer kamu görevlileri hakkında yapılan şikâyetlerin değerlendirilmesi,
- Şehit aileleri ve gazilere yönelik iş ve işlemler,
- Muhtaç memur yakınları başvuru takibi,

gibi hizmetler de bulunmaktadır.

Bimer: BİMER, Başbakanlık Bilgi İşlem Başkanlığı tarafından yazılımı yapılan bir program vasıtasıyla www.bimer.gov.tr isimli internet sitesi üzerinden kullanılabilen bir sistem olup, vatandaş ve devlet arasında iletişimi kesintisiz sağlayarak müracaatların zaman ve mekândan bağımsız şekilde yapılabilmesini sağlamaktadır. Başbakanlık Halkla

İlişkiler Dairesi Başkanlığınca, gerek Başbakanlığa ulaşarak sözlü talep iletenlere gerekse Sayın Başbakan'a ve Başbakanlığa elektronik ortamdan ulaşan mesajlarla ilgili danışma hizmeti verilmektedir. BİMER'e telefonla da başvuru yapılabilmekte olup ülkemizin dört bir yanından Alo150 numarası çevrilerek BİMER'e ulaşılabilmektedir (BİMER, Erişim Tarihi:23.06.2017).

Muhtar Bilgi Sistemi: Muhtar Bilgi Sistemi aracılığıyla muhtarların, talep ve önerileri elektronik ortam üzerinden alınarak Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından değerlendirilmekte ve çözümlenmesi için ilgili birimlere yönlendirilmektedir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2017).

Derbis: Bu sistem ile İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığının Merkez ve Taşra Teşkilatı birimleri tarafından yürütülen iş ve işlemler ile mevzuat gereğince derneklerin yapmakla yükümlü buldukları bütün bildirimler ile beyanname bildirimlerinin elektronik ortam üzerinde yapılması, bunun sonucunda bürokratik işlemlerde azalma yaşanarak vatandaşa kolaylık sağlanması ve hızlı sorgulama yapılarak istatistiki bilgilerin kısa sürede raporlanması sağlanmaktadır (DERBİS, Erişim Tarihi:23.06.2017).

Bilgi Edinme: Vatandaşların, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince Bilgi Edinme ile ilgili başvurularını çevrimiçi şekilde gerçekleştirebileceği ve takibini yapabileceği sistemdir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

İnsan Hakları: Vatandaşların insan hakları konusundaki başvurularını çevrimiçi şekilde gerçekleştirebileceği ve bu başvuruların takibini yapabilecekleri bir sistemdir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

e-Dilekçe: 3071 No'lu Dilekçe Kanununa göre vatandaşların çevrimiçi olarak dilekçe sunabilecekleri ve bunların takibini yapabilecekleri bir sistemdir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

e-Randevu: Vatandaşların İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatındaki birimlerinden çevrimiçi olarak randevu alabilecekleri sistemdir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

Başvuru Takibi: Kaymakam Adayları Başvurusu, Şehit Yakınları ve Gazilerin İş İstihdamı, Muhtaç Memur Yakınları Başvuru Takip, Dul ve Yetim Muhtaçlık Başvurusu Takibi, Muhtaç Asker Ailesi Başvuru Takip işlemlerinin yapıldığı sistemdir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

Evrak ve Apostil Belge Doğrulama: Elektronik ortamda hazırlanan ve e-İmza ile imzalanmış evrakların doğrulanması için kullanılan İçişleri Bakanlığı Evrak Doğrulama sistemi ve Apostil edilmiş belgelerin doğruluğunun kontrol edilmesi için kullanılan Apostil Doğrulama sistemi vatandaşların hizmetine çevrimiçi şekilde sunulmuştur (Evrak ve Apostil Doğrulama Sistemi, Erişim Tarihi: 23.06.2017).

4.1.1. Osmaniye Valiliği Kurum İnternet Sitesi

Osmaniye Valiliği resmi kurum internet sitesi, çeşitli bilgilerin yer aldığı ve vatandaş merkezli hizmetlere yardımcı olan bir platformdur. Osmaniye Valiliğinin ve Osmaniye İlinin dünyaya açılan kapısı olan resmi internet sitesine www.osmaniye.gov.tr (bkz: Şekil 6.) adresinden ulaşılmaktadır. Valilik internet sitesinde Valilik ve Osmaniye tanıtımı, sunulan hizmetler, kamu hizmet standartları, ilgili mevzuat ve yayınlar, çeşitli önemli sitelerin adresleri, resmi kurumlar iletişim bilgileri, duyurular ve Valilik ile ilgili haberlere yer verilmektedir. Site üzerinde bulunan bilgiler ve fotoğraflar sayesinde insanların Osmaniye İline gelmeden Osmaniye'yi tanınması sağlanabilmektedir. Osmaniye'nin 6 ilçesine ait resmi internet sitelerine de www.osmaniye.gov.tr üzerinden ulaşılabilmektedir. Bunlarla birlikte vatandaş odaklı hizmetlerle ilgili vatandaşların internet üzerinden doğrudan yapabilecekleri çeşitli işlemlere yönelik linkler de yer almaktadır (Osmaniye Valiliği Resmi İnternet Sitesi, 2017).



TÜRKİYE CUMHURİYETİ OSMANİYE VALİLİĞİ



[Anasayfa](#) | [Valilik](#) | [Osmaniye](#) | [Kaymakamlıklar](#) | [Güncel](#) | [Turizm](#) | [Ekonomi](#) | [İletişim](#)



VALİ COŞKUN VE PROTOKOL MENSUPLARI, OSMANİYE KONAKLAMA TESİSİNDE BARINAN SURIYELİ MİSAFİRLERİN BAYRAMLARINI KUTLADILAR




Ömer Faruk COŞKUN
Vali

| Özgemiş |  

İmza Yetki
Yönergesi



Haberler

Tüm Haberler

- VALİ COŞKUN VE PROTOKOL MENSUPLARI CUMHURİYET MEYDANINDA VATANDAŞLARLA BAYRAMLAŞTI
- VALİ COŞKUN VE PROTOKOL MENSUPLARI KURBAN BAYRAMI AREFESİNDE ŞEHİTLERİMİZİN AİLELERİNİ ZİYARET ETTİLER
- VALİ COŞKUN VE PROTOKOL MENSUPLARI, OSMANİYE KONAKLAMA TESİSİNDE BARINAN SURIYELİ MİSAFİRLERİN BAYRAMLARINI KUTLADILAR
- VALİ COŞKUN VE PROTOKOL MENSUPLARI KURBAN BAYRAMI AREFESİNDE ŞEHİTLİKLERİNİ ZİYARET ETTİLER
- VALİ ÖMER FARUK COŞKUN'UN KURBAN BAYRAMI KUTLAMA MESAJI
- 30 AĞUSTOS ZAFER BAYRAMI TÖRENLE KUTLANDI
- VALİ ÖMER FARUK COŞKUN'UN 30 AĞUSTOS ZAFER BAYRAMI KUTLAMA MESAJI
- OSMANİYE'DE 368. KISA DÖNEM ERLERİN YEMİN TÖRENİ YAPILDI
- VALİ COŞKUN GAZETECİ CEMİYETLERİNİ ZİYARET ETTİ
- "AŞKINIZI ÇİÇEKLER AÇLIĞINIZI SİMİTLER ANLATISIN" PROJESİ KAPANIŞ TOPLANTISI YAPILDI
- VALİ ÖMER FARUK COŞKUN OKUL İNŞAATLARINDA İNCELEME VE DENETLEMELERDE BULUNDU
- VALİ ÖMER FARUK COŞKUN BAĞÇE İLÇESİNİN KÖYLERİNİ ZİYARET ETTİ
- ŞEHİT JANDARMA UZMAN ÇAVUŞ ABDULLAH AKDENİZ İÇİN MEVLİT OKUTULDU
- ŞEHİT JANDARMA UZMAN ÇAVUŞ ABDULLAH AKDENİZ, DÜZİÇİ İLÇESİNİN GÜMÜŞ KÖYÜNDE TOPRAĞA VERİLDİ
- VALİ COŞKUN, KADIRLI'NIN KÖYLERİNİ ZİYARET ETTİ
- İL GÜVENLİK VE ACİL DURUMLAR KOORDİNASYON MERKEZİ (GAMER) BİLGİLENDİRME TOPLANTISI VALİ COŞKUN BAŞKANLIĞINDA YAPILDI
- VALİ COŞKUN'DAN OSMANİYE MERKEZ MUHTARLAR DERNEĞİNE ZİYARET
- VALİ COŞKUN'DAN TÜRKİYE HARP MALULÜ GAZİLER, ŞEHİT DUL VE YETİMLERİ DERNEĞİ OSMANİYE ŞUBESİNE ZİYARET

Duyurular

Tüm Duyurular

-  Basın Duyurusu 26.08.2017
-  Osmaniye Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Mülakat Değerlendirme Sonuçları
-  Osmaniye İş Geliştirme Merkezi Personel Alımı İlanı
-  Osmaniye Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Mülakat Duyurusu
-  Kuyvetli Sağanak ve Gök Gurultulu Sağanak Yağış Uyarısı
-  Osmaniye Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Personel Alımı Aday Listesi

 **Osmaniye Valiliği**
Bilgi Edinme Formu

 **Osmaniye İli**
KAMU YATIRIMLARI



**T.C.
RESMÎ GAZETE**



**T.C.
OSMANİYE VALİLİĞİ**
Kamu Hizmet Standartları



AB ve PROJE
Koordinasyon Bürosu



Kamu Hizmetlerinde
Uyulacak Esaslar





T.C. Osmaniye Valiliği
Adnan Menderes Mh. Musa Şahin Bulvarı No:60 PK.: 80010 / Osmaniye
Osmaniye Valiliği - Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü

Şekil 6. Osmaniye Valiliği resmi internet sitesi

Kaynak: Osmaniye Valiliği Resmi İnternet Sitesi, 2017

4.1.2. e-İçişleri Kurumsal Bilgi Sistemi

Bilgi ve iletişim teknolojileri birçok alanda olduğu gibi kamu kurumlarında da yeni teknolojiler sayesinde yeniden yapılanmaya gidilmesine sebep olmuştur. Kamudaki önemli kurumlardan biri olan İçişleri Bakanlığı da kurumsal bilginin yönetilmesinde bu teknolojilerden faydalanmaktadır. Kurumsal bilgi yönetimi, Bakanlık tarafından dijital platformda birçok politika ve güvenlik önlemleriyle yönetilmektedir. Buna yönelik oluşturulan kurum bilgi sisteminde resmi internet sitesi ve kurumsal bilgi yönetim işlemlerinde kullanılan e-İçişleri olmak üzere iki bileşen üzerinden hizmet vermektedir.

www.e-icisleri.gov.tr (bkz. Şekil 7.) adresinden erişilen ve kurumsal bilgi sistemindeki en önemli bileşen e-içişleri sistemidir. e-İçişleri sisteminin aktif olarak kullanılması sayesinde kurumsal iş süreçlerinin yönetimi ve yürütülmesi, kurum personellerinin bilgi ihtiyaçlarının giderilmesi ve kurumsal iletişimin sağlanması süreçlerinde kolaylık sağlanmaktadır.

e-İçişleri

e-devlete geçebilmemiz için, e-İçişleri projesi...

Sertifikalı Giriş Nedir?

e-İçişleri sistemine girişlerde sertifikalı giriş esastır.

Sadece e-İmzanızın anızalı ya da yanınızda olmadığı durumlarda "Sertifikasız Giriş" butonuna tıklayarak e-İçişleri kullanıcı adınız ve şifrenizle giriş yapabilirsiniz.

Eğer hiç sertifika almadıysanız, var olan sertifikanızın süresi dolmuş veya sertifikanız anızalı ise; bulunduğunuz birimin veya valilik bilgi işlem şubesi müdürlüğünün e-İçişleri proje sorumlusu aracılığı ile gerekli e-İmza başvurunuzu yapabilirsiniz.

Sertifika pin kodu değişikliği işlemlerinizi Kamu Sertifikasyon Merkezi internet sitesinden yapabilirsiniz.
<http://www.kamusal.gov.tr>

SERTİFİKALI GİRİŞ

Sertifikasız Giriş

[Uygulama](#) [Eğitim](#)

Sunucu : IBS04EBKNW05

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İletişim Bilgileri

0(312) 417 62 88 - 0(505) 466 93 24

Santral ve diğer telefon numaraları için tıklayınız

Şekil 7. e-İçişleri sistemi internet sitesi
Kaynak: e-İçişleri Sistemi, 2017

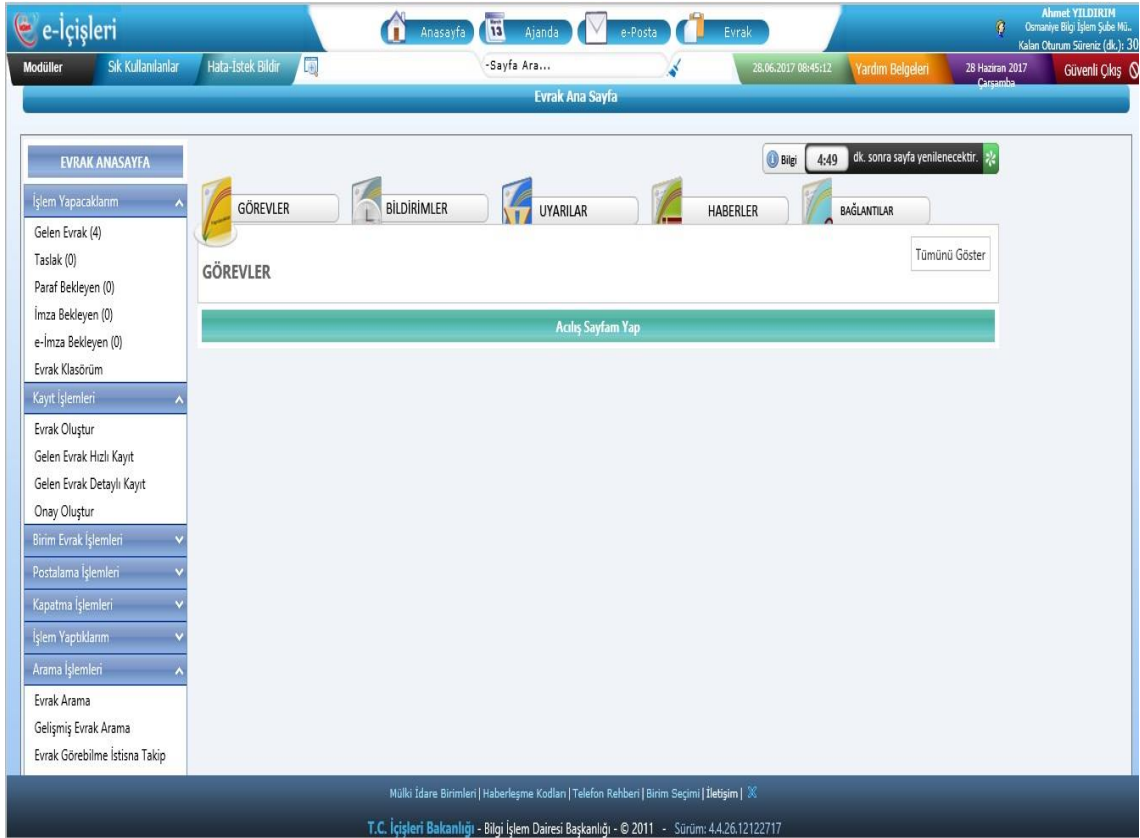
Elektronik Belge Yönetim Sistemi olan e-İçişleri Sistemi, İçişleri Bakanlığı Merkez Birimleri, Valilik ve Kaymakamlıklar ile İl Özel İdarelerinin temel ihtiyaçları doğrultusunda, TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standartları çerçevesinde geliştirilmiş, Resmi yazışma süreçlerinin tümünü (evrak hazırlama, paraf, imza, posta vb.) barındıran e-İmza ve mobil imza entegrasyonu sağlamış ortak bir modüldür (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2017).

e-İçişleri sistemine giriş yapıldığında kullanıcı ile ilgili bilgilere, e-posta sistemine, işlem yapılan evraklara ve sistem üzerindeki birçok alt modüle ulaşılabilir. Bunlarla birlikte e-İçişleri sistemi üzerinde kuruma ait iş ve işlemler yapılmakta, kurumsal iletişim sağlanmakta, çevrimiçi yardım alınabilmekte ve farklı konularla ilgili duyurulara erişilebilmektedir. İş ve işlemlerde kullanılan modüller daha önceden kâğıt ortamında yapılan iş ve işlemlerin elektronik ortama aktarılmış halleri olmakla birlikte kullanıcılar birim ve görevlerine göre bu modüller üzerinde yetkilendirilmekte ve yetki verilen modüllerle işlem yapabilmektedirler. Yetki alınmış modüllere ise ana sayfada sol üst köşede modüller menüsü üzerine gelindiğinde siyah menü ile açılmakta ve yetkili olunan modül isimleri sıralanmaktadır. İlgili modül üzerine tıklanarak o modülle ilgili sayfaya yönlendirilme yapılmaktadır (bkz. Şekil 8.).



Şekil 8. e-İçişleri açılış sayfası

Kaynak: e-İçişleri, 2017



Şekil 9. e-İçişleri evrak ana sayfası

Kaynak: e-İçişleri Evrak, 2017

e-İçişleri sisteminde evrak bölümüne giriş yapıldığında kullanıcıya havale edilmiş tüm yazılara, kullanıcının hazırladığı yazılara, birimle ilgili yetkisi dahilinde görebileceği daha önceden gönderilmiş tüm yazılara ulaşabilmektedir. Evrak ana sayfasında bulunan görevler, bildirimler, uyarılar, haberler, bağlantılar menüleri sayesinde kullanıcılar işlem yapacakları evraklarla ilgili bilgiye ve evraklara daha hızlı ulaşabilmekte, çeşitli raporlar alabilmekte ve not düştikleri evraklarla ilgili uyarılar alabilmektedirler. Ayrıca paraflanmayı veya imzalanmayı bekleyen evraklar, kapatılmış evraklar ve birimin gelen giden evraklarının tümüne evrak ana sayfasından ulaşabilmektedir. Evrak postalama işlemleri ve birime gelen evrak teslimleri de bu menü üzerinden yapılmaktadır (bkz. Şekil 9.).

Kullanıcılar önceki dönemlere ait sistem üzerinde kayıtlı olan birimlerindeki yazılardan yetkisi dâhilinde görebileceği yazılara arama işlemleri menüsünden gelişmiş arama yaparak ulaşabilmektedir. Gelişmiş arama yaparken çeşitli filtrelemeler yapılarak arama işlemi kısaltılabilmekte ve kolaylaştırılabilmektedir. Sistem üzerinde arama yapılarak ilgili evraka ulaşılması sayesinde arşivde evrak arama işlemi son bulmuş olup zamandan ve

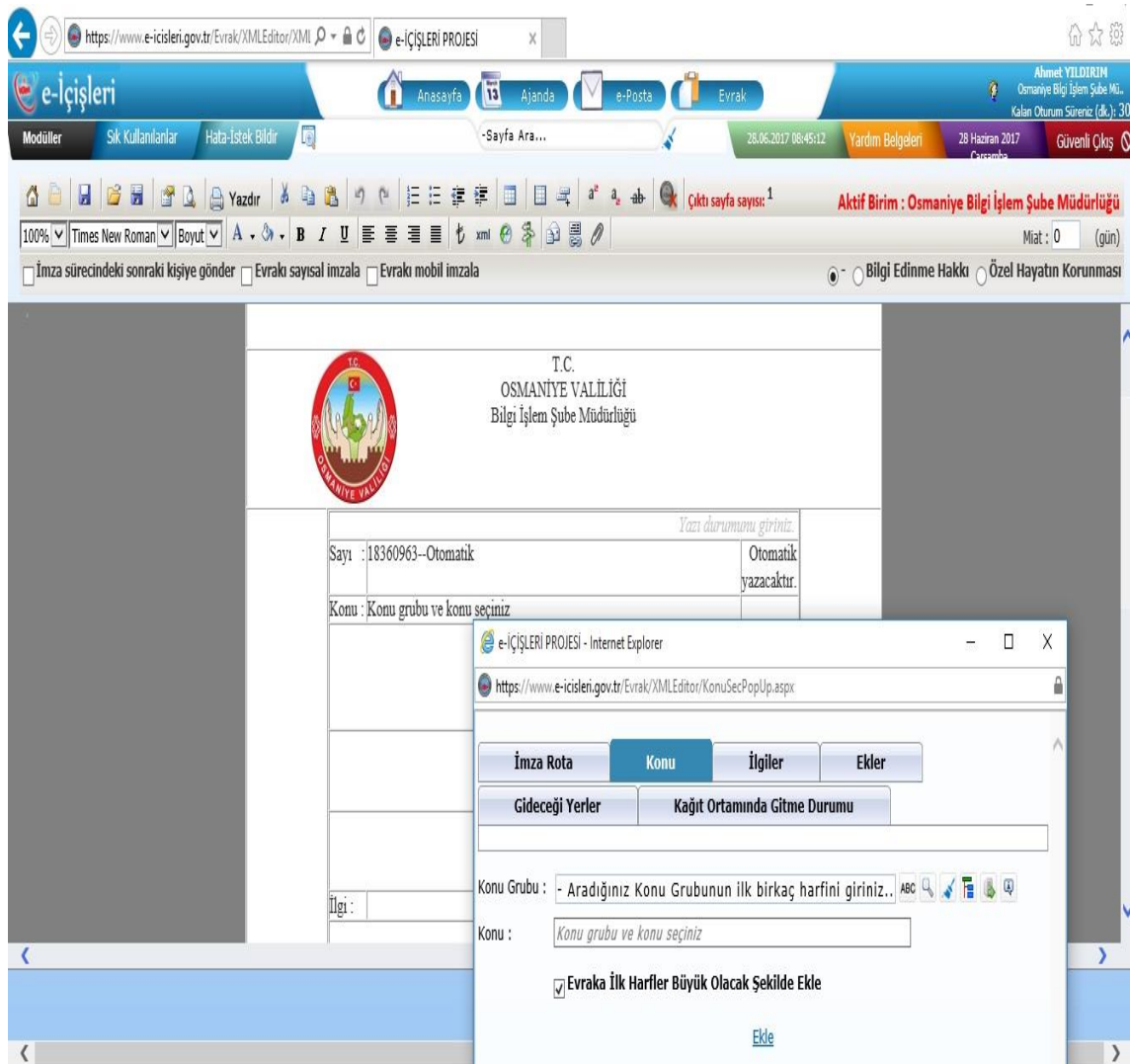
diğer maliyetlerden tasarruflar sağlanmaktadır. En önemlisi iş ve işlemler uzamamakta ve devletteki ağır işleyen yapı görünümünden uzaklaşmaktadır (bkz. Şekil 10.).

