



T. C.  
HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**E-DEVLET UYGULAMALARININ KAMU  
YÖNETİMİNİN ŞEFFAFLIĞINA ETKİLERİ:  
MÜLKİ İDARE AMİRLERİ ÜZERİNDEN BİR  
İNCELEME**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Görkem Furkan ŞANAL**

**Tez Danışmanı**

**Prof. Dr. Yakup BULUT**

**HATAY- 2019**





T.C.  
HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**E-DEVLET UYGULAMALARININ KAMU  
YÖNETİMİNİN ŞEFFAFLIĞINA ETKİLERİ:  
MÜLKİ İDARE AMİRLERİ ÜZERİNDEN BİR  
İNCELEME**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Görkem Furkan ŞANAL**

**Tez Danışmanı**

**Prof. Dr. Yakup BULUT**

**HATAY- 2019**

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Bu belge ile bu tezde yer alan bilgilerin tamamının akademik kurallara ve etik ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Söz konusu kural ve ilkelerin gereği olarak tezde yararlandığım eserlerin tamamına uygun bir şekilde atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi ayrıca beyan ederim. (13/ 09/ 2019).

**Görkem Furkan ŞANAL**

## ÖNSÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile günümüzde yeni olarak sayılamayacak etkileşim metotları insan hayatına girmiş, yeni ekonomik alanlar kazandırmış ve sosyal alışkanlıkları pek çok noktada etkilemiştir. Yaşanan bu değişim, kamu yönetiminin de yaşananlardan etkilenmesini beraberinde getirmiştir. Özellikle teknolojiye gelişmelerin beraberinde getirdiği bilgi ve iletişim aygıtları ve bu aygıtlara erişimin kolaylaşmasından doğan beklenti, talep ve çözümler tetikleyici unsurlar olmuştur.

Günümüzde dijital ortama aktarılan devlet uygulamaları ile kamu yönetiminde gerçekleştirilen işler daha kolay, hızlı, çözüm odaklı ve kaynakların daha verimli kullanılması sağlanmaktadır. Dijitalleşen devlet uygulamalarının herhangi bir aracı olmadan istenilen yerde istenilen zamanda vatandaşlarca erişilebilir olması, geleneksel anlamda kamu idaresi anlayışından süregelen problemleri de ortadan kaldırmaktadır. Bununla birlikte e-devlet modeli; karşılıklı etkileşimi esas almakta olup yalnızca vatandaş açısından bu sürecin analizi noktasında inceleme yapmak, e-devleti anlamak açısından eksik olacaktır. Bu süreçte e-devlet modeli içinde birbirleri ile etkileşim kuran taraflarının doğru şekilde analizin yapılması ve bu taraflarından birisi olan yöneticilerin de bu sürece bakışını anlaşılması, E-devlet modelini doğru işleme açısından oldukça önem arz etmektedir.

Bu çalışmada ilk olarak E-devlet 'in kavramsal incelemesi ele alınmıştır, İkinci olarak Türkiye'de E-Devlet uygulamalarının kamu yönetiminde şeffaflığı ve etkileşimi sağlayıcı örnekleri incelenmiş ve üçüncü olarak da mülki idare amirleri düzeyinde bir anket çalışması analiz edilmiştir.

Tez çalışması sürecini tamamlamamda büyük katkısı olan ve yapıcı eleştirileriyle beni yönlendiren danışmamım Prof. Dr. Yakup Bulut'a teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca her daim yanımda olan ve beni desteklemeyi asla bırakmayan aileme teşekkür ediyorum.

# **E-DEVLET UYGULAMALARININ KAMU YÖNETİMİNİN ŞEFFAFLIĞINA ETKİLERİ: MÜLKİ İDARE AMİRLERİ ÜZERİNDEN BİR İNCELEME**

**Görkem Furkan ŞANAL**

**Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2019**

**Danışman: Prof. Dr. Yakup BULUT**

## **ÖZET**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu gelişmeler ile ortaya çıkan dijital uygulamalar sadece insan hayatını kolaylaştırıp değiştirmekle kalmamış, farklı ölçeklerde devlet ve özel sektör yapılanmalarını da etkilemiştir. Ortaya çıkan bu gelişmeler, özellikle internet ağının yaygınlaşması, taşınabilir cihaz kullanımının yoğun şekilde artması, özel sektör tarafından sunulan hizmetlerde yoğun kullanımı vatandaş nezdinde idarenin de bu dönüşüme adapte olma beklentisini doğurmuştur. Ayrıca geleneksel devlet modelinden süregelen şikâyetlerin çözülmesi noktasındaki kullanışlı yapısı, değişimin gerekliliklerine cevap verme amaçlı ortaya konan e-devlet uygulamalarının hayata kazandırılmasını sağlamıştır. Bu durum bir ihtiyaç olma noktasında olup hem yurt içi hem yurt dışında yaşanan gelişmelerle bir zorunluluk haline gelmiş ve bu uyum sürecinde ele alınan e-devlet; yönetimde etkinliğin, şeffaflığın, verimliliğin ve yönetime katılımın artmasını sağlamış ve bilgi toplumları için arzu edilen yeni bir yönetim modeli ortaya koymuştur.

Bu sürecin kendi içerisindeki unsurlarının etkileşimi dikkate alınarak doğru şekilde incelenmesi, bu süreci yöneten ve yönlendiren yönetici sınıfın da önemine vurgu yapılmasını gerektirmektedir. Bu kapsamda anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Üç bölümden oluşan çalışmanın ilk bölümünde e-devlet kavramı ve sürecine yer verilmiştir. İkinci bölümde, kamu yönetimindeki e-devlet uygulamalarının kullanımı ve bu kullanımlara dair bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde e-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde şeffaflık ve katılımın sağlanıp sağlanmadığı noktasında mülki idare amirlerinin görüş ve yaklaşımlarına yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında elde edilen veriler üzerinden bir değerlendirme yapılmıştır.

**ANAHTAR KELİMELER: e-devlet, Türkiye’de e-devlet, şeffaflık, yönetim**

**THE EFFECTS OF E-GOVERNMENT APPLICATIONS ON  
TRANSPARENCY OF PUBLIC ADMINISTRATION: AN EXAMINATION  
ON LOCAL AUTHORITIES.**

**Görkem Furkan ŞANAL**

**Department of Political Science and Public Administration,**

**Master Thesis, 2019**

**Supervisor: Prof. Dr. Yakup BULUT**

**ABSTRACT**

The developments in information and communication technologies and the digital applications that emerged with these developments have not only facilitated and changed human life, but also affected state and private sector structures at different scales. These developments, especially the expansion of the internet network, the intense increase in the use of portable devices, and the intense use of the services provided by the private sector have led the expectation of the administration to adapt to this transformation by citizen. In addition, its useful structure for resolving ongoing complaints from the traditional state model has enabled the implementation of e-government applications to meet the needs of change. This situation is at a point of necessity and has become a necessity with the developments both in Turkey and abroad. It has increased efficiency, transparency, productivity and participation in management and has created a new management model that is desirable for information societies. The correct analysis of the elements of this process, taking into account the interaction, requires an emphasis on the importance of the ruling class that manages and directs this process. Within this scope, survey work conducted. In the first part of the study, which consists of three parts, the concept and process of e-government is given. In the second section, the use of e-government applications in public administration and information about these uses are given. In the third part of the study, the opinions and approaches of the local governors in terms of whether transparency and participation in e-government applications are provided or not provided. In the conclusion part of the study, an evaluation was made on the data obtained.

**KEYWORDS:** e-government, e-government in Turkey, transparency, administration

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
<b>ÖZET VE ANAHTAR KELİMELER .....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT AND KEYWORDS .....</b>	<b>II</b>
<b>İÇİNDEKİLER .....</b>	<b>III</b>
<b>TABLolar LİSTESİ .....</b>	<b>VI</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ .....</b>	<b>VII</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ .....</b>	<b>VIII</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM

### E-DEVLETE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE E-DEVLET SÜRECİ

<b>1.1. E-DEVLET KAVRAMI .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. TÜRKİYE’DE VE AVRUPA BİRLİĞİ’NDE E-DEVLET SÜRECİ .....</b>	<b>8</b>
1.2.1. Avrupa Birliği’nde E-Devlet Süreci .....	8
1.2.2. Türkiye’de E-Devlet Süreci .....	13
1.2.2.1. E-Avrupa Girişimi Öncesi Geçekleştirilen Çalışmalar .....	16
1.2.2.1.1. İnternet Altyapının Kuruluşu .....	16
1.2.2.1.2. Yönetmel Yapıda Yaşanan Değişiklikler .....	16
1.2.2.2. E-Avrupa Girişimi ve Türkiye .....	19
1.2.2.3. E-Avrupa Sonrası Türkiye Değişiklikleri ..	19
<b>1.3. E-DEVLETİN UNSURLARI.....</b>	<b>22</b>
1.3.1. Devlet. ....	23
1.3.2. Vatandaş .....	24
1.3.3. Kamu Personeli .....	24
1.3.4. Özel Sektör .....	25
1.3.5. Kurumlar .....	26
<b>1.4. E-DEVLETİN AŞAMALARI .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5. E-DEVLETİ GEREKLİ KILAN ETMENLER .....</b>	<b>28</b>



1.5.1. Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler .....	29
1.5.2. Küreselleşme .....	29
1.5.3. Beklentiler .....	30
1.5.4. Hizmet Sunumunda Değişimin Gerekliliği .....	30
<b>1.6. E-DEVLETİN AMAÇLARI .....</b>	<b>31</b>
<b>1.7. E-DEVLET HİZMETLERİNİN ETKİNLİĞİ İÇİN GEREKENLER...</b>	<b>33</b>
<b>1.8. GELENEKSEL DEVLET İLE E-DEVLET KİYASLAMASI .....</b>	<b>33</b>

## İKİNCİ BÖLÜM

### E-DEVLET UYGULAMALARI VE ŞEFFAF KAMU YÖNETİMİ İLE İLİŞKİSİ

<b>2.1. YÖNETİMDE ŞEFFAFLIK .....</b>	<b>36</b>
2.1.1. Ortaya Çıkışı.....	37
2.1.2. Nedenleri .....	39
2.1.3. Yararları .....	41
<b>2.2. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMASI ÖRNEKLERİ .....</b>	<b>42</b>
2.2.1. Amerika Birleşik Devletleri (USA.GOV) .....	43
2.2.2. Birleşik Krallık (GOV.UK) .....	46
<b>2.3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMASI ÖRNEKLERİ .....</b>	<b>53</b>
2.3.1. Mernis .....	53
2.3.2. Cimer .....	55
2.3.3. E-devlet Kapısı (TURKİYE.GOV.TR) .....	58
<b>2.4. E-DEVLET UYGULAMALARININ ŞEFFAFLIĞA ETKİSİ .....</b>	<b>62</b>
2.4.1. E-devletin Yararları Açısından Şeffaflığa Etkileri .....	62
2.4.2. E-devletin Karşılaştığı Problemler Açısından Şeffaflığa Etkisi .....	67

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANKET VERİLERİNDEN ELDE EDİLEN VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

<b>3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ .....</b>	<b>72</b>
<b>3.2 ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI .....</b>	<b>72</b>
<b>3.3 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE UYGULANMASI .....</b>	<b>73</b>
<b>3.4 BULGULAR .....</b>	<b>74</b>
3.4.1 Katılımcıların Kişisel Özellikleri .....	74
3.4.2 Sosyal Medya Kullanıcılığı .....	75
3.4.3 E-Devlet Kapısı Kullanıcılığı .....	76
3.4.4 Vatandaş ile Diyalog Türü .....	76
3.4.5 Katılımcıların E-devlet Üzerine Görüşleri .....	77
3.4.6 E-devlet Uygulamaları Üzerine Eğitim Alma .....	81
3.4.7 E-Devlet Uygulamaları Üzerine Görüşler .....	81
3.4.8 Eğitim Alma Durumu ile E-Devlete Yönelik İfadelere Verilen Yanıtların İlişkisi.....	83
3.4.9 Eğitim Alma Durumu ile E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Yanıtların Arasındaki İlişki.....	86
3.4.10 Katılımcıların Ekledikleri .....	87
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>90</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>93</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>102</b>