Şekil 10. e-İçişleri gelişmiş evrak arama sayfası

Kaynak: e-İçişleri Evrak Arama, 2017

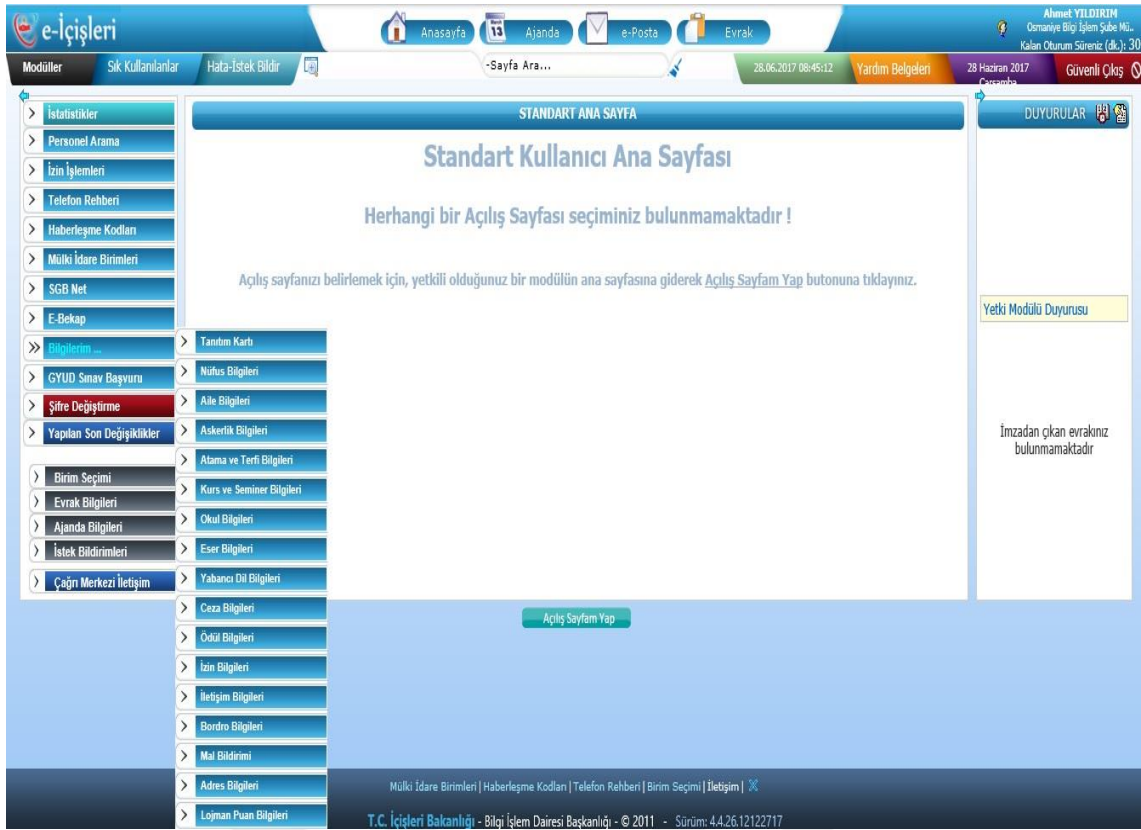
e-İçişleri sistemi öncesinde kağıt ortamında farklı şekillerde hazırlanan evraklar e-İçişleri sistemiyle birlikte elektronik ortamda bir standart şablon üzerinde oluşturulmaktadır. Bu sayede Bakanlığın merkez ve taşra teşkilatındaki tüm birimlerde bir standart yakalanmakta ve çeşitli kırtasiye maliyetlerinden tasarruf edilmektedir. Evrak oluşturmak için açılan sayfa üzerinden evraka paraf atacak ve imzalayacak kişiler evrak rotasına dâhil edilerek evrakın konusu, ilgi, ekler, gideceği yer bilgileri ve ayrıca kâğıt ortamında gönderilip gönderilmeyeceği gibi bilgiler doldurularak evrak hazırlanmaktadır. Evrakı sayısal olarak yani elektronik imzala seçeneği de işaretlenerek evrak imzalanmakta ve rotada bulunan bir sonraki kullanıcıya elektronik ortamda hızlı şekilde gönderilmektedir. Bu sayede kâğıt ortamında evrak dolaştırma işlemlerinde yaşanan gecikmeler engellenmekte ve bürokrasiden kaynaklanabilecek sorunlar

aşılabilir. Ayrıca internet üzerinden mekândan bağımsız imzalama işlemi yapılarak ilgili kişilerin devlet dairesine gelmesinin beklenmesi de bu sistem sayesinde gerekmemektedir. Son imzacının evrakı imzalaması ve posta işlemlerinin sistem üzerinden gerçekleştirilmesi ile de posta süreçlerinde yaşanan zaman kayıplarının önüne geçilmektedir. Taşradan merkeze gönderilen bir evrak sistem üzerinden saniyeler içerisinde ilgili birime iletilmekte, böylece iş ve işlemler hızlanmaktadır. Aynı şekilde çeşitli birimler ve kurumlar arası entegrasyon sayesinde bu yapı daha da genişlemektedir. Böylelikle evraklara hızlı şekilde işlem yapılmakta olup vatandaşlara verilen hizmetlerde, kurum iş ve işlemlerinde hızlı hareket edilmekte ve devletteki hantal yapıdan uzaklaşmaktadır (bkz. Şekil 11.).



Şekil 11. e-İçişleri evrak oluşturma sayfası

Kaynak: e-İçişleri Evrak Oluştur, 2017



Şekil 12. e-İçişleri bilgilerim menüsü

Kaynak: e-İçişleri Bilgilerim, 2017

e-İçişleri sistemi üzerinde sol menüden kullanıcılar kendileriyle ilgili birçok özlük bilgisine ulaşabilmektedir. Kişinin kimlik ve çalışma bilgilerinin bulunduğu tanıtım kartı, ayrıntılı nüfus bilgileri, aile bilgileri, askerlik bilgileri, atama ve terfi bilgileri, kurs ve seminer bilgileri, okul bilgileri, eser bilgileri, yabancı dil bilgileri, ceza ve ödül bilgileri, iletişim bilgileri, bordro ve adres bilgileri, mal bildirim bilgileri ve lojman puan bilgileri gibi çeşitli bilgiler sistem üzerinde bulunmaktadır. Sürekli olarak güncellenmekte olan bu bilgilere ihtiyaç duyulduğunda sistem üzerinden anlık ulaşılarak ilgili birimlerden bilgi almak için harcanan zaman ve işlemlerden tasarruf sağlanmakta ve kullanıcılar işlemlerini hızlı şekilde bu menülerden gerçekleştirebilmektedirler (bkz. Şekil 12.).

Sık kullanılan bir diğer menü ise izin işlemleri menüsüdür. Daha önceleri kâğıt ortamında onayı alınan izin işlemleri artık e-İçişleri sistemi üzerinden yapılmaktadır. Ana sayfadaki izin işlemleri menüsüne tıklanarak izin talepleri oluşturulabilmekte, kalan ve kullanılan izinlere ait tüm bilgilere ulaşılabilir. İzin talep edildikten sonra onay verecek amirlere gönderilmek üzere rotalar belirlenmekte ve e-İmza ile imzalanıp onay alınmaktadır. Diğer menüler ve modüllerde olduğu gibi burada da kâğıt ortamında işlem

yapılmasından kaynaklı zaman ve kırtasiye konularında yaşanan kayıpların önüne geçilmektedir. Ayrıca izin işlemlerinde önemli olan amir onaylarının zaman ve mekândan bağımsız şekilde yapılması sağlanmaktadır. Bunun yanında kişinin izin bilgilerini kontrol etmek istemesi durumunda farklı birimlerden bilgi isteme süreçleri kaldırılmış olup sistem üzerinden anlık güncel bilgiye ulaşılabilmektedir (bkz. Şekil 13.).

Şekil 13. e-İçişleri izin menüsü

Kaynak: e-İçişleri İzin, 2017

e-İçişleri sistemi üzerinde birimlere ait telefon numaralarının kayıt edildiği bir menü bulunmakta olup birimlerin iletişimlerini sağlamaları kolaylaştırılmıştır. Her birim kendine ait numara bilgisini ekleyebilmekte ve güncelleyebilmektedir. Buradan birim adına göre arama yapılabildiği gibi telefon numarası ile de arama işlemleri yapılabilmektedir. Bu sayede birimlere ulaşmak konusunda hız kazanılmaktadır (bkz. Şekil 14.).



Şekil 14. e-İçişleri telefon rehber modülü

Kaynak: e-İçişleri Telefon Rehberi, 2017

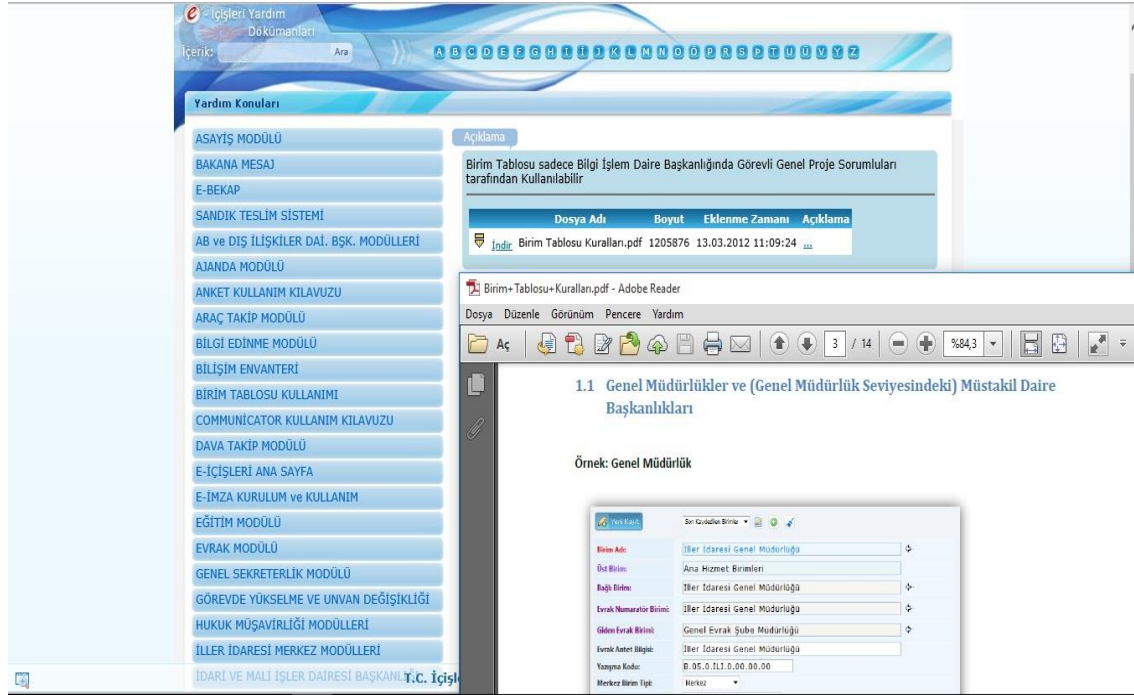


Şekil 15. e-İçişleri istatistikler menüsü

Kaynak: e-İçişleri İstatistikler, 2017

e-İçişleri ana sayfasında bulunan istatistikler menüsüne tıklanarak ilgili birim üzerinde çeşitli istatistik raporlarına ulaşılabilmektedir. Genel sistem özeti, ayrıntılı kullanıcı özeti ve anlık sistem özeti olmak üzere istenilen tarihlere ait 3 çeşit sorgulama yapılabilmektedir. Bunlar kullanılarak kullanıcıların işlem yaptığı evrak sayıları, bekleyen evrakları, e-İmzalı ya da e-İmzasız evrak sayıları, birime gelen giden evrak sayıları gibi birçok istatistiki bilgiye bu menü aracılığıyla ulaşılabilmektedir. Kâğıt ortamında yazışma

yapılan kurumlarda bu tarz verilere ulaşabilmek için çok detaylı ve zahmetli çalışma yapılması ve kayıtların sorunsuz tutulması gerekmektedir. Hatta bu kayıtların tutulması için bir personel görevlendirilmesi bile gerekebilmektedir. Fakat e-İçişleri sayesinde bu verilere ulaşmak için hiçbir çalışma yapılmasına gerek kalmamakla birlikte bu kayıtlara ulaşmakta kolaylık ve hız sağlanmaktadır (bkz. Şekil 15.).



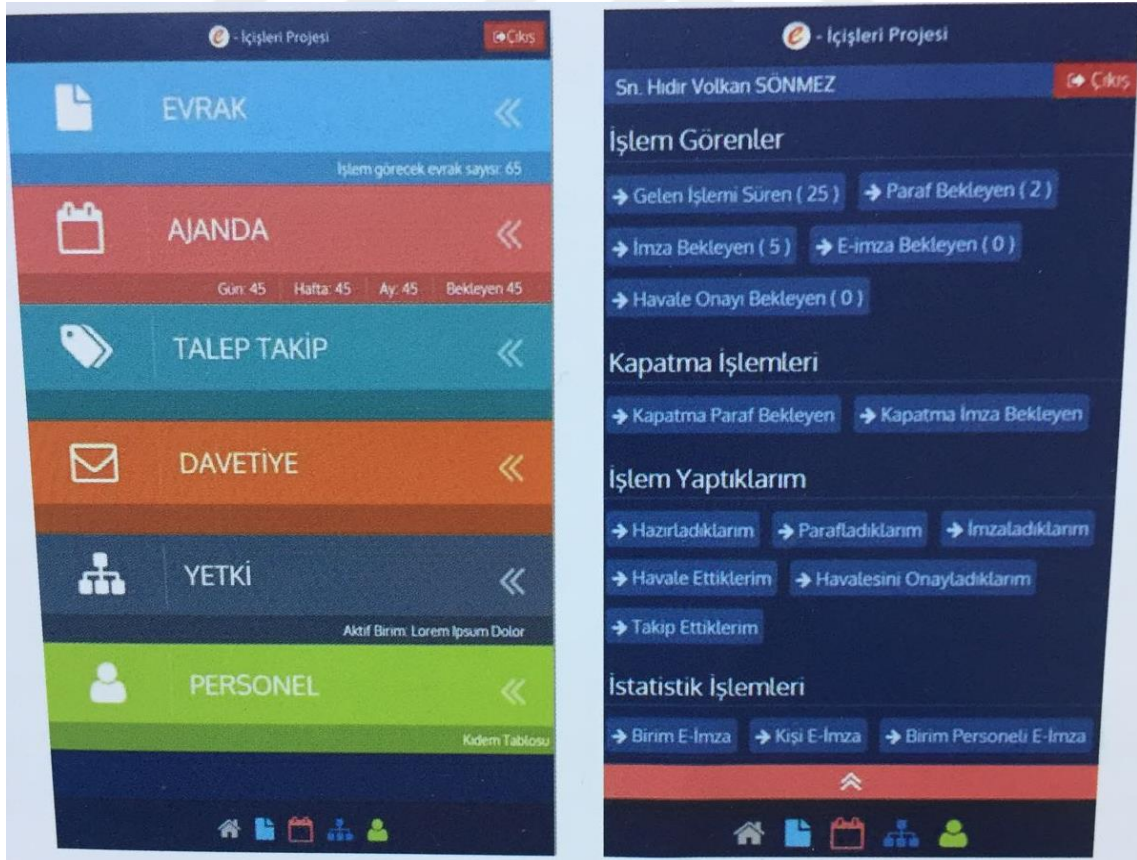
Şekil 16. e-İçişleri yardım dosyaları

Kaynak: e-İçişleri Yardım, 2017

e-İçişleri sisteminde daha önce kağıt ortamında yapılmakta olan birçok işlem elektronik ortama taşınmış olup bunlarla ilgili ayrı modüller oluşturulmuştur. Yetki alınarak işlem yapılabilen her ayrı modülde farklı işlemler gerçekleştirilmektedir. Kâğıt ortamda işlem yapmaya alışmış kullanıcılar için yeterli eğitim yapılamadığı durumlarda modüllerdeki işlemlerin nasıl yapılacağını, modülün nasıl doğru şekilde kullanılacağını görsellerle detaylı şekilde anlatan yardım dosyalarına sistem üzerinden ulaşılmaktadır. e-İçişleri ana sayfada sağ üst köşede yardım dosyaları bölümüne tıkladığında gelen sayfada alfabetik olarak sıralanmış modül isimleri üzerinden yardım dosyalarına ulaşılabilen ve bilgisayara kaydedilebilmektedir. Bu yardım dosyaları sayesinde birçok modülün kullanımını için eğitime ihtiyaç duyulmamakta ve kullanıcılar kendi kendilerine modülleri öğrenebilmektedirler. Ayrıca ihtiyaç duyulan her an yardım dosyasına ulaşılabilmesi ile iş ve işlemlerin aksamaması sağlanmakta ve süreçler hızlanmaktadır (bkz. Şekil 16.).

e-İçişleri Projesi toplam 56 başvuru arasından kamudan kamuya e-Hizmetler kategorisinde e-TR Türkiye ödülüne layık görülmüştür. Ayrıca e-İçişleri Projesi Birleşmiş Milletler tarafından başarılı e-Devlet projelerine her yıl verilen 2013 Birleşmiş Milletler Kamu Hizmeti (United Nations Public Service Awards) ödülleri finale yükselmeye hak kazanmıştır (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

İçişleri Bakanlığı personelinin e-İçişleri Sistemini kullanarak hizmetlere ulaşmasında sürekliliğin sağlanması amacıyla “e-İçişleri Mobil” uygulaması (bknz. Şekil 17.) geliştirilmiştir. 2011 yılı Haziran ayı itibariyle kullanılmaya başlanmış olan mobil uygulama, Bakanlık personelleri ve özellikle görev icabı hareketlilik yaşayan yöneticilerin kullanımına hitap etmektedir. İnternete sahip olan akıllı telefonla ulaşılabilen bu uygulama ile evrak modülünden evrak içerikleri görüntüleme, havale, havale onayı ve paraf işlemleriyle birlikte mobil imza kullanımı, bildirimler, imza bekleyen evraklar, görevler, bilgiler, evrak geri gönderme ve evrağa not düşme özelliklerinden yararlanılabilmektedir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2016).