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1- E-devlet ve Geleneksel Devlet Kıyaslaması .....	34
Tablo 2- Katılımcıların Kişisel Özellikleri Dağılımı .....	74
Tablo 3-Sosyal Medya Kullanıcılığı.....	75
Tablo 4- E-Devlet Kapısı Kullanıcılığı.....	76
Tablo 5- Katılımcıların Vatandaş ile Yoğun Kullandıkları Diyalog Yöntemleri .....	76
Tablo 6- E-devlet Üzerine Genel Görüşler .....	77
Tablo 7- Eğitim ile İlgili Bilgiler .....	81
Tablo 8- E-Devlet Uygulamaları Üzerine Görüşler .....	82
Tablo 9- Eğitim Alma Durumu ile E-Devlete Yönelik İfadelere Verilen Yanıtların İlişkisi .....	84
Tablo 10- Eğitim Alma Durumu ile E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Yanıtların İlişkisi .....	86

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1- Türkiye’de E-Devlet Kapsamında Gerçekleşen İdari Gelişmeler .....	15
Şekil 2- E-devlet Unsurları .....	23
Şekil 3- USA.GOV Ana Sayfası .....	44
Şekil 4- GOV.UK Ana Sayfası .....	48
Şekil 5- MERNİS Projesi ve Kamu Kurumları ile İlişkisi .....	54
Şekil 6- CİMER (www.cimer.gov.tr) Ana Sayfası .....	55
Şekil 7- Turkiye.gov.tr (E-Devlet Kapısı) Ana Sayfası .....	59
Şekil 8- E-devlet Kapısı İşlem Örneği .....	64

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB Avrupa Birliği

ABD Amerika Birleşik Devletleri

DPT Devlet Planlama Teşkilatı

ICANN Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

ODTU Ortadoğu Teknik Üniversitesi

TUBİTAK Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

TÜSİAD Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği

BM Birleşmiş Milletler

UNPAN United Nations Public Administration Network

OECD Organization for Economic Cooperation and Development

MERNİS Merkezî Nüfus İdare Sistemi

CİMER Cumhurbaşkanlığı İletişim Sistemi

SSCB Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği

## GİRİŞ

Her geçen gün gelişen ve yenilenen bilgi ve iletişim teknolojileri beraberinde hayatı kolaylaştırıcı uygulamalar sunmaktadır. Bu uygulamalar bireyler ve kurumlar arası bilgi akışını ve etkileşimini geleneksel iletişim metotlarına göre oldukça hızlandırmaktadır. Yaşanan bu değişimde teknolojinin gelişimi ve küreselleşmenin etkisi, yalnızca Türkiye’de değil pek çok ülkede kamu yönetimine yönelik beklentiler ve talepler noktasında etkileyici bir rol oynamıştır. Günümüzde yöneten ve yönetilen taraflarının etkileşimini arttıran bilgi ve iletişim teknolojileri temelli e-devlet modeli, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılarak, geleneksel bürokrasinin yarattığı olumsuz etkilerin ve imajın azalmasını sağlamaktadır.

E-devlet modeli kapsamında hayata geçen dijital uygulamalar her geçen gün hızla artmakta ve kullanıcı kolaylığı sağlaması açısından tek bir çatı altında toplandıkları gözlemlenmektedir. Bu süreç yöneticileri e-uygulamalar üzerinde karar alma ve uygulanmasını sağlama noktasında hızlandırmaktadır. Özellikle geleneksel yönetim anlayışı çerçevesinde kamu yönetiminde yer alan yöneticilerin elini bağlayan maliyet faktörünü büyük ölçüde ortadan kaldıran yapısı; hayata geçirilmesi istenen bir idari işleme hızlı bir şekilde uygulama alanı kazandırılmasını sağlamaktadır. Bu durum e-devletin içerisinde barındırdığı uygulamalar ile yöneticilerin yönetebilme yeteneklerin arttıran yapısının göstergesidir.

Yönetimsel yapıda gerçekleşen bu gelişim geleneksel kamu yönetimi anlayışının öne çıkan özelliklerinden birisi olan kamu yönetiminin işleyişinde kapalılığın ve gizliliğin ön planda tutulması probleminin çözümü noktasında belirleyici olmaktadır. Söz konusu kapalı yapı ve gizlilik çerçevesinde kamu yönetiminin karar alma ve üzerinde karar kılınan kamusal politikaların uygulanmasında mevcut bilginin ve belgenin vatandaşın erişimine uzak kalmasına sebep olmaktadır. E-devlet modeli bu bağlamda yönetimde şeffaf yapının sağlanması için oldukça önemli bir roledir. Nitekim yönetilenlerin beklenti ve talebindeki değişime, idarenin cevap verebilmesi ihtiyacından doğan şeffaflığın ve katılımın tesis edildiği bir devlet aygıtını kaçınılmaz hale getirmektedir (Köseoğlu, Yurttaş, Selek, 2015: 150-151). Bu sürecin doğru şekilde sürdürülmesi ancak e-devlet modelinin unsurları olan yönetilenler ile yönetenlerin karşılıklı etkileşimine bağlıdır.