Şekil 17. Mobil e-İçişleri sistemi

Kaynak: İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2017

4.1.2.1. e-İçişleri Elektronik Belge Yönetim Sistemiyle Sağlanan Kazanımlar ve İstatistikler

e-İçişleri, İçişleri Bakanlığı Merkez Birimlerinin, Valilikler, Kaymakamlıklar ve İl Özel İdarelerinin iş ve işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi adına yapılmış bir e-Dönüşüm projesi olarak ifade edilmektedir. Bu sayede İçişleri Bakanlığına ait hizmet ve uygulamalardan bazılarının internet aracılığıyla doğrudan erişilebilmektedir. e-Dönüşüm Türkiye faaliyetleri çerçevesinde, İçişleri Bakanlığı üzerine düşen görevde önemli bir parça olan bu proje ile daha hızlı ve kaliteli hizmet sunulmasının yanında para ve zaman açısından da tasarruf sağlanmıştır. e-İçişleri Projesi, 28/07/2006 tarih ve 26242 sayılı Resmi Gazete’de 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı olarak yayınlanmış Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planında; “Türkiye’de halen başarıyla uygulanan ve belirli aşamalarda hayata geçirilmiş olmakla birlikte devam eden önemli e-Devlet projeleri kapsamında İçişleri Bakanlığı tarafından kurumsal uygulamaların e-Dönüşümünün sağlanmasına yönelik e-Bakanlık Projesi” olarak tanımlanmıştır. Projenin pilot uygulamasına 2006 yılında başlanmıştır. 17 Aralık 2009 tarihinde yayınlanan Genelge ile 01.01.2010 tarihinden itibaren İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatında projenin gerçek uygulamasına başlanmış olup günümüzde de uzman personel desteğiyle devam etmektedir (Eroğlu, 2013, s. 76).

e-İçişleri projesi kullanımı ile:

- Tüm yazışmalar elektronik ortamda gerçekleştirilerek kâğıtsız ofise dönüşmek ve arşivlerde canlılığı sağlamak,
- Daha önceki yıllarda yapılan yazışmaların elektronik ortama taşınarak kolay erişilebilir olmasını sağlamak,
- Tek otomasyon ile e-İçişleri uygulamalarının bütün birimlerde kullanımını sağlamak,
- Elektronik ortamda işlem yapılmasıyla Valilik ve Kaymakamlıklarda etkinliği arttırmak,
- Vatandaş odaklı hizmet sunumunu en geniş alana yaymak,
- Mobil e-İçişleri hizmeti ile geniş kullanım ağını ve sürekliliği sağlamak,
- İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra teşkilatının bilişim altyapısının kesintisiz, güçlü ve güncel tutulmasını sağlamak, bilişim altyapısını yedeklemek,

amaçlanmıştır (Eroğlu, 2013, s. 77).



Şekil 18. e-İçişleri projesi gelişimi

Kaynak: İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2012

Şekil 18’de yer alan kurum içi otomasyonun da sağlanması ve projenin diğer kurumların sistemleriyle birleştirilmesiyle birlikte ihtiyaç duyulan uygulama ve veriler daha çok sayıda kurum ve personel tarafından kullanılmaktadır. Kurum içi otomasyon kurum teşkilatınca kullanılmakta olup potansiyel kullanıcı sayısı 35.000 civarındadır. Vatandaş Odaklı Hizmet adına oluşturulan modüllerle de daha fazla kişi ve kuruma hizmet ettiği görülmektedir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2012).

e-İçişleri Projesindeki en önemli bölüm olan doküman yönetim sistemi ile e-İmza entegrasyonunun sağlanması sonrası, e-İmza kullanımına 01.09.2010 tarihinden itibaren merkez birimler ve seçilmiş 11 ilde pilot uygulama kapsamında başlanmıştır. Uygulamada başarıya ulaşılması sonucunda diğer illerde de uygulamanın kullanımına aşamalı olarak geçilmiştir. 31.12.2012 tarihine kadar ilk başvuru ve yenileme olmak üzere toplam 38.788 sipariş açılmış ve 37.557 adet sertifika üretilmiş olup 2012 yılı içerisinde bütün evrakların %94’ü e-İmza ile imzalanmıştır (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2013).

01.12.2010 tarihinde 21 merkez birimi, 81 valilik, 892 kaymakamlık ve 81 il özel idaresinde uygulama kullanılabilir hale getirilmiştir. Doküman yönetim sistemi üzerinde e-İmza kullanımından itibaren 5070 sayılı Kanunda belirtildiği gibi ıslak imza ile aynı hukuki dayanağı ve geçerliliği olan e-İmza kullanılarak imza atılan evraklarda tekrardan ıslak imza kullanılmasına gerek kalmamıştır. Bunun sonucunda da birimler arasında kâğıtsız ofis uygulaması yaygınlaşarak kâğıt, posta, toner ve yazıcı gibi masraflarda büyük miktarlarda tasarruf sağlanması hedeflenmiştir (Eroğlu, 2013, s. 78). Daha sonraki yıllarda e-Otoban projesi sayesinde diğer kurumlarla da elektronik ortamda yazışma yapılması sağlanmış olup tasarruf miktarı arttırılmıştır.

Tablo 22

2010-2016 yılları arasındaki İçişleri Bakanlığı Gelen ve Giden Evrak Trafiki

Yıl	Gelen Evrak	Giden Evrak	Toplam Evrak
2010	9.760.842	4.301.000	14.061.842
2011	10.891.524	5.629.565	16.521.089
2012	11.528.867	6.945.724	18.474.591
2013	10.974.314	6.908.904	17.923.218
2014	10.998.440	7.301.223	18.299.663
2015	9.732.405	6.945.387	16.667.792
2016	10.292.215	7.694.883	17.987.098

Kaynak: İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2017

Tablo 22’de 2010 yılından itibaren sistem üzerinden gönderilen ve gelen evrakların sayıları listelenmiştir. Her yıl yaklaşık 10 milyon gelen evrak ve 6 milyon giden evrak bulunmakla birlikte bu kadar fazla miktarda evrakın sistem üzerinden işlem görmesi iş ve işlemlerde zaman ve diğer maliyetler konusunda tasarruf sağlamaktadır. Bu tasarrufun da her geçen yıl artmakta olduğu Şekil 19’da açıkça görülmektedir.



Şekil 19. 2007-2016 yılları arasında gerçekleşen tasarruflar

Kaynak: İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Faaliyet Raporu, 2017

Şekil 19’da görüldüğü gibi yıllar bazında zaman, işgücü ve diğer maliyetlerle ilgili yapılan toplam tasarruflar projenin başlatıldığı yıldan günümüze artarak gelmektedir. 2007 yılından 2017 yılına kadar tüm kalemlerde toplam 33,82 milyon Türk Lirası tasarruf sağlandığı görülmektedir. Önümüzdeki yıllarda birbiriyle elektronik ortamda bilgi ve evrak akışı yapabilen kurumların sayısının arttırılmasına yönelik e-Otoban ve e-Yazışma gibi projelerin tamamlanması ve daha da geliştirilmesiyle birlikte sağlanan bu tasarrufların ve kurumlardaki hızlanmanın fazlasıyla artacağı öngörülmektedir.

4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde kamu kurum ve kuruluşlarının, etkinlik, verimlilik ve maliyetlerini optimize ederek bu süreçleri yönetmek için yaptığı arayışlar, yeni yazılımların ve uygulamaların ortaya çıkmasına ve daha önce adı duyulmayan kavramların oluşmasına sebep olmuştur. Kamu alanında hizmet sunumlarında, kurum iş ve işlemlerinde yeni teknolojiler kullanılarak meydana gelen gelişmeler son dönemlerde hızlanmıştır.

Kurumların stratejik amaç ve hedeflerine uygun olarak vatandaşların taleplerinin en iyi şekilde karşılanabilmesi adına, farklı kaynakların kullanımının en etkin ve verimli biçimde planlanması, koordinasyonu ve yönetimi gibi işlemler bilgi teknolojilerinden faydalanılarak yapılmaktadır. Kurumlar iş süreçlerini bütünleştirmeyi gerçekleştirmek için farklı projeler uygulamaktadırlar. Kurumların son dönemlerde kullanmaya başladığı e-Devlet uygulamaları ile sadece bazı işlevsel birimlerden hizmet alınması yerine, iş süreçlerindeki bütün birimleri bir bütün olarak ele alan bir yapı oluşturulmuştur. Böylece iş ve işlemlerde koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olunmaktadır. Bu nedenle e-Devlet uygulamaları, kamu kurum ve kuruluşlarının son yıllarda tercih edip sıklıkla kullandıkları sistemler arasında önde bulunmaktadır. Başarılı bir e-Devlet uygulamasının günümüzde kurumlara katkılar sağlayacağı öngörülmekte olup bu doğrultuda e-Devlet uygulamalarının planlanması, hayata geçirilmesi ve kullanılmasını da kapsayan süreçte başarıyı yakalamak için gerekli kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi ile birlikte kullanıcıların yeni sistemden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi de önem arz etmektedir.

Bu çalışmada, İçişleri Bakanlığı Taşra Teşkilatının Merkez İlçede Osmaniye Valiliği bünyesinde hizmet sunan personellerinin sistem kullanımına yönelik kullanıcı memnuniyetinin ve bu sistemin uygulanmasındaki kritik başarı faktörlerinin etkilerinin analiz edilmesi ve böylelikle gerek ulusal literatüre katkıda bulunmayı gerekse kurumlar için önemli ve büyük bir yatırım olan e-Devlet sistemleri ile ilgili kurumların yararlanabilecekleri bir kaynak oluşturulması amaçlanmıştır. Bu çalışmada, öncelikle personellerin e-Devlet uygulamalarından memnuniyeti incelenmiş ve sistemin uygulanmasını etkileyen kritik başarı faktörleri analiz edilerek çeşitli değerlendirmeler ve analizler yapılmıştır.

4.3. Araştırmanın Kapsamı

e-Devlet'e geçilmesi kararının alınmasından uygulanmasına ve uygulanma sonrasındaki her adımı kapsayan süreç kurumlar için büyük önem arz etmektedir. Kurulan farklı sistemlerde olduğu gibi e-Devlet sisteminde de, başarıya ulaşılması, kuruma ve vatandaşlara önemli yararlar sağlaması düşünülerek tasarlanmıştır. Fakat kapsamı oldukça geniş ve geliştirilmesi konusunda gerek kurum açısından gerekse vatandaşlar açısından çeşitli zorluklar yaşanabilen e-Devlet uygulamalarında başarıya ulaşabilmek adına kurumların üzerinde durması gereken birçok önemli kriter bulunmaktadır. Tasarlanmasındaki temel hedefi vatandaşlara hizmet sunumlarındaki önemli bir boşluğu

doldurmak olan e-Devlet uygulamaları, yüksek maliyeti ve kurulum-kullanım süreçlerinin zorluklarından ötürü birçok ülkede başarıyı yakalayamamıştır. Bu nedenle e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinin iyi analiz edilerek değerlendirmeler yapılması oldukça önemlidir. Bazı e-Devlet uygulamalarında yaşanan başarısızlıkların sebepleri arasında projelerde kritik başarı faktörlerine gereken önemin verilmemesi bulunmaktadır. Ayrıca kurumlar e-Devlet uygulamalarını gerçekleştirme sürecinde farklı pek çok sıkıntı ile karşılaşabilmektedir. Bunların oldukça fazla bir kısmı ise kurumun e-Devletten duyduğu memnuniyeti etkilemektedir. Projelerde yönetim kısmındaki kişilerin, sistemin başarıya ulaşabilmesi için yapım aşamasında karşılaşılan sorunlara o anki koşullara uygun çözümler üretmeleri gerekmektedir (Uzun, 2004; Söylemez, 2006).

Bu araştırmanın kapsamı, e-Devlet uygulamalarında kritik başarı faktörlerine verilen önemin derecesi, personellerin sistemi kullanmaya yönelik aldıkları hizmet, eğitim ve destekler, sistemin çalışması, üst yönetimden beklentiler, sistemin kullanımı ile elde edilen kazanımlar ve bunlardan kendilerine yansıyan faydalara yönelik memnuniyetlerden oluşmaktadır. Araştırmaya dâhil edilecek kişilerin seçilmesinde, Osmaniye Valiliğinin İçişleri Bakanlığı Taşra Teşkilatına bağlı farklı birimlerinde 657 sayılı DMK hükümlerine tabi olarak çalışan kişilerin almış oldukları eğitim, kamu kurumunda ne kadar süre çalıştıkları, hangi unvanda çalıştıkları gibi faktörler hesaba katılarak amir ve memurların katılımı sağlanmıştır.

4.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada anket tekniği kullanılarak veri toplanması amaçlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan anket formu ŞAYLAN'ın (2011) "Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Sisteminde Kritik Başarı Faktörlerinin Ve Kullanıcı Memnuniyetinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" adlı yüksek lisans çalışmasından, ULUOCAK'ın (2014) "Project Success Perception And Critical Success Factors Affecting Project Performance: The Case Of Turkish Information Technology Sector" adlı doktora çalışmasından, SOYER ve CAN'ın (2007) "İş Tatmini İle Mesleki Beklenti Ve Mesleki Destek Algılaması Arasındaki İlişki: Beden Eğitimi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma" adlı makale çalışmasından ve UZUN'un (2004) "Müşteri İlişkileri Yönetiminde Kritik Başarı Faktörleri" adlı yüksek lisans çalışmasından yararlanılarak ve birtakım geliştirmeler yapılarak hazırlanmıştır.

e-Devlet uygulamalarını aktif olarak kullanan İçişleri Bakanlığı Osmaniye Merkez Taşra Teşkilatında başta EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) uygulaması olmak üzere e-Devlet uygulamalarının kullanımında etkili olan kritik başarı faktörleri ile birlikte

personellerin sistemin kullanımı ile ilgili memnuniyetlerinin araştırılmasına yönelik bir anket hazırlanması amacıyla ilgili literatür tarandıktan sonra bu alanda yapılan çalışmalara ulaşılmaya çalışılmıştır. Konuyla ilgili daha önce yapılan çalışmalar ve literatür dikkate alındığında, ana kütleden seçilen örnekler üzerinde gerçekleşen geri dönüş oranının oldukça yüksek bir kabul edilebilirlik oranı olduğu söylenebilir.

Araştırma yapılırken kullanılan anket 3 kısımdan oluşmakta olup 5’li Likert Ölçeğine uygun şekilde hazırlanmıştır. Ankette birinci kısımda katılımcıların demografik bilgileri ile ilgili sorular bulunmakta olup bu sorular katılımcıların; cinsiyetini, yaşını, kurumda çalıştıkları yılı, eğitim durumunu ve kurumdaki pozisyonunu belirlemeye yönelik sorulardır. Ankette ikinci kısımda, personellerin e-Devlet uygulamalarından memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik 17 ifade yer almaktadır. Anketin üçüncü kısmında ise, e-Devlet uygulamalarında etkili olan kritik başarı faktörlerinin değerlendirilmesine yönelik 16 ifadeye yer verilmiştir. Başarı için çok önemsiz/hiç memnun değilim-Başarı için çok önemli/Çok memnunum arasında 5’li ölçeğe göre katılımcıların tercihlerini yapmaları talep edilmiştir (1= Başarı İçin Çok Önemsiz/Hiç Memnun Değilim, 2= Başarı İçin Önemsiz/Memnun Değilim, 3= Ortada/Kararsızım, 4= Başarı İçin Önemli/Memnunum, 5= Başarı İçin Çok Önemli/Çok Memnunum). Anketteki maddelerin puanları ile birlikte seçenekler ve sayısal sınırları Tablo 23’te gösterilmiştir.

Tablo 23

Anket Maddelerinin Puanları, Seçenek ve Sayısal Sınırlar Tablosu

PUANLAR	SEÇENEKLER	SAYISAL SINIRLAR
1	Başarı için çok önemsiz/Hiç memnun değilim	1,00-1,79
2	Başarı İçin Önemsiz/Memnun Değilim	1,80-2,59
3	Ortada/Kararsızım	2,60-3,39
4	Başarı İçin Önemli/Memnunum	3,40-4,19
5	Başarı İçin Çok Önemli/Çok Memnunum	4,20-5,00

Kaynak: Şaylan, 2011, s. 74

4.5. Araştırmanın Örneklemi

Bu araştırma, İçişleri Bakanlığı Taşra Teşkilatının Osmaniye Valiliği bünyesindeki e-İçişleri EBYS sisteminin kullanıldığı birimlerde yapılmıştır. Buradaki birimler yazışmalarını e-İçişleri sistemi üzerinden elektronik ortamda gerçekleştirmektedirler. e-İçişleri haricinde farklı e-Devlet uygulamaları da kullanılmakta olup tüm birimlerde kullanılan ortak sistem ise e-İçişleri sistemidir. 1 Ağustos 2011 tarihinden itibaren uygulamaya geçilen e-İçişleri sistemi halen birimlerde aktif olarak kullanılmaktadır.

Bu araştırma kapsamında, e-İçişleri sistemi ile birlikte e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinin ve kullanıcıların sistem kullanımındaki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla sistemleri kullanan farklı birimlerdeki 657 sayılı DMK hükümlerine tabi olarak çalışan 121 kişiye ulaşılmıştır. Dağıtılan anketlerin takibinin titizlikle yapılması sonucu geri dönüş sağlanamayan anket ile karşılaşılmamıştır.

4.6. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Analizler

Kullanıcıların e-Devlet uygulamalarından memnuniyeti ve e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri ile ilgili değerlendirme sonuçlarının tüm personel tarafından nasıl algılandığı ve yönetim kararlarında nasıl yol gösterebileceğine yönelik araştırmamız betimleyici bir araştırma niteliği taşıdığından, verilerin anket yoluyla toplanması uygun görülmüş olup elde edilen veriler kodlanarak, SPSS istatistik programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Bu değerlendirme sırasında, frekans ve yüzde dağılımları, tanımsal istatistikler (ortalama ve standart sapma), güvenilirlik analizi ve keşfedici faktör analizi kullanılmıştır.

4.7. Araştırma İle İlgili Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde personelin cinsiyet, yaş, kaç yıldır kurumda çalıştığı, eğitim, unvan gibi demografik özellikleri ile ilgili bulgular, güvenilirlik ve faktör analizlerinin uygulanması ve yüzde analiziyle ilgili bulgu ve yorumlara değinilmiştir.

4.7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamındaki birimlerde çalışan 121 personelin cinsiyet, yaş, kaç yıldır kurumda çalıştığı, eğitim, unvan gibi demografik özellikleri ile ilgili bulgulara bu bölümde yer verilmiştir. Personellerin bu bölümdeki sorulara verdiği cevaplara ilişkin frekans dağılımları istatistik paket programı aracılığıyla elde edilmiştir.

4.7.1.1. Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Araştırmaya katılan kurum çalışanlarının cinsiyet dağılımları Tablo 24'te gösterilmektedir.

Tablo 24

Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans(N)	Yüzde(%)
Kadın	47	38,8
Erkek	74	61,2
Toplam	121	100,0

Tablo 24'te görüldüğü üzere çalışanların %38,8'i kadın, %61,2'si erkektir. Araştırma yapılan kurum çalışanlarının çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir.

4.7.1.2. Çalışanların Yaşlarına Göre Dağılımları

Tablo 25'te araştırmaya katılan kurum çalışanlarının yaş dağılımları gösterilmektedir.

Tablo 25

Yaş Dağılımı

Yaş	N	%
24-34	39	32,2
35-50	60	49,6
51 ve üzeri	22	18,2
Toplam	121	100,0

Tablo 25'te görüldüğü üzere çalışanların %32,2'si 24-34 yaş arası, %49,6'sı 35-50 yaş arası, %18,2'ü 51 yaş ve üstüdür. Araştırma yapılan kurum çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 35 - 50 yaş arası olduğu görülmektedir.

4.7.1.3. Çalışanların Kurumda Çalıştıkları Yıla Göre Dağılımları

Tablo 26'da araştırmaya katılan kurum çalışanlarının kamu kurumlarında çalıştıkları yılların dağılımları yer almaktadır.

Tablo 26
Kurumda Çalışılan Yıl Dağılımı

Kurumda Çalışılan Yıl	N	%
01-10	67	55,4
11-20	32	26,4
21-30	11	9,1
31 ve üzeri	11	9,1
Toplam	121	100,0

Tablo 26'da görüldüğü üzere çalışanların %55,4'ü (67 kişi) 01-10 yıl arası, %26,4'ü (32 kişi) 11-20 yıl arası, %9,1'i (11 kişi) 21-30 yıl arası , %9,1'i (11 kişi) 31 yıl ve daha fazla buldukları kamu kurumlarında çalışmıştır. Araştırma yapılan kurum çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun 1-10 yıl aralığında kamu kurumunda çalıştığı görülmektedir.

4.7.1.4. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Araştırmaya katılan kurum çalışanlarının eğitim durumları Tablo 27'de yer almaktadır.

Tablo 27*Eğitim Durumu*

Eğitim Durumu	N	%
İlkokul	3	2,5
Ortaokul	9	7,4
Lise	32	26,4
Önlisans	26	21,5
Lisans	48	39,7
Lisansüstü	3	2,5
Toplam	121	100,0

Tablo 27’de görüldüğü üzere çalışanların %2,5’i ilkokul mezunu, %7,4’ü ortaokul mezunu, %26,4’ü lise mezunu, %21,5’i önlisans mezunu, %39,7’si lisans mezunu, %2,5’i lisansüstü mezundur. Araştırma yapılan kurum çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir.

4.7.1.5. Çalışanların Kurumdaki Pozisyonlarına Göre Dağılımları

Tablo 28’de araştırmaya katılan kurum çalışanlarının kurumdaki konumları yer almaktadır.

Tablo 28*Kurumdaki Pozisyonların Dağılımı*

Kurumdaki Pozisyonlar	N	%
Mülki İdare Amiri	5	4,1
Müdür	11	9,1
Şef	6	5,0
Teknik Personel	11	9,1
Memur	88	72,7
Toplam	121	100,0

Tablo 28’de görüldüğü üzere çalışanların %4,1’i mülki idare amiri, %9,1’ü müdür, %5,0’ı şef, %9,1’i teknik personel, %72,7’si memur olarak görev yapmaktadır. Araştırma yapılan kurum çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun memur olduğu görülmektedir.

4.7.2. Güvenilirlik ve Faktör Analizinin Uygulanmasına İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Bu kısımda, e-Devlet uygulamalarından kullanım memnuniyetinin belirlenmesine ve uygulamalardaki kritik başarı faktörlerine yönelik güvenilirlik ve faktör analizinin uygulanması ile ilgili yorumlar ve bulgular yer almaktadır.

4.7.2.1. Çalışanların e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Güvenirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir. Güvenirlik analizini değiştirmek için 0 ile 1 arasında değer alan (Cronbach's) Alfa katsayısının hesaplanması gerekir. Hesaplanan alfa katsayısı, birime ait toplam skorun ölçekteki her bir soruya ait puanların toplanması ile elde edilen ölçeklerde, soruların benzerliğini ya da yakınlığını ortaya koyan bir katsayıdır. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2010, s. 405):

- $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu araştırmadaki e-Devlet uygulamalarının kullanım memnuniyeti anket ölçeği güvenilirlik analizi Tablo 29'da gösterilmektedir.

Tablo 29

e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alfa	N
0,911	17

Araştırmada kullanılan 17 soruluk e-Devlet uygulamalarını kullanım memnuniyeti ölçeği için güvenilirlik analizi %91,1 olarak bulunmuştur. Buna göre araştırmada kullanılan memnuniyet ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini ortaya koymak için keşfedici faktör analizi (KFA) yöntemi kullanılmıştır. Bir veri setine faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını incelemek üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmalıdır.

KMO değişkenlerdeki varyansın türetilen faktörler tarafından açıklanan kısmını verir ve 0,60 üzerindeki değerler kabul edilebilir sayılmaktadır. Bartlett's küresellik testi de korelasyon matrisinin değişkenler arasında bir benzerlik olmadığını ifade eden bir birim matris olduğu hipotezini test etmektedir. 0,05'in altında bir anlamlılık düzeyi değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olabileceği şeklinde yorumlanır (Göksu ve Öz, 2010). Bulunan sonuçlar verinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Verinin modele uygunluğu testi sonuçları Tablo 30'da gösterilmektedir.

Tablo 30

Verinin Modele Uygunluğu Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnek Yeterlilik Ölçüsü		,903
Bartlett's Küresellik Testi	X ²	940,468
	df	136
	P	,000

KMO değeri 0,903 olarak bulunmuş olup bu değer çok iyi düzeyde Bartlett'in küresellik testi örneklem uygunluğunu ifade etmektedir.

Başta ortak kullanılan e-İçişleri EBYS sistemi olmak üzere çeşitli e-Devlet uygulamalarının kullanıldığı birimlerde yapılan kritik başarı faktörleri ve kullanım memnuniyetine yönelik yapılan bu çalışmada birimlerde görev yapan 121 kişiye uygulanan anketteki e-Devlet uygulamalarından kullanıcıların memnuniyetine ilişkin 17 değişkene temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanarak 3 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 3 faktör toplam varyansın %57,662'sini açıklamaktadır.

Tablo 31'de ise e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı gösterilmektedir.

Tablo 31*e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı*

Başlangıç Özdeğerleri			
Bileşenler	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	7,336	43,152	43,152
2	1,426	8,390	51,542
3	1,040	6,120	57,662

e-Devlet uygulamalarından memnuniyet faktörlerinin elde edilmesinde Temel Bileşenlerin (faktörlerin) daha kolay yorumlanabilmesi için Varimax döndürmesi yapılmış ve hangi faktörü, hangi ifadelerin oluşturduğunu gösteren Tablo 32 elde edilmiştir. Bu tabloda her bir ifade ile temel bileşenler (faktörler) arasındaki korelasyonlar gösterilmiştir.

Tablo 32*e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Ölçeğinin Varimax Döndürülmüş Faktör Yükleri*

	FAKTÖRLER		
	1	2	3
Faktör 1: e-DEVLET UYGULAMALARININ KULLANIŞLILIĞI VE TASARRUF ETTİREN ÖZELLİKLERİ			
İş ve İşlemleri Yaparken Kısaltması Yönünden	0,770		
Hizmetleri Daha Verimli Hale Getirmesi Yönünden	0,715		
Uzaktan Erişilebilir Olması Yönünden	0,714		
Kırtasiye Maliyetlerini Düşürmesi Yönünden	0,597		
Arşiv Yapma ve Arşiv Evraklarına Erişimin Kolaylığı Yönünden	0,509		
Faktör 2: e-DEVLET UYGULAMALARININ PERSONELE VERDİĞİ HAZ VE KURUM İMAJINA KATKISI			
Yeteneklerimi Kullanma İmkânına Sahip Olması Yönünden		0,787	
Güncellemelerden Dolayı Sorunlar Yaşatması Yönünden		0,745	
Personelin Çalışma İsteğini Arttırması Yönünden		0,569	
Birimler Arası İletişimi Kolaylaştırması Yönünden		0,561	
Personel İçin Yapılan Hizmetiçi Eğitimlerin Yeterliliği Yönünden		0,547	
İşin Uzamasından Kaynaklı Şikâyetleri Azaltması Yönünden		0,526	
Kuruma Duyulan Güveni Arttırması Yönünden		0,510	
Yeni Hizmetlerin Oluşmasına İmkân Vermesi Yönünden		0,478	

**Faktör 3: e-DEVLET UYGULAMALARININ
VERİMLİLİK VE MEMNUNİYETE KATKISI**

Genel Memnuniyet Yönünden	0,765
Zamandan Tasarruf Ettirmesi Yönünden	0,684
Çalışma Şartlarını Kolaylaştırması Yönünden	0,652
Verilerin Daha Güvenli Saklanması Yönünden	0,551

Tablo 32 incelendiğinde, her bir faktördeki ifadelerin (soruların) ortak özellikleri göz önünde bulundurularak faktörler isimlendirilmeye çalışılmıştır.

e-Devlet uygulamalarından memnuniyete ilişkin 1. faktör toplam varyansın %43,152'sini açıklamakta ve beş ifade ile ölçülmektedir. Faktöre en yüksek katkıyı sağlayan bu ifadelerin e-Devlet uygulamalarının kullanılabilirlik, iş ve işlemleri kısaltarak zaman, kırtasiye gibi birtakım maliyetlerden tasarruf edilmesi özelliğiyle ilgili oldukları görülmektedir. Bu nedenle Faktör 1'e "e-Devlet Uygulamalarının Kullanılabilirliği ve Tasarruf Ettiren Özellikleri" ismi verilmiştir.

e-Devlet uygulamalarından memnuniyete ilişkin 2. faktör toplam varyansın %8,390'ını açıklamakta ve sekiz ifade ile ölçülmektedir. Bu ifadelerin ise e-Devlet uygulamalarının personelin yeteneklerini kullanarak aldığı hazzı arttırması, çalışma isteğini etkileyen yapısı ve kuruma duyulan güven ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu nedenle Faktör 2'ye "e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz Ve Kurum İmajına Katkısı" ismi verilmiştir.

e-Devlet uygulamalarından memnuniyete ilişkin 3. faktör toplam varyansın %6,120'sini açıklamakta ve dört ifade ile ölçülmektedir. Bu faktördeki ifadeler e-Devlet uygulamalarının çalışma şartlarını kolaylaştırması, zaman tasarrufu sağlaması ve genel memnuniyet ile ilgilidir. Bu nedenle Faktör 3'e "e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı" ismi verilmiştir.

Tablo 33'te e-Devlet uygulamalarından memnuniyet anket ölçeği alt boyutlarının güvenilirlik analizi gösterilmektedir.

Tablo 33

e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet Anket Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi

Bileşenler (Faktörler)	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
e-Devlet Uygulamalarının Kullanışlılığı ve Tasarruf Ettiren Özellikleri	,808	5
e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz Ve Kurum İmajına Katkısı	,853	8
e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı	,755	4

e-Devlet uygulamalarından memnuniyet ölçeğinde alt boyutlara yapılan güvenilirlik analizi sonucunda güvenilirlik düzeylerinin oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir. e-Devlet Uygulamalarının Kullanışlılığı ve Tasarruf Ettiren Özellikleri boyutunun güvenilirliği % 80,8, e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz ve Kurum İmajına Katkısı boyutunun güvenilirliği % 85,3, e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı boyutunun güvenilirliği % 75,5 olarak bulunmuştur.

4.7.2.2. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Bu araştırmadaki e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri ölçeği güvenilirlik analizi Tablo 34'te gösterilmektedir.

Tablo 34

e-Devlet Uygulamalarını Kullanım Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alfa	N
0,926	16

Araştırmada kullanılan 16 soruluk e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri ölçeği için güvenilirlik analizi %92,6 olarak bulunmuştur. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeklerin oldukça güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini ortaya koymak için keşfedici faktör analizi (KFA) yöntemi kullanılmıştır. Bir veri setine faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını incelemek üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmalıdır.

Tablo 35'te verinin modele uygunluğu testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 35

Verinin Modele Uygunluğu Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnek Yeterlilik Ölçüsü		,877
	X ²	1064,966
Bartlett's Küresellik Testi	df	120
	P	,000

KMO değeri 0,877 olarak bulunmuş olup bu değer çok iyi düzeyde Bartlett'in küresellik testi örneklem uygunluğunu ifade etmektedir.

Başta ortak kullanılan e-İçişleri EBYS sistemi olmak üzere çeşitli e-Devlet uygulamalarının kullanıldığı birimlerde yapılan kritik başarı faktörleri ve kullanım memnuniyetine yönelik yapılan bu araştırmada birimlerde görev yapan 121 kişiye uygulanan anketteki e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerine ilişkin 16 değişkene temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanarak 2 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 2 faktör toplam varyansın %56,515'ini açıklamaktadır.

Tablo 36'da e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri ölçeğinin açıklanan toplam varyansı gösterilmektedir.

Tablo 36

e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı

Başlangıç Özdeğerleri			
Bileşenler	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	7,686	48,036	32,153
2	1,357	8,479	56,515

e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinin elde edilmesinde Temel Bileşenlerin (faktörlerin) daha kolay yorumlanabilmesi için Varimax döndürmesi yapılmış ve hangi faktörü, hangi ifadelerin oluşturduğunu gösteren Tablo 37 elde edilmiştir. Bu tabloda her bir değişken ile temel bileşenler (faktörler) arasındaki korelasyonlar gösterilmiştir.

Tablo 37

e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Ölçeğinin Varimax Döndürülmüş Faktör Yükleri

	FAKTÖRLER		
	1	2	3
Faktör 1: e-DEVLET UYGULAMALARININ PLANLANMA VE UYGULANMA SÜRECİ			
Performans Değerlendirme ve İzleme	0,744		
Hedeflerin Açıkça Belirlenmesi	0,720		
Birimler Arası İletişim	0,690		
Personelin Moral ve Motivasyonu	0,685		
Etkin Proje Yönetimi	0,650		
Uygulama Sorumlusu Seçimi	0,650		
Değişim Yönetimi	0,647		
Uygulama İle İlgili Geribildirimler	0,643		
Örgüt Kültürü	0,592		
İş Süreçlerinin Yapılandırılması	0,580		
Faktör 2: YÖNETİMİN TUTUMU VE TEKNOLOJİK UYGUNLUK			
Üst Yönetimin Desteği		0,859	
Yazılım ve Donanım Uygunluğu		0,791	
Teknolojik Altyapı		0,685	
Kullanıcı Eğitimleri		0,674	
Yazılım Testi ve Sorunların Giderilmesi		0,655	
Gerekli Kaynakların Tahsisi		0,543	

Tablo 37 incelendiğinde, her bir faktördeki ifadelerin (soruların) ortak özellikleri göz önünde bulundurularak faktörler isimlendirilmeye çalışılmıştır.

e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerine ilişkin 1. faktör toplam varyansın %48,036'sını açıklamakta ve on ifade içermektedir. Faktöre en yüksek katkıyı sağlayan bu ifadeler üzerinde inceleme yapıldığında e-Devlet uygulamalarının projelendirilmesinden başlayıp kullanılması ve kullanımının örgüt kültüründe meydana getirdiği değişimleri kapsayan süreç ile ilgili sorular oldukları görülmektedir. Bu nedenle Faktör 1'e "e-Devlet Uygulamalarının Planlanma ve Uygulanma Süreci" ismi verilmiştir.

e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerine ilişkin 2. faktör toplam varyansın %8,479'unu açıklamakta ve altı ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadeler üzerinde inceleme yapıldığında e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde yönetimin üzerine düşenler, projeyi gerçekleştirenler ve uyumlu teknolojilere kaynak ayrılarak kullanılması ile ilgili oldukları görülmektedir. Bu nedenle Faktör 2'ye "Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk" ismi verilmiştir.

Tablo 38'de e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri anket ölçeği alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 38

e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri Anket Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi

Bileşenler (Faktörler)	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
e-Devlet Uygulamalarının Uygulanma ve Kurumdaki Değişim Süreci	,896	10
Yönetim Tutumu ve Teknolojik Uygunluk	,869	6

e-Devlet Uygulamalarının Uygulanma ve Kurumdaki Değişim Süreci güvenilirliği %89,6, Yönetim Tutumu ve Teknolojik Uygunluk güvenilirliği ise %86,9 olarak bulunmuştur. e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri anket ölçeğinde alt boyutlara yapılan bu güvenilirlik analizi sonucunda güvenilirlik düzeyleri yüksek bulunmuştur.

4.7.3. Anket Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirilmesi

Bu bölümde e-Devlet uygulamalarının kritik başarı faktörleri ve kullanım memnuniyetinin belirlenmesine yönelik anket sorularının ortalama değerleri ile birlikte bunlara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

4.7.3.1. e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyet ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Başarı İçin Öneminin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan çalışanların e-Devlet uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik ifadelerinin ortalama değerleri Tablo 39’da gösterilmiştir.

Tablo 39

e-Devlet Uygulamalarından Memnuniyete Yönelik Sorulara Verilen Cevapların Ortalamaları

	N	\bar{x}	SD
Faktör 1: e-DEVLET UYGULAMALARININ KULLANIŞLILIĞI VE TASARRUF ETTİREN ÖZELLİKLERİ			
İş ve İşlemleri Yaparken Kısaltması Yönünden	121	4,29	0,66
Hizmetleri Daha Verimli Hale Getirmesi Yönünden	121	4,12	0,78
Uzaktan Erişilebilir Olması Yönünden	121	4,39	0,64
Kırtasiye Maliyetlerini Düşürmesi Yönünden	121	4,27	0,69
Arşiv Yapma ve Arşiv Evraklarına Erişimin Kolaylığı Yönünden	121	4,26	0,68
Faktör 2: e-DEVLET UYGULAMALARININ PERSONELE VERDİĞİ HAZ VE KURUM İMAJINA KATKISI			
Yeteneklerimi Kullanma İmkânına Sahip Olması Yönünden	121	3,80	0,86
Güncellemelerden Dolayı Sorunlar Yaşatması Yönünden	121	3,27	1,07
Personelin Çalışma İsteğini Arttırması Yönünden	121	3,92	0,75
Birimler Arası İletişimi Kolaylaştırması Yönünden	121	3,97	0,87
Personel İçin Yapılan Hizmetiçi Eğitimlerin Yeterliliği Yönünden	121	3,60	0,97
İşin Uzamasından Kaynaklı Şikâyetleri Azaltması Yönünden	121	4,09	0,85
Kuruma Duyulan Güveni Arttırması Yönünden	121	4,07	0,63
Yeni Hizmetlerin Oluşmasına İmkân Vermesi Yönünden	121	3,97	0,79
Faktör 3: e-DEVLET UYGULAMALARININ VERİMLİLİK VE MEMNUNİYETE KATKISI			
Genel Memnuniyet Yönünden	121	4,16	0,55
Zamandan Tasarruf Ettirmesi Yönünden	121	4,25	0,69
Çalışma Şartlarını Kolaylaştırması Yönünden	121	4,22	0,67
Verilerin Daha Güvenli Saklanması Yönünden	121	4,05	0,83

3 faktördeki ifadelerde de standart sapma değerlerine bakıldığında genel olarak 1'den küçük değerler olduğu görülmekte olup katılımcıların çoğunlukla aynı yönde cevaplar verdiklerini ve benzer görüşlere sahip olduklarını göstermektedir. Araştırmamıza katılan çalışanların çoğu e-Devlet uygulamalarının kullanılabilirliği ve tasarruf ettiren özellikleri ile ilgili sorulara “çok memnunum” yanıtını vermişlerdir. 1.Faktör ile ilgili “İş ve İşlemleri Yaparken Kısaltması Yönünden” ifadesine katılımcılar 4,29 ortalamayla iş ve işlemleri kısalttığına katıldıklarını ve çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. e-Devlet uygulamalarının kurumlarda iş ve işlemlerin daha hızlı gerçekleştirilmesine olanak sağladığını ve bu sayede iş süreçlerinin kolaylaştığını söylemek mümkündür. Katılımcıların çoğu da bu görüşü destekleyen şekilde yanıt vermişlerdir. “Hizmetleri Daha Verimli Hale Getirmesi Yönünden” ifadesine katılımcılardan 4,12 ortalamayla yanıt gelmiştir. Bu da e-Devlet sayesinde hizmetlerde verimlilik artışı yaşandığı konusunda hemfikir olduğunun göstergesidir. “Uzaktan Erişilebilir Olması Yönünden” ifadesine katılımcıların 4,39 gibi en yüksek ortalamayla memnun olduklarını söylemek mümkündür. Katılımcılar e-Devlet uygulamalarına mekândan bağımsız şekilde uzaktan erişebilmeleri konusunda tüm diğer özelliklerden daha çok memnun görünmektedirler. “Kırtasiye Maliyetlerini Düşürmesi Yönünden” ifadesine verilen yanıtlarda ise 4,27'lik bir ortalama ile bu kalemdeki maliyetlerin düşmesinden çok memnun olduğunu söylenebilir. “Arşiv Yapma ve Arşiv Evraklarına Erişimin Kolaylığı Yönünden” ifadesine de 4,26 gibi bir ortalamayla yanıt alındığı görülmektedir. Buna dayanarak e-Devlet uygulamalarının arşivleme ve arşiv üzerinden evraklara kolayca ulaşılması özelliği kullanıcılar tarafından oldukça beğenilmektedir. Arşivdeki belgeler için günlerce süren araştırmalar yerine belirli kriterler seçilerek uygulama üzerinden anında arama yapma, kriterleri değiştirerek tekrardan arama yapma gibi özellikleri çalışanları oldukça memnun etmiş görünmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlardan büyük çoğunluğu 2.Faktör olan e-Devlet uygulamalarının personele verdiği haz ve kurum imajına katkısı ile ilgili ifadelere “memnunum” yanıtını vermişlerdir. Çalışanlar, “Yeteneklerimi Kullanma İmkânına Sahip Olması Yönünden” ifadesine 3,80 ortalamayla yanıt vererek kullanılan uygulamalarda yeteneklerini kullanabilmelerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. “Güncellemelerden Dolayı Sorunlar Yaşatması Yönünden” ifadesine ise memnuniyet soruları arasındaki en düşük ortalama olan “3,27” ortalama ile cevap verilmiştir. Bu da gösteriyor ki, çalışanların uygulamalar üzerindeki güncellemelerden memnuniyeti kararsızlık ifade eden bir ortalamadadır. Aslında uygulamayı iyileştirme veya olan

sıkıntılarını giderme amacı taşıyan güncelleştirmelerden yana çalışanlar tam anlamıyla memnun değil görünmektedir. “Personelin Çalışma İsteğini Arttırması Yönünden” ifadesine verilen yanıtlar 3,92 ortalama ile e-Devlet uygulamalarının çalışma isteğine katkı sağladığını ortaya koymaktadır. “Birimler Arası İletişimi Kolaylaştırması Yönünden” ve “Yeni Hizmetlerin Oluşmasına İmkân Vermesi Yönünden” ifadelerine 3,97 ortalama ile cevap verilmiştir. Buradan, uygulamaların güncellenmesi ile birçok yeni hizmetin de uygulamalara dâhil edilmesinin vatandaşları memnun ettiği kadar çalışanları da memnun ettiği sonucuna ulaşılabilmektedir. Ayrıca birimler arası iletişimi hızlandırması ve geciktirici sebepleri ortadan kaldırması yönüyle de çalışanların memnuniyetini kazandığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