E-devlet idarenin geleneksel yönetim anlayışından süregelen bazı temel dinamiklerin kendi içinde evrilmesini sağlayarak, sahip olduğu duyarlılık ve cevap verebilme düzeyini arttırmaktadır. E-uygulamalar vatandaşların kamusal işlemlere hızlı ve rahat erişim fırsatı sağlamaktadır. Dolayısıyla devlet yönetiminde vatandaş-devlet ilişkisi pozitif yönde geliştirmektedir. Ortaya konan elektronik uygulamaların yönetim modeli uyarınca hayata geçirilmesiyle vatandaşların yönetime katılımı artmaktadır. Katılımın artması ile e-devlet uygulamalarının gelişmesi, yönetimin hesap verebilirlik mekanizmalarının gelişmesi, kamu yönetiminin şeffaf yapı kazanmasında öncelikli bir baskı oluşturmaktadır. Daha şeffaf ve açık bir yönetimi varlığı ile daimî şekilde nitelikli bilgi akışı sağlanarak, idarenin hesap verebilirlik mekanizmalarını işlevsel şekilde kullanılacağı yapıya ulaştırmaktadır.

Günümüzde dünyada olduğu gibi Türkiye’de akıllı yönetim anlayışı çerçevesinde adımlar atılmakta ve geliştirilmektedir. Akıllı yönetim; şeffaflığı teşvik ederek gelişmesini sağlayan, vatandaş, devlet ve özel sektör arasında iletişimi basit hale getiren, vatandaşların yönetime daha fazla katılımını teşvik eden ve bu amaçla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan bir sistemdir. Türkiye’de E-devlet Kapısı, CİMER, AÇIK KAPI, ULAKBİM, UYAP, MERNİS, BİMER gibi pek çok e-devlet uygulaması hizmete girmiştir. Kimisi doğrudan vatandaşların ilk dereceden kullandıkları uygulamalar olup kimisi de altyapı olarak hizmet sunumu şeklinde mevcuttur. Söz konusu e-devlet uygulaması örnekleri; vatandaşların hizmet, bilgi ve belgelere erişim düzeyinin artmasını, şeffaf yönetim ilkesi uyarınca idarenin hesap verebilirliğini yeniden gözden geçirmesini ve örgütlü yapıların daha hızlı ve etkin kurulabilmesini sağlamaktadır. Bununla birlikte kamu yönetiminde karar alma ve uygulama sürecini kolaylaştırmakta, kamu hizmetlerinin sunumunda yöneticilere hız olanağı sağlamaktadır. Vatandaşların her an kolayca erişebildiği sistemler olmasının sağladığı güven ve aidiyet duygusu arttırmaktadır.

Tüm bu sebeplerden ötürü e-devletin unsurlarından olan ve kamusal karar alma ve uygulanması sürecinde doğrudan aktörel rolleri olan yöneticilerin düşünceleri bu konuda oldukça önemli bir lokomotif görevi görmektedir. Bu alanda inceleme yapılması, yeni modeller, yeni girişimlerde bulunulması gerekmektedir. Dolayısıyla e-devlet üzerine farklı ölçeklerde saha çalışmalarında bu konuya yer verilip, uygulanabilirliğinin artırılması noktasında kaynak üretimi oldukça değerlidir.

Dolayısıyla yöneticilerin özellikle e-devlet uygulamaları noktasında fikirlerini ve yaklaşımlarını ortaya koymak bu yüzden oldukça değerli olacaktır.

Geleneksel devlet anlayışından gelen yönetimin kapalı ve gizlilik odaklı yapısı Mülki İdare Amirlerinin e-devlet uygulamalarının yönetimde şeffaflığı sağlayıcı özelliğini göz ardı etmelerine sebep olabilmektedir. Bununla birlikte kamu kurumlarında gerçekleştirilen e-devlet uygulamaları eğitimleri karar merci konumunda bulunan yöneticilerin düşüncelerini etkileyebilmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın *ilk bölümünde* e-devletin kavramsal çerçevesi ve e-devletin amaçları, unsurları, gerekli kılan etmenler ve etkinliği için gerekenler belirtilmiştir. Devamında Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde bilgi ve iletişim teknolojileri temelli uygulamalarının ortaya çıkışının ve bu çıkış süreci sırasında yürütülen yönetsel yapıdaki gelişmelerin tarihsel süreci izah edilmiştir.

*İkinci bölümde* yönetimde şeffaflığın ne olduğuna kısaca değindikten sonra, Türkiye’de ve dünyada e-devlet örnekleri üzerinde durulmuş ve hemen akabinde e-devlet uygulamalarının şeffaf kamu yönetimine nasıl etki ettiği irdelenmiştir. E-devleti kapsamında hayata geçen e-devlet uygulamalar, devlet ve vatandaşın karşılıklı kurduğu etkileşim kaynakları, pratikte ne fayda sağladığı ve yönetimde şeffaflığın sağlanmasında etkisi yer verilmiştir.

Çalışmanın *üçüncü bölümünde* e-devletin şeffaf kamu yönetimi üzerinde nasıl etkisinin olduğunu, uygulamada nasıl bir kullanımı olduğu noktasında Türkiye’de fiili olarak görev yapan Mülki İdare Amirlerine yapılan bir anket çalışması üzerinde elde edilen verilerin analizi yapılmıştır. Sonuçta gerek teorik bilgiler gerekse uygulamadan elde edilen veriler birlikte değerlendirirken birtakım önerilerde bulunulacaktır.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## E-DEVLETE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE E-DEVLET SÜRECİ

Bu bölümde e-devlete ilişkin kavramsal çerçeve, Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde e-devlet süreci, geleneksel devlet ve e-devlet kıyası, e-devletin unsurları, aşamaları, gerekli kılan etmenler ve amaçları üzerinde durulacaktır.