“Personel İçin Yapılan Hizmetçi Eğitimlerin Yeterliliği Yönünden” ise 3,60 ortalama ile memnun olduğu ifade edilse de diğerlerine göre memnuniyet düzeyinin biraz daha düşük olduğu görülmektedir. Çalışanların, daha fazla yapılmasını istedikleri eğitim sayesinde uygulamaları daha iyi kullanabileceklerini ve bu sayede ortaya çıkabilecek sorunların en aza indirileceğini söylemek mümkündür. Bu da gerek çalışanların gerekse hizmet alan vatandaşların e-Devlet uygulamalarını kullanımına yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır. “İşin Uzamasından Kaynaklı Şikâyetleri Azaltması Yönünden” ve “Kuruma Duyulan Güveni Arttırması Yönünden” ifadelerine sırasıyla 4,09 ve 4,07 ortalama değerliyle yanıt alınması uygulamaların vatandaş odaklılık anlayışı çerçevesinde başarıya ulaştığının bir göstergesidir. Çünkü vatandaşların memnuniyeti sonucunda şikâyetlerde azalma yaşanacak ve kuruma duyulan güvende artış yaşanacaktır. Bu da vatandaş odaklı üretilen bu uygulamaların ve hizmetlerin başarıya ulaştığını gösterebilmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlar 3. Faktör olan e-Devlet uygulamalarının verimlilik ve memnuniyete katkısı bölümündeki ifadelere genel olarak “memnunum” yanıtını vermişlerdir. “Zamandan Tasarruf Ettirmesi Yönünden” ifadesine 4,25 ortalama ile yanıt vererek uygulamaların hızlığından ve zaman kazandırmasından çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. “Çalışma Şartlarını Kolaylaştırması Yönünden” ve “Genel Memnuniyet Yönünden” ifadelerine sırasıyla 4,22 ve 4,16 ortalama ile yanıt verilmiş olup gerek uygulamaların çalışma şartlarında sağladığı kolaylık gerekse diğer yönlerden genel olarak bir memnuniyet içerisinde çalışıldığı sonucuna varılmaktadır. Güvenlik konusuyla ilgili olan “Verilerin Daha Güvenli Saklanması Yönünden” ifadesine 4,05 ortalama ile yanıt verildiği, dolayısıyla uygulamalar aracılığıyla saklanan verilerin güvenliği konusunda bir memnuniyetsizlik yaşanmadığı görülmektedir.

4.7.3.2. e-Devlet Uygulamalarındaki Kritik Başarı Faktörleri ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Başarı İçin Öneminin Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında e-Devlet Uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinin belirlenmesine yönelik ifadelerinin ortalama değerler Tablo 40'ta yer almaktadır.

Tablo 40

Kritik Başarı Faktörleri İle İlgili Sorulara Verilen Cevapların Ortalamaları

	N	\bar{x}	SD
Faktör 1: e-DEVLET UYGULAMALARININ PLANLANMA VE UYGULANMA SÜRECİ			
Performans Değerlendirme ve İzleme	121	4,21	0,83
Hedeflerin Açıkça Belirlenmesi	121	4,22	0,74
Birimler Arası İletişim	121	4,24	0,75
Personelin Moral ve Motivasyonu	121	4,35	0,72
Etkin Proje Yönetimi	121	4,22	0,69
Uygulama Sorumlusu Seçimi	121	4,16	0,78
Değişim Yönetimi	121	4,22	0,73
Uygulama İle İlgili Geribildirimler	121	4,34	0,77
Örgüt Kültürü	121	4,16	0,78
İş Süreçlerinin Yapılandırılması	121	4,29	0,66
Faktör 2: YÖNETİMİN TUTUMU VE TEKNOLOJİK UYGUNLUK			
Üst Yönetimin Desteği	121	4,39	0,71
Yazılım ve Donanım Uygunluğu	121	4,35	0,64
Teknolojik Altyapı	121	4,56	0,61
Kullanıcı Eğitimleri	121	4,33	0,81
Yazılım Testi ve Sorunların Giderilmesi	121	4,36	0,71
Gerekli Kaynakların Tahsisi	121	4,35	0,64

3 faktördeki ifadelerde de standart sapma değerlerine bakıldığında genel olarak 1'den küçük değerler olduğu görülmekte olup katılımcıların çoğunlukla aynı yönde cevaplar verdiklerini ve benzer görüşlere sahip olduklarını göstermektedir. Araştırmaya katılan çalışanlar 1. Faktör olan e-Devlet uygulamalarının planlanma ve uygulanma süreci ile ilgili ifadelerin e-Devlet uygulamalarının başarısı için çok önemli bir unsur olduğunu düşünmektedirler. "Performans Değerlendirme ve İzleme" ifadesine verilen cevapların ortalaması 4,21'dir. Çalışanlar gerek uygulamanın performansı gerekse personel performansının izlenerek değerlendirmeler yapılmasının başarı için önemli

olduğunu düşünmektedirler. e-Devlet uygulamalarının uygulamaya geçmesi öncesi ve sonrasını kapsayan sürecin iyi yönetilmesi çok önemlidir. Bu süreçte hedeflerin açıkça belirlenmesi, etkin proje yönetimi, uygulama sorumlusunun seçimi, değişim yönetimi ve örgüt kültüründeki değişimler e-Devlet uygulamasının başarısını belirlemede önemli unsurlardır. Bu unsurlarla ilgili anketimizde yer alan ifadelerden “Hedeflerin Açıkça Belirlenmesi”, “Etkin Proje Yönetimi” ve “Değişim Yönetimi” 4,22 ortalamayla, “Uygulama Sorumlusu Seçimi” ve “Örgüt Kültürü” 4,16 ortalamayla çalışanlar tarafından e-Devlet uygulamalarında başarıya ulaşılması için gerekli kritik başarı faktörü olarak görülmüştür. “Değişim yönetimi” genellikle üst yönetim marifetiyle gerçekleştirilmeli ve çalışanların bu değişim yönetimine uyumu sağlanmalıdır. Değişim yönetimi, değişimin tahmin edilerek doğru kaynak ve ekipmanlarla doğru zamanlarda süreçleri kontrol altına almak olarak ifade edilebilir. Bu yönetim proje aşamasıyla başlayarak tüm döngü boyunca sürmektedir. “Uygulama Sorumlusu Seçimi” de uygulamanın kurumda kabul edilmesi ve devamlılığının sağlanması için oldukça önemli olup seçilecek kişilerin gerek üst yönetimin gerekse çalışanların beklentilerini belirleyip bunları karşılamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirebilecek yeteneklere sahip kişiler olması gerekmektedir. Aksi takdirde uygulama ne kadar başarılı da olsa vasıfsız bir uygulama sorumlusuyla istenilen başarının yakalanamayacağı öngörülmektedir.

e-Devlet uygulamalarının gerçekleştirilmesi oldukça riskli ve maliyetli bir süreçtir. e-Devlet projelerindeki büyük, karmaşık ve riskli yapıdan dolayı etkin proje yönetimi gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Başarıya ulaşabilmek için proje yönetimi sürecinin iyi izlenmesi ve etkin şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Etkin proje yönetimindeki amaç, sistem gereksinimlerinin belirlenerek, projenin en uygun şekilde yönetilmesi ve kaliteli uygulamalar ve sonuçlar ortaya çıkarılmasıdır. Bunu gerçekleştirme aşamasında da etkin proje yönetiminin önemi ortaya çıkmaktadır. “Birimler Arası İletişim” ve “Personelin Moral ve Motivasyonu” gibi çalışan ilişkilerine değinen ifadelerde ise sırasıyla 4,24 ve 4,35 ortalama ile yanıt alınmıştır. Bu da çalışanların moral ve motivasyonun yüksek tutulmasıyla birlikte birimler arası iletişimin düzgün sağlanmasının önemli bir kritik başarı faktörü olarak görüldüğünü ortaya koymaktadır. e-Devlet uygulamaları, birimler arasında işbirliğini arttıran ve birimleri bütünleştiren unsurlardır. Bu yüzden iletişim kanallarının düzgün şekilde oluşturulması ile bilgi akışının başarılı şekilde sağlanması oluşabilecek birçok problemin çözümünde kolaylaştırıcı rol oynamaktadır. “İş Süreçlerinin Yapılandırılması” ve “Uygulama İle İlgili Geribildirimler” ifadelerine sırasıyla 4,29 ve 4,34 ortalama ile yanıt verilmesi

uygulamanın başarıyla gerçekleştirilip devam ettirilebilmesi için birbiriyle ilişkili bu süreçlerin başarı için çok önemli olduğunu göstermektedir. İş süreçlerinin düzgün yapılandırılması için gerekli altyapının oluşturulması ve süreçlerin iyi yönetilerek geribildirimlere de önem verilmesinin başarıyı arttıracığı öngörülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlar 2. Faktör olan yönetimin tutumu ve teknolojik uygunluğa ait ifadelerin tümüne “başarı için çok önemlidir” cevabını vermişlerdir. Buradan e-Devlet uygulamalarının uygulamaya geçirilmesinde ve kullanımında yönetim tutumunun çok önemli olduğu sonucuna varılmaktadır. “Üst Yönetim Desteği” ifadesine katılımcılar 4,39 gibi bir ortalamayla katıldıklarını belirtmiş olup başarı için çok önemli bir unsur olduğunu belirtmişlerdir. Üst yönetimin desteği gerek proje aşamasında gerekse uygulamaya alınması ve kullanılması aşamalarında en önemli faktörlerden biri olarak görülmektedir. Üst yönetimin, bilişim teknolojilerinin uygulanabilirliklerini ve kurum için neden gerekli olduğunu doğru olarak anlaması ve kurum çalışanlarına düzgün bir şekilde anlatabilmesi gerekmektedir. Ayrıca üst yönetimin desteği, projelerin amaçlarına ulaşması ve bu amaçların kurumun stratejik hedeflerine hizmet etmesi açısından da oldukça önem taşımaktadır. Üst yönetim desteğinden daha yüksek ortalamaya sahip olan tek madde “Teknolojik Altyapı” olarak görülmüş ve 4,56 ortalama ile cevap alınmıştır. Projelerin başarıya ulaşarak düzgün şekilde uygulamaya alınması için hangi teknolojilere sahip olunması gerektiği, bu teknolojilerin ve buna bağlı birtakım teknik hizmetlerin nasıl ve nereden temin edileceği önemli konulardır. Bu açıdan teknolojik altyapı kurulması sırasında hizmet alınacak firmalar veya ürünler oldukça iyi araştırılarak ihtiyaçları karşılayabilecek güncel bir teknolojik altyapı oluşturulması kritik başarı faktörleri arasında en önemlisi olarak görülmektedir. Bunun için gerek daha önce kurulmuş sistemlerin incelenmesi gerekse birtakım testlerin yapılması gibi çalışmalar yapılarak yatırımların gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde hem zaman hem de bütçe kayıpları oluşacağı öngörülmektedir. “Gerekli Kaynakların Tahsisi” ifadesi yönetim ve teknolojik altyapı ile bağlantılı bir ifade olup yine 4,35 gibi yüksek bir ortalama ile başarı için önemli olduğu vurgulanmıştır. Gerekli teknolojik altyapıyı oluşturmak ve uygulamayı hayata geçirebilmek için gerekli kaynakların sağlanması üst yönetimin marifetiyle gerçekleştirilecektir ve bunun da başarı için oldukça önemli olduğu görülmektedir.

“Yazılım ve Donanım Uygunluğu” ifadesi 4,35 ortalamayla araştırmaya katılan çalışanlar açısından başarı için çok önemli bir unsur olarak görülmektedir. Gerek kurumun gerekse vatandaşların ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılayacak yazılımların,

bunların güncel sürüm ve gerekli modüllerinin belirlenmesi ve başta uygulanacak modüllerin tasarlanması başarı için bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Çünkü bu aşamada verilecek kararlar sürecin başlangıcındaki en kritik kararlardandır. Ayrıca seçilecek yazılımlar ile alınacak veya var olan donanımların performanslı bir şekilde çalışabilir olmaları da oldukça önemlidir. Çünkü yanlış yazılım seçimi veya uygun yazılımın yanlış donanıma yüklenmesi gibi durumlar kurum için zaman kaybı ve gereksiz maliyetlere neden olacaktır. e-Devlet uygulamalarında kullanılan yazılımların uygun donanımla kullanılmasının haricinde mevcut yasa, yönetmelikler ve birtakım güvenlik protokolleri ile birlikte diğer yazılımlarla da uyumlu şekilde çalışabilir olması gereklidir. “Yazılım Testi ve Sorunların Giderilmesi” ifadesi 4,36 ortalama almış olup en az “Yazılım ve Donanım Uygunluğu” ifadesi kadar önemli görülmüştür. Seçilen yazılım ve donanımların uygulamaya açılmadan önce gerekli bütün testleri yapılmalı ve karşılaşılan sorunların giderilmesi gerekmektedir. Ayrıca karşılaşılabilecek muhtemel sorunlar için de gerekli planlamalar yapılmalı ve alternatifler üretilmelidir. Böyle yapıldığı takdirde sorunlardan dolayı yaşanacak olumsuzlukların önüne geçilebilir ve süreçler daha kolay yönetilebilir.

“Kullanıcı Eğitimleri” ifadesi ise 4,33 ortalama ile başarı için çok önemli diğer bir unsur olarak görülmüş olup kullanıcı eğitimlerinin az sayıda yapılması veya niteliksiz yapılması e-Devlet uygulamalarında bir başarısızlık nedeni olarak kabul edilmektedir. Gerek yüz yüze gerekse bilgisayar ortamından yapılan bilgisayar temelli eğitimler e-Devlet uygulamalarının kullanımını kolaylaştıran faktörlerden birisi olarak görülmektedir. Kurumda değişen gereksinimlerin karşılanması ve çalışanların yeteneklerinin arttırılması veya geriye gitmemesi amacıyla eğitimlerde sürekliliğin sağlanması gerekmektedir. Eğitim yapılma imkânı bulunmaması durumunda ise düzenli aralıklarla güncel eğitim dokümanlarının hazırlanarak çalışanlara dağıtılmasının başarıya katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz bilgi toplumunda bilişim ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, gerek kamu kurumlarını gerekse vatandaşları etkilemekte ve değişim yaşanmasına neden olmaktadır. Bilgi toplumu olmak bilgiye erişmeyi, bilgiyi aktarmayı ve bilgiyi kullanmayı gerektirmektedir. Hızla gelişen teknoloji ile bilgiye erişme, aktarma ve kullanma konusunda toplum hızlı bir değişim sürecine girmekte ve değişen koşullara uygun hareket etmeye çalışmaktadır. Kamu kurumları da bu koşullara uygun şekilde hizmet sunumları yapılabilme adına yenilik arayışına sürüklenmekte olup hizmetlerde vatandaş odaklılığı sağlamak, hizmetlerin kalitesini artırmak, birtakım maliyet kalemlerini azaltmak, teknolojiyle birlikte yenilenen beklentileri karşılamak, bürokrasiyi azaltmak ve iş ve işlemleri hızlandırmak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Burada bilişim ve iletişim teknolojileri devreye girmekte ve yapılmak istenenleri gerçekleştirmek adına bu teknolojilerden faydalanılarak çeşitli e-Devlet uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Vatandaşlar ise bu uygulamaları kullanabilmek ve hizmetlerden azami şekilde yararlanabilmek için bilişim ve iletişim teknolojilerini takip ederek kendilerini geliştirmeye ve gerekli uyumu sağlamaya çalışmaktadırlar.

Gelişmiş ülkelerin önderliğinde tüm dünyada giderek artan e-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin dijital ortamda gerçekleştirilmesine ve hizmetlerdeki verimlilik ve şeffaflığın artırılmasına katkılar sağlamaktadır. Bu sayede vatandaşların zaman ve mekândan bağımsız şekilde dijital ortam üzerinden iş ve işlemlerinin birçoğunu yapabilmesi sağlanmakta olup bürokrasiden kaynaklanan zaman kayıplarının önüne geçilebilmektedir. Temelinde iş ve işlemlerde hız, verimlilik, şeffaflık ve vatandaş odaklılık olan e-Devlet uygulamaları son yıllarda ülkemizde de ayrı bir önem kazanmış ve birçok kamu kurumu tarafından çeşitli hizmetler sunan e-Devlet uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Kalıplaşmış bürokratik yapıyı değiştirmeye başlayan ve teknolojiye yeni yaklaşımlar sayesinde sürekli gelişmeler sağlayan e-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerini daha ulaşılabilir hale getirmiştir. Bu uygulamaların yaygın ve yoğun kullanımı sağlandığında gerek kurumlar gerekse vatandaşlar için birçok fayda sağlanabilmektedir. Tüm birimleri tek çatı altında buluşturan, birimler arası iletişimi kolaylaştıran, hizmetlerin kesintisiz yürütülmesini sağlayan, bürokrasiden kaynaklı

yavaşlığı azaltan ve şeffaflığı sağlayan bu yapı sayesinde vatandaşların kurumlara duyacağı güvende artış, iş ve işlemlerde yaşanan sorunlardan ötürü yapılan şikâyetlerde azalma olması kurumlar için önemli bir fayda olarak görülmektedir. Ayrıca gerek kâğıt, posta, toner gibi maliyet kalemlerinden gerekse zamandan tasarruf edilmesi kurumlara yüksek meblağlarda getiri sağlamaktadır. Bu projelerin hayata geçirilmesinde ise önemli maliyetler ortaya çıkmakta olup zaman içerisinde sağladığı avantajlar ve getirilerine bakıldığında bunların fazla bir önemi kalmadığından kısa dönem maliyetleri göz önünde bulundurulmayıp bu projeler devam ettirilmekte ve hayata geçirilmektedir. Hayata geçirilen e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşların işleri kolaylaşmakta, günlerce süren işlemler kısa sürelerde gerçekleşmekte, kamudaki bugün git yarın gel zihniyeti yok olmaktadır. Vatandaşların memnuniyeti ve kuruma duydukları güven artmaktadır. Tüm bölgelerdeki vatandaşların hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmesi kolaylaşmakta, kurumların internet siteleri üzerinden tüm kurumlarla kolaylıkla iletişime geçilmesi sağlanmaktadır. Bu da erişilebilir ve katılım sağlanabilir bir devlet yapısına ulaşılmasına katkı sağlamaktadır.

Dünya genelinde e-Devlet alanındaki ilerlemeler incelendiğinde ülkemizdeki değişim ve gelişmenin yeterli hızda gerçekleşmediği görülmektedir. Ülkemizin e-Devlet gelişmişliği açısından diğer ülkelerden geri kalmasının nedenlerinden bazıları e-Devlete geçiş aşamasında karşılaşılan sorunlardır. Bunlar genel olarak, internetin yaygın olmayışı, bilgisayar kullanım oranının düşüklüğü, e-Devlet alanındaki bilgi ve eğitim eksikliği, vatandaşların elektronik ortama güvenememesi, kurumların internet sitelerindeki işlevsellik ve güncelliğin eksikliği yani kısaca e-Devlet için gerekli altyapının oturmaması olarak ifade edilebilmektedir. Sadece e-Devlete geçiş aşamasında sıkıntı yaşanmamakta, aynı zamanda e-Devlet uygulamalarının kullanılmaya başlanması ile birlikte de yine gerek kurumlar açısından gerekse vatandaşlar açısından birtakım sorunlar yaşanmaktadır. Çünkü yaşanan değişimler sonucu hem vatandaşların hayatlarında hem de kurumlarda birtakım değişiklikler meydana gelmekte ve bunlara uyum sağlanması sırasında elde edilen faydalarla birlikte birtakım sıkıntılar da göze çarpmaktadır. Vatandaşların başlarda elektronik ortama güven duymaması, internet ve bilgisayara sahip olmaması veya kullanmayı bilmemesi ve elektronik ortamdaki hizmetlere adapte olamaması konuları vatandaşlar açısından yaşanan sorunların en önemlileridir. Kurumlar açısından da benzer sorunlar ortaya çıkmaktadır. Kurum personellerinin yeni sisteme adapte olamaması, internet ve bilgisayar kullanmayı bilmemesi veya iyi derecede hâkim olmaması, yöneticilerin yeni sisteme karşı tavır alması, teknolojik yetersizlikler sonucu

sistemin düzgün işlememesi ve güvenliğin sağlanmasındaki sıkıntılar önemli sorunlar olarak görülmüştür. Bu sorunlar yaşandığı takdirde kurulan sistemlerden istenilen fayda sağlanamamakta, iş ve işlemler uzamakta, çalışanların memnuniyetsizliği artmakta, vatandaşın devlete karşı güveni sarsılmakta ve yapılan harcamaların karşılığı alınamamaktadır. Bu gibi durumlarla karşılaşmamak adına sorunların ortaya çıkmasını engelleyici önlemler alınması önem arz etmektedir. Bu doğrultuda e-Devlet uygulamalarının planlanması, hayata geçirilmesi ve kullanılmasını da kapsayan süreçte bu sorunları önleyip başarıyı yakalayabilmek için gerekli kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi ve bununla birlikte kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi gerekmektedir. Personelin moral motivasyonu, teknolojik altyapı, değişim yönetimi, birimler arası iletişim, performans değerlendirme ve izleme gibi birçok kritik başarı faktörünün aynı zamanda kullanıcı memnuniyetini de etkileyen unsurlar olması e-Devlet uygulamalarında kritik başarı faktörleri ve kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesinin birlikte ele alınmasının önemini ortaya koymaktadır.

Yapılan araştırma kapsamında, çalışanların e-İçişleri sistemi ile birlikte diğer e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerinin ve kullanıcıların sistem kullanımındaki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik düşünceleri incelenmeye çalışılmıştır. Öncelikle e-Devlet uygulamalarından kullanım memnuniyetine yönelik sorular üzerinde yapılan faktör analizi sonucunda 3 değişken belirlenerek incelenmiştir. e-Devlet uygulamalarından memnuniyete ilişkin önemli bileşenler (faktörler) sırasıyla; toplam varyansın % 43,152'sini açıklayan e-Devlet Uygulamalarının Kullanışlılığı ve Tasarruf Ettiren Özellikleri, toplam varyansın % 8,390'ını açıklayan e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz Ve Kurum İmajına Katkısı, toplam varyansın % 6,120'sini açıklayan e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı isimli faktörler olarak ifade edilmiştir. Bunun sonucunda belirlenen faktörlere verilen cevapların memnuniyet için önem sırası incelenirken ortaya çıkan ortalamalara bakıldığı zaman birinci sırayı e-Devlet Uygulamalarının Kullanışlılığı ve Tasarruf Ettiren Özellikleri, ikinci sırayı e-Devlet Uygulamalarının Verimlilik ve Memnuniyete Katkısı, üçüncü sırayı e-Devlet Uygulamalarının Personele Verdiği Haz Ve Kurum İmajına Katkısı oluşturmaktadır. Bu da çalışanların kullanışlılık ve tasarruf konularından daha fazla memnun olduklarını göstermektedir. Ayrıca genel olarak e-Devlet uygulamalarından memnuniyet ile ilgili ifadelerle çalışanlar büyük çoğunlukla memnunum ve çok memnunum cevabını vermişlerdir. Bu da çalışanların yeni uygulamalardan oldukça memnun olduklarını ve uygulamalara uyum sağladıklarını göstermektedir.

e-Devlet uygulamalarının başarısını etkileyen kritik başarı faktörlerine ilişkin sorular üzerinde yapılan keşfedici faktör analizi sonrasında en önemli faktörün toplam varyansın % 48,036'sını açıklayan e-Devlet Uygulamalarının Planlanma ve Uygulanma Süreci olduğu görülmektedir. İkinci sırada ise toplam varyansın % 8,479'unu açıklayan Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk isimli faktör yer almaktadır. Bunun sonucunda belirlenen faktörlere verilen cevapların başarı için önem sırası incelenirken ortaya çıkan ortalamalara bakıldığında ilk sırayı Yönetimin Tutumu ve Teknolojik Uygunluk alırken ardından e-Devlet Uygulamalarının Planlanma ve Uygulanma Süreci gelmektedir. Bu da çalışanların gözünde en önemli kritik başarı faktörlerinin yönetimin tutumu ve teknolojik uygunluk ile ilgili ifadeler olduğunu göstermektedir. Genel olarak e-Devlet uygulamalarındaki kritik başarı faktörleri ile ilgili ifadelerle çalışanlar büyük çoğunlukla başarı için önemli ve başarı için çok önemli cevabını vermişlerdir. Bu da tespit edilen maddelerin genel olarak başarıyı yüksek düzeyde etkileyen faktörler olduğunu göstermektedir.

Buradan da çalışanların e-Devlet uygulamalarından beklediklerini buldukları ve uygulamalardan memnun oldukları ifade edilebilmektedir. Bu araştırmada, kurumun e-Devlet uygulamalarına geçişinden uygulamasına ve sonrasına uzanan süreçte başarıyı yakalayabilmesini sağlayacak kritik başarı faktörleri ve çalışanların e-Devlet uygulamalarından memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında şu önerileri sunmak mümkündür: e-Devlet uygulamalarına karar verilirken önce iyi bir planlama yapılmalı ve iş planı hazırlanmalı, kurumun ve vatandaşların ihtiyaçları analiz edilerek değerlendirilmeli, var olan teknolojik altyapı yeni sisteme uygun revize edilmeli ve bunlara göre karar verilmelidir. Bu aşamadan sonra ise uygulamanın başarılı olabilmesi için gerekli kritik başarı faktörleri değerlendirilmelidir. Kritik başarı faktörlerine ne kadar erken önem verilmeye başlanırsa uygulamanın başarısı da o kadar artacaktır. Çünkü ulaşılmak istenen başarıyı yakalayacak bu faktörlerle ilgili sorunlar önceden analiz edilecek ve sorunlar yaşanmadan eksiklikler giderilecektir. Örneğin üst yönetim desteğini arkasına almamış bir uygulamanın kullanımının yaygınlaşması mümkün olmayacaktır ve yapılan yatırımlar boşa gitmiş olacaktır. Bu durumla karşılaşmamak için öncelikle üst yönetim desteği kritik başarı faktörü göz önünde bulundurularak hareket edilmesi gerekmektedir. Bu sayede bu faktör yüzünden yaşanabilecek sıkıntıların riski en aza indirgenmiş olacaktır. e-Devlet sistemlerinin kurulması, disiplin ve teknolojik uyum isteyen bir süreci kapsamaktadır. Bunları sağlamak içinse en önemli kritik başarı faktörleri, araştırmamızda da ortaya çıktığı üzere teknolojik altyapı, üst yönetim desteği, yazılım ve donanım uygunluğu ile

birlikte yazımların test edilmesi ve sorunların giderilmesi olarak görülmüştür. Bu yüzden projenin hazırlanması, projenin kurulum ekibinin oluşturulması, projeye gerekli bütçenin ayrılması, ihtiyaçların belirlenmesi, yazılım ve donanımın seçilmesi, hedeflerin açıkça belirlenmesi gibi faktörlere dikkat edilerek hareket edilmelidir. Ayrıca proje iş süreçlerinin belirlenmesi, etkin proje yönetimi, e-Devlet uygulamasının ortaya çıkması, kullanılması ve beklentileri başarılı bir şekilde karşılaması açısından da bu faktörler önem arz etmektedir. Gerekli kaynakların tahsis edilmesi faktörü de projenin tamamlanıp uygulanabilmesi açısından oldukça önemli bir faktördür. Yine bu faktörün de üst yönetim desteğine bağlı olduğu unutulmamalıdır.

Projenin uygulama aşamasına gelindiğinde ise dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan bir tanesi uygulama sorumlusunun seçimidir. Uygulama sorumlusunun nitelikli, anlayışlı, sorunlara hızlı cevap veren, sabırlı ve problem çözme becerilerine sahip olmasının uygulama aşamasındaki sorunların giderilmesinde ve uygulamanın yaygın kullanımında çalışanlar açısından önem arz ettiği araştırmamızda da görülmüştür. Ayrıca üst yönetim desteği ile birlikte uygulama sorumlusunun örgüt kültürünü değiştirmeye yönelik çalışmalar yaparak yeni uygulamalara adapte olunmasına katkıda bulunmaları gerekmektedir. Böyle yapıldığı takdirde hem başarılı bir değişim yönetimi gerçekleştirilebileceği hem de personelin moral ve motivasyonunun yükseleceği düşünülmektedir. Başarılı bir değişim yönetimi için gerek teknolojik altyapının gerekse personelin düşünce yapısının ve örgüt kültürünün yenilenmesi gerekmektedir. Personelin moral ve motivasyonunun yüksek olması da başarılı bir değişim yönetiminin gerçekleştirilmesinde önem arz ettiği yapılan bu araştırma ile tespit edilmiştir. Bununla birlikte, uygulama ile ilgili geribildirimlerin sağlıklı bir şekilde alınması, gerek çalışanların gerekse vatandaşların memnun olmadıkları ya da sorun yaşadıkları konular hakkında gerekli değerlendirmelerin yapılması ve bu değerlendirmelerin sonuçlarından gerek üst yönetime gerekse uygulama sorumlusuna haber verilmesi başarıya katkı sağlayacaktır. Hem proje aşamasında hem de uygulamanın kullanımında hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı da izlenmeli ve ölçülmelidir. Performans değerlendirme ve izleme sayesinde yapılmak istenilenlerin ne kadarının başarıldığı ve nerelerde eksiklikler olduğu daha iyi şekilde ortaya çıkarılacaktır. Daha iyiyi elde edebilmek açısından dikkat edilmesi gereken hususlardan birisi olduğundan performans değerlendirme ve izleme de oldukça önemlidir.

Kritik başarı faktörlerine dikkat edilerek hazırlanan ve kullanılan uygulamaların başarı oranı ve e-Devlet uygulamalarını kullanan çalışanların memnuniyetleri yüksek olacak ve böylece beklentileri üst düzeyde karşılayan bir sistem oluşturulacaktır. Bununla

birlikte çalışanların uygulamaları daha etkin kullanmasına yönelik özendirme ve personelin yeteneklerini kullanmasına imkân tanınma da önemlidir. İş süreçlerinin belirlenmesi ve çalışma şartlarının kolaylaştırılması ile bu uygulamaların başarısı ve kullanıcıların uygulamaları kullandımlarına yönelik memnuniyetleri arttırılacaktır. e-Devlet uygulamalarından beklenen faydanın elde edilebilmesi adına projenin seçiminden uygulama aşamasına gelinmesine kadar tüm unsurlar vatandaşların ve çalışanların beklentileri dikkate alınarak gerçekleştirilmeli ve buna göre hareket edilmelidir. Bu sayede gerek çalışanların gerekse vatandaşların uygulamalardan memnuniyeti sağlanmış olacak ve istenilen başarıya ulaşmak kolaylaşacaktır. Uygulamaları kullananlara yeteri kadar önem verilmeli, eğitimleri düzenli aralıklarla tekrar edilmeli, düşünce ve önerileri de dikkate alınmalıdır. Bu yapıldığı takdirde çalışanların uygulamaları kullanırken yapacakları hatalar en aza çekilerek uygulamadan beklenen faydalar üst seviyelere taşınacaktır. Bu da hem e-Devlet uygulamalarının başarısını etkileyecek hem de çalışanların ve vatandaşların memnuniyetlerini arttıracaktır.

Birleşmiş Milletler e-Devlet 2012 raporuna göre ülkemiz e-Devlet gelişmişlik sıralamasında 193 ülke arasında 80. , 2014 yılı raporuna göre 71. ve 2016 raporuna göre 68. sırada yer almaktadır (UN, 2012; UN, 2014; UN, 2016). Her ne kadar son yıllarda sıralamamızda artış görülmekte olsa da bu sıralama yeterli derecede iyi değildir. Bu sıralamayı yükseltebilmek için bilgi teknolojilerine daha fazla önem verilmesi, gelişmeyi tetikleyici teşvikler verilmesi, e-Devlet projelerine önemli bütçeler ayrılması ve en önemlisi ülkemizdeki eğitim altyapısı ile teknoloji altyapısının geliştirilmesi gerekmektedir. Ülkemizi e-Devlet alanında geliştirmeye yönelik yeni stratejiler oluşturmak ve bunları düzenli aralıklarla revize etmek de yerinde olacaktır. Ülkenin geleceği düşünülerek yatırımlar konusunda cesur davranılmalı ve bu yatırımlara ekonomik, sosyal ve siyasal alanda her türlü destek sağlanmalıdır. Ayrıca e-Devlet çalışmalarına standartlar getirilerek gerekli hukuki mevzuatlar tamamlanmalı ve elektronik ortamda verilen kamu hizmetlerine yönelik güven tahsis edilmesi ve geliştirilecek e-Devlet uygulamalarının farklı kurumların e-Devlet uygulamalarına entegre olmasına da dikkat edilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kurumun e-Devlet uygulamasının diğer kurumlarla iletişime geçmesi zorlaşacak ve çeşitli maliyetlere sebep olacaktır. Bununla birlikte bu uygulamaların yapım aşamasında sıkıntı yaşanmaması veya ileride sıkıntı yaşatmayacak tarzda uygulamalara sahip olunması amacıyla kurumlarda nitelikli teknik personel istihdam edilmesi gerekmektedir. İstihdamın yanı sıra nitelikli personelin kurumdan ayrılıp daha cazip olan özel sektöre geçmemesi adına gerekli ücret düzenlemeleri yapılmalı ve bu personellerin kurumlarda tutulması

sağlanmalıdır. Aksi takdirde projelerde aksamalar, gecikmeler veya yeniden düzenleme maliyetleri ile karşılaşılabilir.

Kurumlarda yerinde hizmet verilmesi tabusu yıkılarak zaman ve mekândan bağımsız hizmet verilmesine yönelik uygulamalar geliştirilmeli ve vatandaşların bu hizmetlere kolay ve düşük maliyetle ulaşabilmeleri adına bilgi teknolojileri ve internet ücretlerinin düşürülmesi sağlanmalıdır. Ülkemizdeki genç nüfusun bilgisayar okuryazarlığının yanı sıra belirli yaş üzeri vatandaşların da bilgisayar okuryazarlığının artırılması konularında projeler hazırlanmalıdır. Çocuklara ise teknolojinin iyi yönleri küçük yaşlardan itibaren öğretilerek bilgisayar okuryazarlığı yüksek ve elektronik ortamda iş ve işlemlere hazır bir nesil yetiştirilmesi sağlanmalıdır. Kurumlarda üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin bilgi teknolojileri ve e-Devlet uygulamaları konusunda ayrıntılı ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmeleri gerekmekte olup bunların kuruma neler getireceği ve neleri götüreceği açıkça ortaya konulmalıdır. Sahip olduğu gücü vatandaşın hızlı, verimli, güvenli ve şeffaf hizmet alması yönünde kullanan yöneticilerin gerek çalışanlar gerekse vatandaşlar açısından saygı göreceğinin de altının çizilmesi gerekmektedir. e-Devlet sayesinde devletin varlığı, gücü ve gerekliliği daha da artacak, çağın gereklerini yakalamamıza yardımcı olarak gelişmiş ülkeler arasına girilmesine önemli katkılar sağlanacaktır. Son olarak, günlük hayattaki hemen hemen her şeyin önüne “e-” getirerek elektronik ortama başarılı bir şekilde aktarma yolunda ilerlemenin ne kadar önemli olduğunu kabul ederek çalışmalara devam edilmesi ve gerek kamu yönetimi olarak gerekse vatandaş olarak bu yöndeki çalışmalara her türlü desteğin verilmesi ile başarının yakalanabileceğinin unutulmaması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Adres Kayıt Sistemi (AKS)* (t.y.). <https://adres.nvi.gov.tr/Home> . Erişim Tarihi: 05 Mayıs 2017.
- Akdoğan, H. (2011). Vatandaşların farkındalığı açısından e-Devlet uygulamaları: Isparta örneği. Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Akdoğan, S. (2006). *Kurumsal Kaynak Planlaması Yazılım Kurumlarında Tedarik Zinciri Süreçlerini Etkileyen Problemlerin Analizi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Akgül A. E. (2015). e-Devlet ve Yurttaşlık İlişkisinin Sosyolojik Bir Analizi Aydın İli Örneği. *Yenifikir Dergisi*, 1(14), 105-119.
- Aktan, C. C. & Vural, İ. Y. (2005). *Bilgi çağında bilgi yönetimi*. Konya: Çizgi.
- Akyel, R. & Köse, H.Ö. (2010). Kamu Yönetiminde Etkinlik Arayışı: Etkin Kamu Yönetimi İçin Etkin Denetimin Gerekliliği. *Türk İdare Dergisi*, 466, 10.
- Al, H. (2007). *Bilgi toplumu ve kamu yönetiminde paradigma değişimi*. Ankara: Bilimadamı.
- Arap, İ. & Yılmaz, L. (2006). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının "Yeni Kurumu" Kamu Görevlileri Etik Kurulu. *Amme İdaresi Dergisi*, 2(39), 51-69.
- Arpacı, İ. (2010). e-Government and Technological Innovation In Turkey. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(1), 37-53.
- ASBİS* (t.y.). <http://www.asbis.gov.tr/asbis-nedir.asp> . Erişim Tarihi: 26 Nisan 2017 .
- Asogwa, B.E. (2011). The State Of E-Government Readiness In Africa: A Comparative Web Assessment Of Selected African Countries. *Academic Journals*, 2(3), 43-57.
- Balcı, A. & Kırılmaz, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında e-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 463, 46-49.
- Başbakanlık Resmi İnternet Sitesi* (t.y.). <https://www.basbakanlik.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Bayraktar, E. & Efe, M. (2006). Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) ve Yazılım Seçim Süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 690-706.
- Bilgi Toplumu Stratejisi Proje ve Katılımcılık Portalı* (t.y.). <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr> . Erişim Tarihi: 23 Mart 2017.
- BİMER* (t.y.). <https://www.bimer.gov.tr/sorular> . Erişim Tarihi: 23 Haziran 2017.

- Building A Digital Government In Singapore. (2016). <https://www.centreforpublicimpact.org/case-study/building-digital-government-singapore/> . Erişim Tarihi: 01 Mart 2017
- Cabinet of New Zealand . (2013). ICT Strategy 2015. <https://www.ict.govt.nz/strategy-and-action-plan/strategy/> . Erişim Tarihi: 16 Mart 2017.
- Claps, M. (2017). *The UK Government Transformation Strategy 2017-2020: What the Future Holds* . https://idc-community.com/government/smart_government/the_uk_government_transformation_strategy_2017_2020_what_the_future_ . Erişim Tarihi: 23 Şubat 2017.
- Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) (t.y.). <http://kurumsal.milliemlak.gov.tr/Sayfalar/islemlerimiz/yonetimislemleri/Cografi-Bilgi-Sistemi.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Mart 2017.
- Community Access Program (CAP) (n.d.). <https://www2.vcn.bc.ca/community-access-program-cap/> . Erişim Tarihi: 21 Şubat 2017.
- Çakır, C. (2015). e-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies (Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi)*, 4(7), 37-48.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) Hakkında (t.y.). www.cs.gb.gov.tr Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- Çapar, B. (2003). *Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü?* . C. Aktan (Ed.), *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi 17-18 Mayıs 2003*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Çarıkçı, O. (2009). *Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve e-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) (t.y.). <http://www.edevlet.net/%C3%87kys-sorgulama/> . Erişim Tarihi: 17 Mayıs 2017.
- Çelikkol, Ö. (2008). Kamu yönetiminde e-Devlet yapılanması ve Türkiye için e-Devlet model önerisi. Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- ÇİBS (Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi) (t.y.). <http://cibs.cs.gb.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 13 Mayıs 2017.
- Çiftçi Kayıt Sistemi (ÇKS) (t.y.). <http://ckskayitsorgulama.com/ciftci-kayit-sistemi-cks-nedir-cks-kayit-zorunlu-mu/>. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2017.
- Darragh, I. (2012). *SchoolNet*. <http://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/schoolnet/>. Erişim Tarihi: 21 Şubat 2017.