### 1.1 E-DEVLET KAVRAMI

20. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişi hızlanmış ve yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkan web sayfaları ile e-devletin ilk örnekleri ortaya çıkmıştır. Bu gelişmenin yaşanmasında teknolojinin kullanıma sunduğu cihazların özel sektör ve toplumu ortak bir paydaya dönüştürüp şekillendirmesinin etkisi vardır. Yaşanan bu değişim zaman içinde kamu yönetimini de etkilemiş, vatandaşlara çağa uygun kamusal hizmet sunumunda ilerlemeci bir tutum almaya itmiştir. Bu durumda geleneksel yönetim anlayışından uzak, kamu yönetimini daha verimli ve etkili kılacağı düşünülen ve demokratikleşme sürecine de katkıda bulunacağı iddia edilen bir modelin literatüre girmesine sebep olmuştur (Uçkan, 2003: 24). Söz konusu bu modelin adı elektronik devlet modelidir ki bu çalışmada kullanılacağı üzere kısaca e-devlettir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeci değişimler ile beraberinde gelen cihazlara olan erişimin kolaylaşması yöneten ve yönetilen ilişkisinin niteliğini de etkilemiştir. Örgütlü düşüncelerin yaygınlaşması, talep ve beklentilerdeki değişimler beraberinde idarenin uyumu noktasında ortaya birbiri ile ilişkili bir süreci doğurmuştur. Bu süreç elbette tek yönlü olmadığı gibi bu sürecin analiz edilmesi noktasında da tek yönlü bir inceleme doğru olmayacaktır.

E-devlet üzerine kamu yönetimi literatüründe farklı akademisyenlerce, uzmanlarca veya uluslararası organizasyonlarca çalışılmıştır. E-devlet kavramı üzerine yapılan tanımlamalar; birbirinden farklı bakış açılarına göre olsa da birbiri ile ilişkili olan e-devlet kavramı analizleridir. E-devlet; durağan bir kavram olmaktan ziyade değişen ve gelişen günümüz dünyasında yaşanan gelişmeler ışığında sürekli güncellenen; vatandaş, özel sektör ve kamu kurumlarının arasındaki iletişimin

arttırılması ile geleneksel bürokratik yapıların yerini daha hızlı ve teknik çalışan kuralları önceden belirlenmiş dijital otomasyon sistemlerine geçişi ifade etmektedir.

E-devlet kavramı bugün eriştiği nokta itibari ile dijital dönüşümün durağan olmamasına paralel bir gelişim içindedir. Bu yapısı ile kamu yönetimi içerisinde daha fazla yer işgal edecek olması bu kavrama daha gelişmiş tanımlar getirilecek olmasının kaçınılmaz olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır. Yaşanan bu süreç e-devlet kavramının neden bu kadar karmaşık olduğu noktasında yol göstermektedir. Bugün en ilkel şekilde ABD’de ilk somut örneği *eyalet portalları* şeklinde uygulama alanı kazanan e-devlet, günümüzde geldiği nokta itibari ile doğrudan kamu yönetimini, vatandaşları ve özel sektörü de içerisine alan bir sistematığın bütünüdür.

Yöneten ve yönetilen açısından e-devlet, zaman içinde gelişen ve yenilenen idarenin bilgi ve iletişim teknolojileri entegrasi ile işlevsellik kazanmıştır. Bu haliyle e-devlet kamuda etkinliği ve verimliliği hedef alarak işlevselliğini arttırmayı amaçlayan, vatandaşların katılımını sağlayarak arzu edinilen demokratik taleplerin gerçekleştirilmesini sağlayan, hızlı, şeffaf yönetim ilkesinin ön planda olduğu, katılımın ve hesap verebilirliğin gerçekleştirilmesi konusunda imkanlar sunan bir yönetsel modeldir (Uçkan, 2003: 43). Bir diğer tanımda ise e-devlet geleneksel yönetimde vatandaşın, özel sektörün ve kamu personelinin idarenin fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimini elektronik kanallar üzerinden hızlı, aracısız ve düşük maliyet ile sürdürmesidir (Erdal, 2004: 1). Tanımlardaki ortak nokta yönetenlerin ve yönetilenlerin karşılıklı etkileşimi noktasında bu modelin aracılık etmesi ve bu aracılığın niteliği üzerine kurulu olmasıdır. Benzer bir tanımda geçen e-devlet (E-Government) izahı Avrupa Birliği raporlarında yer almaktadır. Avrupa Toplumları Komisyonu tarafından e-devlet; demokratik katılımın yoğunluğunu ve kamu yönetimi tarafından yürütülen kamusal hizmetleri geliştirmek amaçlı kullanılan, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemenin sonucu olarak ortaya çıkan aygıtların kullanılmasıdır (Tarhan, 2011: 29). Burada üzerinde durulması gereken önemli bir konu e-devlet kavramı yalnızca vatandaş ve devlet arasında bir hizmet alım veya sunumu protokolü değildir. Karşılıklı yeni ilişkiler kurulmasının sistematikliğini belirleyen bir model önerisidir.

E-devlet modeli esasında sadece geleneksel devlet modelinin devamını ifade eden bir yaklaşım olmayıp idarenin zihinsel ve yapısal yeniden yapılandırılmasıdır.

Bu yeniden yapılandırma ile öne çıkan esasında unsurlar arası bağlantıdır. Bu kapsamda e-devlet idarenin; kendi içindeki birimlerle, vatandaşla, özel sektörde yer alan işletmelerle ve diğer tüm unsurlar ile etkileşim kurabilmesi için çağdaş bir yol icat etmesidir (Demirhan ve Türkoğlu, 2004: 238).

Teknik olarak ele alınan bir tanımlamada ise e-devlet kavramı ile sayısal devlet kavramı literatürde eşdeğer olarak kullanılmaktadır. Sayısal devlet kendini sürekli olarak bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel şekilde güncelleyerek; vatandaşların, idarenin ve iş dünyasının arasındaki bilgi akışının hızlanmasını ve bu sayede kamusal hizmetlerdeki verimliliği amaç edinen sistemi ifade etmektedir (Odabaş, 2009: 7). Sayısal devlet e-devleti iş dünyası ile olan etkileşimi öne çıkartmaktadır. Bu bakımdan idare ile özel sektör arasındaki etkileşimi önceler. Bu bağlamda değerlendirildiğinde sayısal devlet modeli kamu yönetimi için yeni yaşama biçimidir.