- Darrell, M. W. (2007). *Global E-Government*. <http://yil5.inet-tr.org.tr/akgul/egov/egovt05int.pdf> . Erişim Tarihi: 02 Ocak 2017.
- Delibaş, K. & Akgül, A.E. (2010). Dünya’da ve Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de e-Demokrasi ve e-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Türkiye Sosyoloji Derneği Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 102-130.
- Delibaş K. & Akgül A. E. (2014). *e-Devlet Uygulamaları İle Şeffaflık, Katılım ve Demokratikleşme İlişkisinin Analizi (Aydın İli Örneği)*. 18. Akademik Bilişim Konferansı 30 Ocak – 5 Şubat 2016, Aydın, Erişim Tarihi : 15 Ocak 2017 <http://ab.org.tr/>.
- Demirci, M.K. & Uluköy M. (2004). ERP (Kurumsal Kaynak Planlama-KKP) Sisteminin Organizasyonu ve LBS Uygulama Süreci. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 974-993.
- Demirel, D. (2006a). Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: “Etkin Devlet”. *Sayıştay Dergisi*, 60, 118.
- Demirel, D. (2006b). e-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 92-106.
- Demirel, D. & Ateş, H. (2014). Üçüncü Yol ve İngiltere’de Blair Dönemi Kamu Reformları. *Amme İdaresi Dergisi*, 47(3), 1-18.
- Demirhan, Y. (2011). Türk kamu yönetiminde e-Devlet politikası ve yönetimi. Doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Department of Finance Australia (2006a). *2006 e-Government Strategy, Responsive Government: A New Service Agenda*. <http://www.finance.gov.au/publications/2006-e-government-strategy/foreword.html#Introduction> . Erişim Tarihi: 14 Mart 2017.
- Department of Finance Australia. (2006b). *2006 e-Government Strategy, Responsive Government: A New Service Agenda Publication Summary*. <http://www.finance.gov.au/publications/2006-e-government-strategy/> . Erişim Tarihi: 14 Mart 2017.
- Department of Finance Australia. (2011). *Interacting with Government - 2011*. <http://www.finance.gov.au/publications/interacting-with-government-2011/> . Erişim Tarihi: 15 Mart 2017.
- Department of Finance Australia.(2012). *Australian Public Service ICT Strategy 2012 – 2015*. http://www.finance.gov.au/files/2013/01/APS_ICT_Strategy.pdf , Erişim Tarihi: 15 Mart 2017.
- Derbis Nedir?* (t.y.). <https://www.dernekler.gov.tr/tr/DernekIslemleri/derbis.aspx> . Erişim Tarihi: 23 Haziran 2017.

- Design And Implementation Of An Electronic Government System (e-Government) (n.d.). <http://www.iproject.com.ng/computer-science/final-year-project-topics/design-and-implementation-of-an-electronic-government-system-e-government/project-topics> , Erişim Tarihi : 20 Mayıs 2017.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Bilgi Toplumu Dairesi. (2009, Mart) . *Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 3.Nolu Değerlendirme Raporu*. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/090500_BTS-Degerlendirme_III.pdf . Erişim Tarihi: 02 Nisan 2017.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı.(2005, Eylül). *e-Devlet Proje ve Uygulamaları*. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlet_Proje_ve_Uygulamalari_2005.pdf . Erişim Tarihi: 12 Nisan 2017.
- Dışişleri Bakanlığında BT Kullanımı* (t.y.). <http://www.mfa.gov.tr/bilisim-alt-yapisi.tr.mfa>. Erişim Tarihi: 02 Nisan 2017.
- Digital Doorway Enriching Your Mind* (n.d.). http://www.digitaldoorway.org.za/index_main.php?do=concept. Erişim Tarihi: 07 Mart 2017.
- Doğan, K.C. & Ustakara, F. (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak e-Devlet ve e-Yönetişim İlişkisi Üzerine. *Global Journal of Economics and Business Studies (Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi)*, 3, 1-11.
- Dunlevy, F. (2015). *Crowdsourcing France's New Digital Law*. <https://www.euroscientist.com/crowdsourcing-frances-new-digital-law/> . Erişim Tarihi: 27 Şubat 2017.
- e-Devlet Ana Kapısı Hakkında* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- e-Devlet Kapısı* (t.y.). <https://www.turksat.com.tr/tr/bilisim/e-devlet-kapisi> . Erişim Tarihi: 27 Mart 2017.
- e-Devlet Kapısı Ödülleri . (2016). <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2015/e-devlet-kapisi-odulleri-verildi/> . Erişim Tarihi: 12 Nisan 2017.
- e-Devlet Kapısında Adalet Bakanlığı* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/adalet-bakanligi> . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet Kapısında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB)* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/calisma-ve-sosyal-guvenlik-bakanligi> Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet Kapısında İçişleri Bakanlığı* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-bakanligi> . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.

- e-Devlet Kapısında Maliye Bakanlığı* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/maliye-bakanligi>.
Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet Kapısında Milli Eğitim Bakanlığı* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/milli-egitim-bakanligi>. Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet Kapısında Sağlık Bakanlığı* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi> .
Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet Kapısında Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/sosyal-guvenlik-kurumu> . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- e-Devlet'te Engel Yok* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/e-devlette-engel-yok> . Erişim Tarihi: 27 Mart 2017.
- e-Devlet Yolunda Önemli Bir Adım : Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)* (t.y.).
<http://www.erdem-erdem.av.tr/yayinlar/hukuk-postasi/edevlet-yolunda-onemli-bir-adim-vergi-daireleri-otomasyon-projesi-vedop/> , Erişim Tarihi: 01 Nisan 2017.
- Efendioğlu, A. & Sezgin, E. (2007). *e-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.
- Eğitim Bilişim Ağı (EBA)* (t.y.). <http://www.eba.gov.tr/hakkimizda> . Erişim Tarihi: 03 Nisan 2017.
- Eğitimde FATİH Projesi* (t.y.). <http://fatihprojesi.meb.gov.tr/proje-hakkinda/> . Erişim Tarihi: 03 Nisan 2017.
- e-İçişleri*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/IBYetkiAnaSayfa.aspx> . Erişim Tarihi: 28 Haziran 2017.
- e-İçişleri Bilgilerim*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/IBYetkiAnaSayfa.aspx#>. Erişim Tarihi: 29 Haziran 2017.
- e-İçişleri Evrak*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Evrak/Gelen/IslemiSuren.aspx?Session=Sil>. Erişim Tarihi: 28 Haziran 2017.
- e-İçişleri Evrak Arama*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Evrak/Arama/GelismisEvrakAra.aspx>. Erişim Tarihi: 28 Haziran 2017.
- e-İçişleri Evrak Oluştur*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Evrak/XMLEditor/XMLEditor.aspx?Durum=I>. Erişim Tarihi: 28 Haziran 2017.
- e-İçişleri İstatistikler*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/KullaniciIstatistik/Default.aspx>. Erişim Tarihi: 29 Haziran 2017.
- e-İçişleri İzin*. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Personel/PersonelIzin/Izin/KisiIzinTakip.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Haziran 2017.
- e-İçişleri Sistemi*. (2017). www.e-icisleri.gov.tr . Erişim Tarihi: 20 Haziran 2017.

- e-İçişleri Telefon Rehberi. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/BirimTelefonDefteri/BirimTelefonDefteriArama.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Haziran 2017.
- e-İçişleri Yardım. (2017). <https://www.e-icisleri.gov.tr/Yardim/YeniYardim/YeniPopUpYardim.aspx> . Erişim Tarihi: 30 Haziran 2017.
- Elektronik Hükümet Portalı (2015a). Büyük Britaniyada “Elektron Hükümet”in uğurlu inkişaf mərhələləri (Birleşik Krallık’ta “Elektronik Hükümet”İN Başarılı Gelişim Aşamaları). (2015, Temmuz). <https://www.e-gov.az/az/news/read/296#.Vg7rt9-qqko> . Erişim Tarihi: 22 Şubat 2017.
- Elektronik Hükümet Portalı (2015b). Xarici ölkələrin təcrübəsindən... Sinqapur (Yabancı Ülkelerin Tecrübelerinden... Singapur). (2015, Mart). <https://www.e-gov.az/az/news/read/183#.Vg6B-d-qqko> . Erişim Tarihi: 01 Mart 2017.
- Elektronik Hükümet Portalı (2015c). Xarici Ölkələrin Təcrübəsindən... Koreya təcrübəsi . (Yabancı Ülkelerin Tecrübelerinden... Kore Deneyimi) (2015, Şubat). <https://www.e-gov.az/az/news/read/174#.Vg6CA-d-qqko> . Erişim Tarihi: 01 Mart 2017.
- Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (Kaysis)* (t.y.). https://www.kaysis.gov.tr/Kaysis_Hakinda . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı. (2013, Ocak) . *POLNET Nedir?* . <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx> . Erişim Tarihi: 10 Nisan 2017.
- Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı. (2015a, Nisan). *Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)*. http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Projeler/Sayfalar/elektronik_belge_yonetim_sistemi.aspx . Erişim Tarihi: 10 Nisan 2017.
- Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı. (2015b, Nisan). *Kurumsal e-Posta* . <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Projeler/Sayfalar/e-posta.aspx> . Erişim Tarihi: 10 Nisan 2017.
- Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı. (2015c, Nisan). *Mobil PolNet Projesi* . http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Projeler/Sayfalar/mobil_polnet_projesi.aspx . Erişim Tarihi: 15 Nisan 2017.
- Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) Mobil Uygulaması* (t.y.). <https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.gov.egm.mobil&hl=tr> . Erişim Tarihi: 15 Nisan 2017.
- e-Nabız* (t.y.). <https://enabiz.gov.tr/Yardim.html#url13> . Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2017.
- e-Nabız’ da Neler Var?* (t.y.). <https://enabiz.gov.tr/Yardim.html#url13> . Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2017.

- e-Okul* (t.y.). <https://e-okul.meb.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 02 Nisan 2017.
- e-Okul Projesi* (t.y.). <https://tr.wikipedia.org/wiki/E-Okul> . Erişim Tarihi: 03 Nisan 2017.
- e-Pasaport* (t.y.). <https://epasaport.egm.gov.tr/hakkinda/> . Erişim Tarihi: 25 Nisan 2017.
- e-People* (n.d.). http://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/HowPetition_USA.jsp . Erişim Tarihi: 02 Mart 2017.
- Erdal, M. (2004). *Elektronik devlet; e-Türkiye ve kurumsal dönüşüm*. İstanbul: Filiz.
- Ergun, T. & Polatoğlu, A. (1988). *Kamu yönetimine giriş*. Ankara: Todaie.
- Eroğlu, Ş. (2013). e-Devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemlerinin değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı örneği. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eryılmaz, B. (2014). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe.
- e-SGK Sağlık Hizmetleri* (t.y.). <http://e.sgk.gov.tr/wps/portal/saglik> . Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2017.
- European Commission e-Government Factsheet- Denmark (2015, January). *e-Government in Denmark* . https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf . Erişim Tarihi: 24 Şubat 2017.
- European Commission e-Government Factsheet- Spain (2015, January). *e-Government in Spain*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGov%20in%20Spain%20-%20January%202015%20-%20v_17_0_Final.pdf . Erişim Tarihi: 23 Şubat 2017
- European Commission e-Government Factsheet-Sweden (2015, January). *e-Government in Sweden*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_sweden_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf . Erişim Tarihi: 23 Şubat 2017.
- European Commission e-Government Factsheet-Sweden (2016, February). *e-Government in Sweden*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Sweden%20-%20February%202016%20-%202018_0_v1_00.pdf . Erişim Tarihi: 23 Şubat 2017.
- Evrak ve Apostil Belge Doğrulama Sistemi* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-bakanligi>. Erişim Tarihi: 23 Haziran 2017.
- Farelo, M. & Morris, C. (2006). *The Status of E-government in South Africa*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.584.5046&rep=rep1&type=pdf> . Erişim Tarihi: 04 Mart 2017.
- Fielden, K. & Malcolm, P. (2010). The Changing Face Of Local E-government In New Zealand. https://www.researchgate.net/profile/Pam_Malcolm/publication/266035066_THE_CHANGING_FACE_OF_LOCAL_EGOVERNMENT_IN_NE

W_ZEALAND/links/550b4a3f0cf265693cef7283/THE-CHANGING-FACE-OF-LOCAL-EGOVERNMENT-IN-NEW-ZEALAND.pdf?origin=publication_list .
Erişim Tarihi: 08 Mart 2017.

Foley, P. (2005). The Real Benefits, Beneficiaries and Value of e-Government. *Public Money & Management*, 25(1), 2-5.

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (t.y.). www.tarim.gov.tr . Erişim Tarihi: 04 Nisan 2017.
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı EBYS (t.y.). <http://izmir.tarim.gov.tr/Link/29/Ebys> .
Erişim Tarihi: 04 Nisan 2017.

Giyilebilir Sağlık Teknolojileri (t.y.). <https://enabiz.gov.tr/Yardim.html?url13> . Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2017.

Gökçe, O. & Turan, E. (2008). Kamu Yönetiminin Dönüşümü Ve Dönüşümün Temel Unsurları. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*; 1(15), 175-200.

Göksu, N. & Öz, B. (2010). Banka çalışanları için ücret tatmininin belirleyicileri ve sonuçlarına yönelik teorik bir modelin incelenmesi: Kahramanmaraş örneği. *İktisat İşletme ve Finans Dergisi*; 25(296), 55-76.

Türkiye Bilişim Şurası (2002). e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, <http://www.tbd.org.tr/>,
Erişim Tarihi: 10 Aralık 2016.

Güngör, H. , Ankitıcı, U. ve Çağatay, U. (2008). *Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Hazine Taşınmazlarının Yönetiminde Kullanımı*. 2. Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu UZAL-CBS 2008, Kayseri.

Hafkin, N. J. (2009). *E-government in Africa: An Overview of Progress Made and Challenges Ahead*. UNDESA/UNPAN Workshop On Electronic/Mobile Government in Africa: Building Capacity in Knowledge Management Through Partnership, Held At The United Nations Economic Commission for Africa, 17-19 February 2009, Africa.

Hagen, M. (2004). Electronic Government In United States. Eifert, M. & Püschel, J.O. (Eds.), National Electronic Government. New York: Routledge.

Halk Sağlığı Bilgi Sistemi (HSBS) (t.y.). <http://www.bmbsoft.com.tr/hsbs.aspx> . Erişim Tarihi: 19 Mayıs 2017.

Halk Sağlığı Yönetim Sistemi (HSYS) (t.y.). <http://hsbs.saglik.gov.tr/TR,5086/duyurular.html#>. Erişim Tarihi: 19 Mayıs 2017.

- Hayvan Kayıt Sistemleri (Türkvat ve KKKS)* (t.y.). http://www.tarim.gov.tr/GKGM/Duyuru/205/Hayvan-Kayit-Sistemleri-_turkvat-Ve-Kkks_-Tek-Bir-Sistemde-Birlestirildi. Erişim Tarihi: 04 Nisan 2017.
- Huang, W. , Chen, Y. & Wang, K. L. (2006). e-Government development and implementation. Khosrow-Pour, M. (Ed.), *Encyclopedia of e-Commerce, e-Government, and Mobile Commerce*. London: IGI Global.
- Huang, W. , Ching, R.K.H. , Chen, Y. & Chen, H.M. (2009). *Electronic Government implemantation, a comparison between developed and developing countries*. Khosrow-Pour M. (Ed.), *e-Government Diffusion Policy, and Impact: Advenced Issues and Practices*. London: IGI Global.
- International Telecommunication Union (2014). *Percentage of Individuals using the Internet*. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> . Erişim Tarihi: 07 Mart 2017.
- İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı. (2012, Mayıs) . *2011 Yılı Faaliyet Raporu*. https://www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/Faaliyet-Raporu-2011.pdf . Erişim Tarihi: 21 Haziran 2017.
- İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı. (2013, Mart) . *2012 Yılı Faaliyet Raporu*. https://www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/Faaliyet-Raporu-2012.pdf . Erişim Tarihi: 22 Haziran 2017.
- İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı. (2016, Mart) . *2015 Yılı Faaliyet Raporu*. https://www.icisleribilgiislem.gov.tr/kurumlar/icisleribilgiislem.gov.tr/Faaliyet_raporlari/faaliyet_rap_2015.pdf . Erişim Tarihi: 21 Haziran 2017.
- İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı. (2017, Mart) . *2016 Yılı Faaliyet Raporu*. https://www.icisleribilgiislem.gov.tr/kurumlar/icisleribilgiislem.gov.tr/Faaliyet_raporlari/faal_16.pdf . Erişim Tarihi: 21 Haziran 2017.
- İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü. (2015, Haziran). *Emniyet Kolluk İşlemleri Projesi (EKİP)*. <https://www.egm.gov.tr/Duyurular/Sayfalar/Emniyet-Kolluk-Islemleri-Projesi-EKIP.aspx> . Erişim Tarihi: 28 Nisan 2017.
- İçişleri Bakanlığı Hakkında* (t.y.). www.icisleri.gov.tr . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2012a, Kasım). *Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi (MAKS)* . <https://maks.nvi.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 06 Mayıs 2017.

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2012b, Kasım). *Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesinin Durumu*. <https://maks.nvi.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 06 Mayıs 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2016a, Haziran). *Adres Kayıt Sistemi Nedir?* . <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/aks> . Erişim Tarihi: 05 Mayıs 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2016b, Haziran). *Adres Kayıt Sisteminin Faydaları* . <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/aks> . Erişim Tarihi: 05 Mayıs 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2016c, Temmuz). *Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı (TCKK)* . <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/tc-kimlik-karti/turkiye-cumhuriyeti-kimlik-karti> . Erişim Tarihi: 07 Mayıs 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2017a, Ocak). *Genel Olarak MERNİS* . <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis> . Erişim Tarihi: 30 Nisan 2017.
- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2017b, Ocak). *MERNİS Süreci* . <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis> . Erişim Tarihi: 30 Nisan 2017.
- İSG-Katip (İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt, Takip ve İzleme Programı)* (t.y.). <http://www3.csgb.gov.tr/csgbPortal/isggm.portal?page=duyuru&id=01-katipduyuru>. Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2017.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil. *Kamu Kurum ve Kuruluşları Yazışma Kod Sistemi* (t.y.). <http://kutuphane.dogus.edu.tr/yk/YazismaKurallari/Dokumanlar/KodSistemi.pdf>. Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Karaçor, S. & Oltulu, A. (2011). Demokrasi Ve Yönetişim Boyutu İle Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(22), 403-418.
- Karakaş, B. & Yaralı, A. (2004). *Kamu yönetiminden bilgi yönetimine*. Eskişehir: BF.
- Karasoy, H. A. (2009). e-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 12(1-2), 282-290.
- Karcı, M. (2008). Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16, 41-42.

- Kayıp Alarmı* (t.y.). <http://www.asayis.pol.tr/Sayfalar/KAYIP-ALARMI.aspx> . Erişim Tarihi: 27 Nisan 2017.
- Kayıp Şahıs ve Çocuk Sorgu Sistemi* . https://www.egm.gov.tr/Sayfalar/kayipsahis_cocuk.aspx . Erişim Tarihi: 27 Nisan 2017.
- Kırçova, İ. (2003). *e-Devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)* (t.y.). <https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr/KpsNedir.aspx> . Erişim Tarihi: 03 Mayıs 2017.
- Kiralık Araç Bildirim Sistemi (KABİS)* . [http://www.asayis.pol.tr/Sayfalar/Kiral%C4%B1k-Ara%C3%A7-Bildirim-Sistemi-\(KAB%C4%B0S\).aspx](http://www.asayis.pol.tr/Sayfalar/Kiral%C4%B1k-Ara%C3%A7-Bildirim-Sistemi-(KAB%C4%B0S).aspx) . Erişim Tarihi: 25 Nisan 2017.
- Kocabal, A. (2002). Polnet ve Transpol. *Çağın Polisi Aylık Fikir ve Araştırma Dergisi*, 15, 1-10.
- Kocabal, A. (2004). Polnet ve Emniyet Bilgi Sistemi. *Çağın Polisi Aylık Fikir ve Araştırma Dergisi*, 26, 1-10.
- Köse, S. , Tetik, S. & Ercan, C. (2001). Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 7(1), 220-230.
- Köstence, N. T. (2009). Kurumsal kaynak planlama yazılım paketleri ve kuruma özel yazılımların seçim aşamasında karşılaştırılması. Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- KPS 'nin Sağladığı Kazanımlar* (t.y.). <https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr/KpsNedir.aspx> . Erişim Tarihi: 03 Mayıs 2017.
- Kuran, N. H. (2005). *Devlet Baba'dan e-Devlet'e Türkiye için e-Devlet modeli analizi ve model önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi.
- Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı (t.y.). *Uygulama ve Bilgi İşlem Faaliyetleri*. <http://www.gib.gov.tr/fileadmin/faaliyetraporlari/2000/uygblgfaal.pdf> . Erişim Tarihi: 01 Nisan 2017.
- Maliye Bakanlığı Hakkında* (t.y.). www.maliye.gov.tr . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü . (2009, Haziran). *Say2000i – Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (Kbs) Uygulamaları Tanıtım* . http://strateji.cbu.edu.tr/db_images/site_401/file/KBS_Tanitim.pdf . Erişim Tarihi: 30 Mart 2017.
- Meb İlköğretim Genel Müdürlüğü. (2010, Haziran) . *İlköğretim Kurumları Standartları* . <http://www.onceokuloncesi.com/dosya/uploads/7858c6dfc19d8040a301ecd75612122a.pdf> . Erişim Tarihi: 02 Nisan 2017.