E-devlet kavramı kamu yönetiminde sadece bilgisayar teknolojilerinin entegrasyonu şeklinde düşünülmemelidir. Bu şekilde yaklaşım temelinde idarenin olduğunu, model kapsamında tüm uygulamaların sadece idarenin inisiyatifince hayata geçirilmiş oldukları anlamına gelmektedir. E-devlete bu şekilde bakmak eksik anlaşılmasına sebep olacaktır. Kamu yönetimi hizmetlerinin dijital ortamlara aktarılması sadece tek yönlü bir ilişki değildir. Öyle ki Türkiye Bilişim Derneği E-devlet kavramını şu şekilde izah etmiştir. “... *Dolayısı ile sanıldığı gibi ‘e-Devlet’ sanal bir devleti tanımlamamaktadır. Tam tersine, yaşanan gerçek hayattaki devletin daha verimli çalışması için bilgisayar destekli ortamlara alınmış gerçek organizasyonların 24 saat çalışan otomasyonlarıdır*” (Türkiye Bilişim Derneği, 2001).

E-devlet kamu yönetiminin etkin, verimli, şeffaf yönetim anlayışının mevcut olduğu, hesap verebilirliği yüksek, yönetime katılımın sağlandığı bir yapıda olmasına zemin hazırlamaktadır. Bu durumun temelinde yer alan e-demokrasidir. Demokrasi en temelinde halkın yönetime katılması ifade etmektedir. E-demokrasi kavramı ise e-devlet modeli kapsamında bilgi ve iletişim teknolojileri entegre edilmiş uygulamalara sahip, demokrasi ile bütünleşik şekilde varlığını sürdüren sistemdir. E-demokrasi ile kamu yönetiminin mevcut yapısında şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlanmış bir sisteme bürünmesinde rolü büyüktür (Güler ve Şahnagil, 2017: 18). E-demokrasi kendi içerisinde vatandaşların yanında, kamu görevlilerini, medya organlarını, baskı

ve çıkar gruplarını, sivil toplum örgütlerini, uluslararası kuruluşları kapsamaktadır. Esasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin karar alma süreçleri içerisinde kendisine yer bulması şeklinde izah edilebilir. Bu kapsamda e-demokrasi uygulamaların aktifliği için gerekli olan etkileşim, kamu idaresini daha şeffaf ve hesap verebilirliği için dönüşüme zorlamaktadır. Öyle ki bu model kapsamında e-uygulamalarının gelişimini sağlayan ortaya koyan itici güç, idarenin vatandaş ile etkileşimi esnasında hizmet ve bilgi sunumuna kapsamında vatandaş kaynaklı beklenti ve taleplere daha hassas hale gelmesini sağlıyor oluşudur.

E-demokrasi ile şeffaflık birbirleri ile ayrılmaz iki kavramdır. Yönetime katılımın sağlanması, idarenin şeffaf bir yapıya kavuşmasını tesis edici etmenlerden birisi olduğu gibi hesap verebilir ve sürdürülebilir bir demokrasi için gereklidir. Bu durum beraberinde kamu yapılanmalarının hizmet sunumu noktasında etkinliği ulaşmak için sahip oldukları yönetsel yapıda değişikliklere gitmelerini gerektirmektedir. Bu süreçte e-devlet, idarenin hayata geçireceği ve tek yönlü bir ilişki ile tespiti zor olan yeni idari kararlarda ve bu kararların tespiti aşamasında yöneticilerle birlikte yönetilenlerinde dahil edilmesini sağlamaktadır. Bu noktada bahsedilmesi gereken e-yönetişim kavramıdır. E-yönetişim geleneksel modeldeki tek yönlü olan vatandaş devlet arasındaki ilişkiyi tüm unsurların karşılıklı etkileşim kurduğu bir yapıya dönüştürmektedir. Bu etkileşim yönetiminde şeffaflık ilkesinin hâkim olduğu, vatandaşların yönetimde karar alma süreçleri noktasında dilerse katılım sağlayabildiği, bu süreçte bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin şekilde kullanıldığı bir işleyişi temsil etmektedir. Bu bakımdan ele alındığında mevcut kamu yönetimi için yeni bir yönetim modeli olarak değerlendirilebilir.

Bir yönetişim modeli olarak e-devletin amacı şeffaflığın, hesap verilebilirliğin ve katılımın gerçekleştiği *e-demokrasi* olarak konumlanmaktadır (Maraş, 2011: 138-139). E-devlet; iyi yönetişime ulaşmakta, yolsuzlukla etkin mücadelede, idarenin şeffaflaşmasında, idari süreçlere demokratik katılımın artmasında oldukça etkili bir araçtır (Altınok, 2005: 133). E-demokrasi ile idarenin şeffaflığı sağlanması ve siyasi katılımı artıracak önemli bir faktör olduğunun vurgulanması gereklidir. Her ne kadar klasik demokrasi modelinde katılımın sağlanmasını yalnızca vatandaşın oy vermesi ile kısıtlayan anlayışa rağmen, katılımcı e-demokrasi modelinin e-devlet ile daha etkin hale olduğu, bu bakımdan daha önemli pozisyona geldiği söylenebilir. İdarenin

şeffaflığının tesisinin en önemli faydalarından biriside vatandaşlar pasif politik unsurlar olmaktan kurtularak katılım gösteren, hesap soran, araştıran, analiz eden, denetleme aygıtlarını kullanan aktif bir özne konumuna gelecektir. Bu yapısından kaynaklı e-demokrasinin gelişimi ile yönetimde şeffaflığın tesisi için atılacak adımların birbirine paralel seyir izlediği söylenebilir.

## **1.2. TÜRKİYE'DE VE AVRUPA BİRLİĞİ'NDE E-DEVLET SÜRECİ**

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerin kullanımının artmasıyla birlikte kamu yönetimi mekanizması içinde kendine yer bulması kaçınılmaz olmuştur. Süreç incelendiğinde ülkelerin e-devlete geçiş süreci Türkiye'de ve Avrupa Birliği'nde eş zamanlı olarak gerçekleşmemiştir. Sayısal uçurum, ekonomik problemler, geleneksel yönetim anlayışının da etkisiyle e-devlet modeli kapsamında uyum süreci Türkiye'de ve Avrupa Birliği'nde farklı tarih ve şekilde gerçekleşmiştir. Öncelikli olarak Avrupa Birliği'nde e-devlet uyum süreci izah edilerek ardından Türkiye süreci incelenecektir.

### **1.2.1. Avrupa Birliği'nde E-Devlet Süreci**

Avrupa Birliği içerisinde idari mekanizmalarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin yer alması internet ağı ile ortaya çıkan bir olgu değildir. Gerek bürokrasi gerekse hükümetler internetin ağının icadından önce de kamu yönetiminde işlemlerin gerçekleştirilmesi için bilgi teknolojilerini kurumlarında kullanmışlardır. İnternetin icat edilmesi ve kişisel bilgisayarların kullanımının yaygınlaşmasından önce dahi kamu kurumlarında bugüne göre ilkel sayılacak teknoloji sistemleri büro faaliyetlerinde yönetsel etkinliğin artırılması amacıyla kullanılmıştır. Buda beraberinde farklı idari unsurların birbirinden bağımsız amaçlarla, irtibatsız bir şekilde çalışan kendi bilgisayar sistemlerini kurulumunu gerçekleştirmişlerdir. Kayıt ve arşiv tutma, mali idare yönetimi, personel işlemleri ve diğer iç idari işlemlerde bu sistemleri kullanmışlardır. 1980'lerde ortaya çıkan kişisel bilgisayar kavramının yaygınlaşmasıyla, teknoloji ile insan hayatına kazanan yeniliklerin yönetimi konusunda kurumlara yetki devredilmeye başlanmıştır. Bu kapsamda bilgi teknolojilerinin yönetimin temel işlevleri ile tek bir çatı altında toplanarak gerçekleştirecek eylemlerin merkezi bir kaynaktan yürütülmesi amaçlanmıştır.

Avrupa Birliği üye ülkeleri yaşanan değişime ayak uydurmak, e-devlet modelini yönetsel yapıya entegre etmek ve içerisinde bulunan çağın gerekliliği olan internetin yarattığı fırsatları kullanabilmek adına çeşitli adımlar atmıştır. Birlik

çerçevesinde “dünyanın en rekabetçi, dinamik ve bilgi temelli ekonomisini yaratmak amacıyla” e-dönüşümü başlatmıştır. Bilgi ve iletişim aygıtlarının kamuda kullanımı ve diğer unsurların kullanımının gerçekleşmesi ortak hazırlanan politika olup Avrupa Birliği içerisinde yer alan üye ülkeler dahilinde gerçekleşmesi için çalışılmıştır. Bu sürecin tüm birlik kapsamında yürütülmesi adına ortaya konan için ilk adım bilgi ve iletişim aygıtları noktasında donanımlı kişilerin seçilerek ve üye ülkeler hakkında rapor hazırlanmasıdır. AB bünyesindeki Avrupa Komisyonu’nca bir araya getirilmiş kişilerce 1994 yılında “Avrupa ve Küreselleşen Bilgi Toplumu: Avrupa Komisyonu’na Öneriler” isimli bir rapor hazırlamıştır (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu, 2002: 5). Hazırlanan bu rapor Bangemann Raporu’dur ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerek kamu gerekse özel sektördeki önemi vurgulanmıştır (Süngü, 2007: 66). Bu raporun ardından Avrupa Konseyi 10-11 Aralık 1999’da üye ülkelerin katıldığı Helsinki zirvesinde e-Avrupa Girişimi isimli yol haritasını hayata geçirmişlerdir. Bir yıllık bir araştırma ve hazırlık süreci ile Avrupa Birliği Komisyonu’na sunulmuştur. E-Avrupa girişiminin amaçları şunlardır (Yaşa, Çolak, 2011: 6).

1. Çevrimiçi devlet uygulamalarını hayata geçirme.
2. Genç nüfusun sayısal çağa hazırlanması.
3. İnternet ağına erişim fiyatlarının ucuz olması.
4. E-ticaretin desteklenerek toplam içerisinde yüzdesel payının artırılması.
5. Bilimsel araştırmalarda kullanılması için araştırmacılara ve öğrencilere internet erişiminin sağlanması.
6. Akıllı kartların yaygınlaştırılması ile hızlı ve güvenli erişimin sağlanması.
7. İleri teknoloji üretimi ve kullanımı noktasında kobilere yönelik risk sermayesi tesisi.
8. Engelliler için e-katılımın sağlanması.
9. Çevrimiçi sağlık hizmetleri.
10. Toplu taşımanın dijital takibinin yapılabildiği akıllı ulaşım hizmetlerinin hayata geçirilmesi.

Helsinki Zirvesi devam ederken hedeflerin gerçekleştirilmesi adına AB Komisyonu bir yol haritası hazırlamak adına planlama yapmıştır. Bu kapsamda konsey ile iş birliği dâhilinde bir e-Avrupa Eylem Planı hazırlamaya başlamak, 4 ay sonra Lizbon’da düzenlenmesi planlanan konsey toplantısına değerlendirilmesi için

ilerleme raporu sunmak ve 2000 Haziran'ına bu eylem planı çalışmasını tamamlamakla görevlendirilmiştir. Avrupa Komisyonu bu sürecin takibinin ve ilerlemesinin planlanmasını sağlamıştır (Yaşa, Çolak, 2001: 6). Hazırlıkların tamamlanmasının ardından planlandığı üzere Portekiz sınırları içerisinde yer alan Lizbon kentinde 23-24 Mart 2000'de düzenlenen Avrupa Konseyi toplantısına, üye 15 ülkenin üst düzey yöneticileri katılım göstermiştir. AB'nin dijital dönüşümünde yeri oldukça önemli olan bu toplantıda “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi olma” hedefi kararı alınmış ardından Helsinki'de olduğu gibi ilerleme raporu sunulmuştur (Akçam, 2006: 4-5). Aynı yıl E-Avrupa Eylem Planı neticesinde “Lizbon Stratejisi” ortaya koyulmuştur. Yaşanan geçiş sürecinin beraberinde getireceği sorunların çözümü noktasında yol haritası ortaya koymuştur (Tarhan, 2011: 181-183). Lizbon stratejisi devam eden toplantılarla zenginleştirilerek, dijital adaptasyon sürecinde idari, sosyal ve ekonomik alanlarda alınacak kararlarda birliğin temelini oluşturacaktır.