- MEBBİS* (t.y.). <https://mebbis.meb.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 02 Nisan 2017.
- meop-C . <http://kurumsal.milliemlak.gov.tr/Sayfalar/islemlerimiz/yonetimislemeleri/Meop-C.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Mart 2017.
- meopCUY . <http://kurumsal.milliemlak.gov.tr/Sayfalar/islemlerimiz/yonetimislemeleri/Meop-CUY.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Mart 2017.
- MEOP II Sanal Küre (t.y.). <http://kurumsal.milliemlak.gov.tr/Sayfalar/islemlerimiz/yonetimislemeleri/Meop-II-Sanal-Kure.aspx> . Erişim Tarihi: 29 Mart 2017.
- Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi (MHRS)* (t.y.). <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml> . Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2017.
- Merkezi Hekim Randevu Alma Sistemi (MHRS) Tarihçesi* (t.y.). <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml> . Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2017.
- Metin, A. (2012). Türkiye’de e-Devlet Uygulaması ve e-Devletin Bürokrasiye Etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 102.
- Mevzuat Bilgi Sistemi e-Mevzuat* (t.y.). <http://www.mevzuat.gov.tr/Default.aspx> . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Meydanlı, M. A. (2010). e-Devlet ve Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetleri üzerindeki etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Millar, L. (2004). Networking Government: e-Government In New Zealand. *Public Sector*, 27(4), 1-10.
- Milli Eğitim Bakanlığı Hakkında* (t.y.). www.meb.gov.tr . Erişim Tarihi: 18 Mayıs 2017.
- Minges, M. , Ismail M. & Pres L. (2001). The e-City: Singapore Internet Case Study. *International Telecommunication Union*, April 2001, 1-15.
- Ministry of Finance Singapore (2015). *Singapore e-Government Masterplan 2011-2015 Collaborative Government*. <http://www.mof.gov.sg/Portals/0/About%20Us/eGovBOOK.pdf> . Erişim Tarihi: 28 Şubat 2017.
- Muayene Bilgi Yönetim Sistemi (MBYS)* (t.y.). https://mbys.saglik.gov.tr/MODULES/ACILIS/LOGIN/KARSILAMA/Main_Page.aspx . Erişim Tarihi: 19 Mayıs 2017.
- Nacak, S. (2012). Kamu yönetiminde e-Devlet anlayışı: Sakarya Defterdarlığı örneği. Yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Nacar, M. E. (2008). Türk kamu yönetiminde e-Devlet uygulamaları: Emniyet Teşkilatı’nın e-Devlet yapılanmasındaki yeri. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- New Zealand Government Official Website. (2017). www.govt.nz . Erişim Tarihi: 07 Mart 2017.
- Odedra, M. , Lawrie, M. , Bennett, M. & Goodman, S. (1993). Sub-Saharan. Africa: A Technological Desert. *MIS/BPA University of Arizona Communications Of The Acm*, 36(2), 25-29.
- Oğurlu, Y. (2010). *İdare hukukunda e-Devlet dönüşümü ve dijitalleşen kamu hizmeti*. İstanbul: On İki Levha.
- Onar, A. (2015). Bilgi ekonomisiyle güçlendirilmiş Türkiye Ekonomisi Dünya'nın ilk beş büyük ekonomisine girecektir. http://www.bthaber.com/PDF/Saglik_Ocak_2013.pdf . Erişim Tarihi: 16 Aralık 2016.
- Osmaniye Valiliği Resmi İnternet Sitesi. (2017). www.osmaniye.gov.tr . Erişim Tarihi: 20 Haziran 2017.
- Ödüllerimiz (t.y.). <https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr/KpsNedir.aspx> . Erişim Tarihi: 03 Mayıs 2017.
- Özbek, M. (2007). *e-Devlet ve Türkiye uygulamaları kapsamında "Vedop" Projesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, Tokat.
- Özçelik, T.Ö. (2010). *e-Devlet*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.
- Özer, M. A. (2005). Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, 59, 3-46.
- Özkaral, M. (2016). Örgütler arası eşbiçimlilik ve çeşitlilik: Türkiye'de kamu yönetimi bölümleri üzerine bir inceleme. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Özmen, L. A. (2010). Türk Nüfus Hizmetleri Sistemi ve Mernis Projesi. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Polat, B. (2011). *e-Devlet Projesi kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün uygulamaları ve yapılması gerekenlerin belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Teftiş Kurulu Başkanlığı, Ankara.
- Prime Minister Of Japan And His Cabinet. (2004). *e-Japan Priority Policy Program-2004*. http://japan.kantei.go.jp/policy/it/040615summary/040615gaiyo_e.pdf . Erişim Tarihi: 03 Mart 2017.
- Prime Minister Of Japan And His Cabinet.(2006). *New IT Reform Strategy-2006*. <http://japan.kantei.go.jp/policy/it/ITstrategy2006.pdf> . Erişim Tarihi: 03 Mart 2017.
- Prime Minister Of Japan And His Cabinet.(2012). *Open Government Data Strategy—2012*. <http://japan.kantei.go.jp/policy/it/20120704/text.pdf> . Erişim Tarihi: 03 Mart 2017.

- Prime Minister Of Japan And His Cabinet.(2013). *Japan Open Data Charter Action Plan—2013*. http://japan.kantei.go.jp/policy/it/2013/1029_fulltext.pdf . Erişim Tarihi: 03 Mart 2017.
- Prime Minister Of Japan And His Cabinet.(2015). *Declaration to be the World's Most Advanced IT Nation—2015*. http://japan.kantei.go.jp/policy/it/2015/20150630_full.pdf . Erişim Tarihi: 04 Mart 2017.
- Republic of South Africa Official Website. (2017). www.gov.za . Erişim Tarihi: 07 Mart 2017.
- Resmi Gazete* (t.y.). <http://www.resmigazete.gov.tr/default.aspx> . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Resmi Gazete Tarihçesi* (t.y.). <http://www.mevzuat.gov.tr/RegaTarihce.aspx> . Erişim Tarihi: 26 Mart 2017.
- Roehrich, N. & Armstrong, M. (2004). *Electronic Government In Australia*. Eifert, M. & Püschel, J.O. (Eds.), National Electronic Government. New York: Routledge.
- Rorissa, A. & Demissie, D. (2010). An analysis of African e-Government service websites. *Government Information Quarterly*, 12(3), 1-9.
- Rose, R. (2000). Son Afrika Ülkesi Somali de İnternet'te. <http://turk-internet.com/portal/yazigoster.php?yaziid=74> . Erişim Tarihi: 03 Mart 2017.
- Sağlık Bakanlığı Hakkında* (t.y.). www.saglik.gov.tr . Erişim Tarihi: 14 Mayıs 2017.
- Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM)* (t.y.). <https://www.saglik.gov.tr/TR,11429/temel-amac-ve-hedefimiz.html> . Erişim Tarihi: 17 Mayıs 2017.
- Sağlıkta Dönüşüm Projesi* (t.y.). <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml> . Erişim Tarihi: 14 Mayıs 2017.
- Satmaz, Ö. (2014). Türkiye’de e-Devlet uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi örneği. Yüksek lisans tezi, Çağ Üniversitesi, Mersin.
- Sayıştay Başkanlığı. (2006). Sayıştay Performans Denetimi Raporu: *e-Devlete geçişte kamu kurumları internet siteleri*. <https://www.sayistay.gov.tr/rapor/rapor3.asp?id=64> . Erişim Tarihi: 19 Nisan 2017.
- Scientix Projesi (Avrupa’da fen eğitimi için topluluk)* (t.y.). http://yegitek.meb.gov.tr/www/icerik_goruntule.php?KNO=96 . Erişim Tarihi: 03 Nisan 2017.
- SGK Mobil Uygulamaları* (t.y.). http://e.sgk.gov.tr/wps/portal/mobil_uygulamalar . Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2017.
- Sobacı, M. Z. & Yıldız M. (2012). *e-Devlet, kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler*. Ankara: Nobel.
- Somers, T.M. & Nelson, K.G. (2004). A Taxonomy of Players and Activities Across the ERP Project Life Cycle. *Information and Management*, 41(3), 257-278.

- Sosyal Güvenlik Kurumu e-SGK Projesi* (t.y.). <http://e.sgk.gov.tr/wps/portal/anasayfa> . Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2017.
- South African Government. (2015). *Gauteng Government establishes Department of e-Government*. <http://www.gov.za/speeches/gauteng-announces-department-e-government-30-sep-2015-0000> . Erişim Tarihi: 07 Mart 2017.
- Soyer, F. & Can, Y. (2007). İş Tatmini ile Mesleki Beklenti ve Mesleki Destek Algılaması Arasındaki İlişki: Beden Eğitimi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-36.
- Söylemez, F. (2006). Türkiye'deki ilk 1.000 büyük işletme için işletmeler arası elektronik ticaretin (B2B) durum değerlendirmesi ve öneriler. Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Sprecher, M. (2000). Racing to e-government: Using the Internet For Citizen Service Delivery. *Government Finance Review*, 16, 21-22.
- Sultanlı, L. (2016). Azerbaycan kamu yönetiminde e-Devlet uygulamaları. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Şahin, A. (2008). e-Devlet ve Yönetime Güven. Marquardt, K. ve Gökçe O. (Ed). Gerçek Ya Da Hayal. 1-25. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şaylan, O. (2011). Kurumsal kaynak planlaması (ERP) sisteminde kritik başarı faktörlerinin ve kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Tapscott, D. (1995). *The digital economy: promise and peril in the age of networked intelligence*. New York: McGraw-Hill.
- Tarhan, A. (2010). Devlet - vatandaş ilişkisinin geliştirilmesinde elektronik devletin rolü: halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Tarım TV* (t.y.). <http://www.tarimtv.gov.tr/> . Erişim Tarihi: 04 Nisan 2017.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2009). *e-Dönüşüm Türkiye*. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>. Erişim Tarihi: 21 Mart 2017.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2014a). *Ülkemizde Bilgi Toplumuna Dönüşüm*. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/> . Erişim Tarihi: 20 Mart 2017.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2014b). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr> . Erişim Tarihi: 23 Mart 2017.

- Tetik, E. (2004). Kimlik tespitinde parmak izi arşivlerinin gerekliliği ve ülkemizdeki durumun değerlendirilmesi. <http://www.cagipolisi.com.tr/kimlik-tespitinde-parmak-izi-arsivlerinin-gerekliligi-ve-ulkemizdeki-durumun-degerlendirilmesi/> . Erişim Tarihi: 20 Nisan 2017.
- TS Standartları (EN ISO 9241-151 ve TSEK 194-TS ISO/IEC 40500:2012 (WCAG))* (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sertifika> . Erişim Tarihi: 28 Mart 2017.
- Tutkun, C. (2007). *Devletin Kısa Yolu*. Türkiye’de İnternet Konferansı 8-10 Kasım 2007, Ankara. Erişim Tarihi: 26 Haziran 2017 http://inet-tr.org.tr/inetconf12/kitap/Bildiriler/42_41_inet07.pdf .
- Tülünay, R. (2010). *Değişimi Nasıl Yönetiriz?* . <http://www.ias.com.tr/tr/Content/degisimi-nasil-yonetiriz> , Erişim Tarihi: 05 Eylül 2017.
- Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük (2017). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59881c410126c7.85404419. Erişim Tarihi: 02 Şubat 2017.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM). (2006, Nisan) . *Nüfus Hizmetleri Kanunu*. <https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5490.html> . Erişim Tarihi: 01 Mayıs 2017.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Devlet e-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür.
- Uluocak, B. (2014). Project success perception and critical success factors affecting project performance: The Case of Turkish Information Technology Sector. Doktora Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- UN. (2008). e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance, (Birleşmiş Milletler 2008 Yılı e-Devlet Raporu). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2008> . New York, Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017.
- UN. (2010). e-Government Survey 2010 Leveraging e-Government at a time of financial and economic crisis, (Birleşmiş Milletler 2010 Yılı e-Devlet Raporu). <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2010-Survey/Complete-survey.pdf> . New York, Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017.
- UN. (2012). e-Government Survey 2012 e-Government for the People, (Birleşmiş Milletler 2012 Yılı e-Devlet Raporu). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2012> . New York, Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017.

- UN. (2014). e-Government Survey 2014 e-Government For The Future We Want, (Birleşmiş Milletler 2014 Yılı e-Devlet Raporu). https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf . New York, Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017.
- UN. (2016). e-Government Survey 2016 e-Government In Support Of Sustainable Development, (Birleşmiş Milletler 2016 Yılı e-Devlet Raporu). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> . New York, Erişim Tarihi: 01 Ocak 2017.
- U.S. Chamber of Commerce Foundation (2014). *Open Data lit up the Shanghai skyline* . <http://www.opendatanow.com/2014/12/peoples-republic-open-data/#.WLltn8qf4E> . Erişim Tarihi: 04 Mart 2017.
- UYAP (t.y.). <http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi> . Erişim Tarihi: 09 Mayıs 2017.
- UYAP'ın Yargı Sistemine Katkıları (t.y.). <http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi>. Erişim Tarihi: 10 Mayıs 2017.
- UYAP Kurum Portal (t.y.). https://kurum.uyap.gov.tr/kurum/kurum_portal_nedir.jsp . Erişim Tarihi: 10 Mayıs 2017.
- UYAP Tarihçe (t.y.). <http://www.uyap.gov.tr/Tarihce> . Erişim Tarihi: 09 Mayıs 2017.
- Uzun, A. Ç. (2004). Müşteri ilişkileri yönetiminde kritik başarı faktörleri. Yüksek lisans tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Yıldırım, H. , Kaplan, V. , Çakmak, T. & Üstün, C. C. (2003). *Her şeyi e-leştirdik*, Ankara: Macar.
- Yıldırım, M. (2010). *e-Devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi*. Ankara: Nobel.
- Yiğitcanlar, T. & Baum, S. (2006). e-Government and the Digital Divide. Khosrow-Pour M. (Ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce*. London: IGI Global.
- Zeren, H.E. , Sebetci, Ö. & Koçak, Y. (2015). e-Devlet ve e-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(9), 250-254.
- Wang, J. (2008). *e-Government of China: Performance, Problems and Prospects*. Presented to Capacity-Building Workshop on Back Office Management for e/m-Government in Asia and the Pacific Region Shanghai, 27-28 May 2008, China.

EKLER**Anket Formu****EK-1****e-Devlet Memnuniyet ve Kritik Başarı Faktörleri Anketi****1. Demografik Özellikler**

Cinsiyet: Kadın () Erkek ()	Yaş: ()
Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz: ()	
Eğitim durumunuz: () İlkokul () Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü	
Kurumdaki Pozisyonunuz: () Mülki İdare Amiri () Müdür () Şef () Teknik Personel () Memur	

2. Aşağıda verilen "e-Devlet Uygulamalarından" ile başlayan önermelere katılma düzeyinizi en iyi ifade eden seçeneğe (x) işaretini koyunuz.

e-Devlet Uygulamalarından,	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
Genel memnuniyet yönünden	1	2	3	4	5
Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden	1	2	3	4	5
Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden	1	2	3	4	5
Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden	1	2	3	4	5
Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden	1	2	3	4	5
Personelin çalışma isteğini artırması yönünden	1	2	3	4	5
Uzaktan erişilebilir olması yönünden	1	2	3	4	5
Verilerin daha güvenli bir ortamda saklanması yönünden	1	2	3	4	5
Güncellemelerden dolayı sorunlar yaşatması yönünden	1	2	3	4	5
Yeteneklerimi kullanma imkânına sahip olması yönünden	1	2	3	4	5
Hizmetleri daha verimli hale getirmesi yönünden	1	2	3	4	5
İş ve işlemleri yaparken süreçleri kısaltması yönünden	1	2	3	4	5
Yeni hizmetlerin oluşmasına imkân vermesi yönünden	1	2	3	4	5
Kuruma duyulan güveni arttırması yönünden	1	2	3	4	5
Personel için yapılan hizmetiçi eğitimlerin yeterliliği yönünden	1	2	3	4	5
Birimler arası iletişimi kolaylaştırması yönünden	1	2	3	4	5
İşin uzamasından kaynaklı şikâyetleri azaltması yönünden	1	2	3	4	5

3. Başarılı bir e-Devlet uygulamasında aşağıdaki kritik başarı faktörlerinin hedeflenen olası katkısını en iyi ifade eden seçeneğe (x) işaretini koyunuz.

e-Devlet Uygulamalarında,	Başarı için çok önemsiz	Başarı için önemsiz	Ortada (Nötr)	Başarı için önemli	Başarı için çok önemli
Üst yönetimin desteği	1	2	3	4	5
Yazılım ve donanım uygunluğu	1	2	3	4	5
Kullanıcı eğitimleri	1	2	3	4	5
Birimler arası iletişim	1	2	3	4	5
Değişim yönetimi	1	2	3	4	5
Performans değerlendirme ve izleme	1	2	3	4	5
Personelin moral ve motivasyonu	1	2	3	4	5
Etkin proje yönetimi	1	2	3	4	5
Gerekli kaynakların tahsisi	1	2	3	4	5
Yazılım testi ve sorunların giderilmesi	1	2	3	4	5
Uygulama sorumlusu seçimi	1	2	3	4	5
Örgüt kültürü	1	2	3	4	5
Hedeflerin açıkça belirlenmesi	1	2	3	4	5
İş süreçlerinin yapılandırılması	1	2	3	4	5
Teknolojik altyapı	1	2	3	4	5
Uygulama ile ilgili geri bildirimler	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLERİ

Adı ve Soyadı : Ahmet YILDIRIM
Doğum Yeri : Osmaniye
Adres : Osmaniye Valiliği Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü
İletişim : ahmet.yildirim7@icisleri.gov.tr

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lisans : Selçuk Üniversitesi, 2005-2009.

İŞ DENEYİMİ

2011-2012 : Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü- Mühendis
2012- ... : Osmaniye Valiliği - Mühendis



OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK
RAPORU ALINMASI VE KULLANILMASI UYGULAMA ESASLARI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- Bu Uygulama Esasları'nın amacı; Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı anabilim dallarında yürütülen tüm tezli lisansüstü programlarda yazılan tezlerin tez savunma sınavı öncesinde jüri üyelerine dağıtılması ve başarılı bulunan tezlerin mezuniyet aşamasında Enstitü'ye teslim edilen ciltlenmiş ve elektronik nüshalarının içerisinde "Ek" olarak yer alması gereken "Tez Çalışması Orjinallik Raporu"nun alınmasına ve kullanılmasına ilişkin esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu uygulama esasları; Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı anabilim dallarında yürütülen tüm tezli lisansüstü programlara ilişkin hükümleri kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Uygulama Esasları, 4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 14 üncü maddesine;

(2) 04/08/2013 tarihli ve 28728 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği"ne,

(3) 25/12/2014 tarihli YÖK Genel Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmış olan "Lisansüstü Programların Açılması ve Yürütülmesine Dair İlkeler"e dayanılarak hazırlanmıştır.

OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 29/03/2018

Tez Başlığı : E-DEVLET UYGULAMALARINDA KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ VE
KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ: OSMANİYE VALİLİĞİ ÖRNEĞİ

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 176 sayfalık kısmına ilişkin, 26./03./2018 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme tip 1 seçeneği uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 14 'tür.

Filtreleme Tip 1 (maksimum %30)

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça dâhil,
- 3- Alıntılar dâhil.

Filtreleme Tip 2 (maksimum %10)

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç,
- 3- Alıntılar dâhil,
- 4- 5 Kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.



29/03/2018

Adı Soyadı: AHMET YILDIRIM
Öğrenci No: 15YLYBS1103
Anabilim Dalı: YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ ABD
Programı: YÖNETİM VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
Statüsü: Y.Lisans Doktora

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

DR. ÖGR. ÜYESİ ESENGÜL İPLİK

ENSTİTÜ ONAYI

UYGUNDUR.

Arş. Gör. Erdem KÜRKLÜ