Lizbon Stratejisi özellikle çağın getirdiği ilerici fikirlerin ve teknolojiye gelişmelerinin ekonomik değişimin yapı taşı olduğu fikri üzerine inşa edilmiştir. Bu bakımdan AB'nin global arenada rekabet edebilmesi koşulunun, ar-ge ve bilgisayar teknolojileri sektörlerinde gelişim sayesinde olduğunun bilinciyle hazırlanmıştır. AB politikalarının en temelinde insan yer almaktadır, bu bakımdan “insana yatırım yaparak aktif refah devleti” temsil edilmesine dayanan bir toplum temelli modele dayalıdır (Çapanoğlu, 2010: 1). Günümüze değin Avrupa Birliği'nin ortaya koyduğu e-devlet adaptasyonu noktasında Lizbon stratejisi oldukça önemli bir yol haritası niteliğindedir.

Helsinki Konferansı sonrası üye ülkelerin dijital dönüşüme uyum sağlaması için belirlenen stratejiler doğrultusunda uygulamaların planlanması gerektirdiğinden 19-20 Haziran 2000'de Feira Zirvesi'nde 64 ülkenin katılım göstermesi ile toplanılmıştır. E-Avrupa Girişimi ve Lizbon Stratejisi temel alınarak 2002 sonuna kadar tamamlanması öngörülen *e-Avrupa Girişimi* ortaya konmuştur. Devamında Lizbon Stratejileri temel alınarak ortaya konulan *e-Avrupa 2002 Eylem Planı* maddeleri kabul edilmiştir (<http://bilgitoplumu.gov.tr>). Eylem planı içeriğinde 2000 Lizbon stratejilerini, katılım gösteren ülkelerin toplumsal, ekonomik ve bilgi ve iletişim alt yapısına yönelik raporları ve Avrupa Parlamentosu kararlarını içermektedir. Bu durum birliğin Lizbon stratejilerine bağlılığının da ilk göstergesi

olarak kabul edilebilir. E-Avrupa 2002 Eylem planı ile amaçlanan Lizbon'da üzerinde uzlaşılacak hedefleri gerçekleştirmek için yapılacakları ortaya koymaktır. Kabul edilen eylem planı 3 temel başlıktan oluşmaktadır. Bunlar başlıklar 1-Güvenli, Hızlı Ucuz İnternet Erişimi, 2-İnsan kaynaklarının Geliştirilmesi için Yatırımlar, 3-İnternet Ağının Geliştirilmesi şeklindedir (Akçam, 2006: 46; Yaşa, Çolak, 2011: 8). E-Avrupa 2002 birliğin bilgi ve iletişim teknolojileri temelli bir idareye geçişinde oldukça önemli bir gelişmedir. Öyle ki Lizbon stratejileri ve 2002 eylem planı daha sonraki e-devlet kapsamında yapılacaklar konu olduğunda sıklıkla şekilde temel kaynak işlevi görecektir.

İspanya'da Secilla kentinde e-Avrupa 2002 hedeflerine ulaşmada bir yol haritası belirlemek ve birliğin "*herkes için bilişim toplumu*" vizyonunu gerçeğe dönüştürmek amacıyla 2005 yılına kadar hayata geçirilecek uygulamalar ve bu süreçte yardımcı olacak çeşitli göstergeler ortaya konulmuştur. Bu kapsamda E-Avrupa 2005 programı, E-Avrupa 2002 programı üzerinden temellendirilerek hazırlanmış olup yeni stratejiler, yaklaşımlar ve hedefleri içermektedir (Uçkan, 2003: 140). Birliğin yapılması gerekenleri ortaya koyması bakımından değerlidir. Bu süreç ile ortaya konulan E-Avrupa 2005 Eylem Planının dört temel başlıkta hazırlanmış olup şu şekildedir (Uçkan, 2003: 141-142).

- Yasal düzenlemeler yapılarak bu sürece önderlik edilmesi, katılımcıların iş birliğinin ve kendi iç dinamikleri ile olan etkileşimin artırılması ve farkındalık yaratılması konusu ele alınmıştır.
- E-devlet ve bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması için politik faktörlerin uygulama alanı bulmasının yerinde ve çözüm üreten doğru e-uygulamaların hayata geçirilmesi ile mümkün olacağı belirtilmiştir.
- 2005 Eylem Planı içerisinde gerçekleştirilmesi hedeflenen düzenlemelerin ve uygulamaların değerlendirme ölçütlerini daha rasyonel çıktı alınmasını sağlayacak şekilde yeniden düzenlenmesine yönelik öneriler yer almaktadır.
- Katılımcıların eylem planı kapsamında zaten hali hazırda yürürlükte olan politikalarının birbirleri ile ilişkisinde sinerji yaratılması yer almaktadır.



Bu süreç devam ederken Avrupa Birliği aday ülkeleri de dahil edileceği bir e-devlet entegrasyonu için yol haritasını hazırlamıştır. Lizbon'da ortaya konulan stratejiler ile hedeflere ulaşarak e-Avrupa Girişiminin bir parçası olmak, AB'nin politik kararlılığına desteklemek ve bu konudaki yönetsel zemini genişletmek amacıyla, birliğe aday ülke konumunda yer alan ülkeler "E-Avrupa benzeri bir Eylem Planı" hayata geçirme kararı almışlardır. Bu eylem planı Haziran 2001'de İsveç'in Göteborg şehrinde Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi'nde kabul edilerek geçerliliğe kavuşmuştur. *eAvrupa+* olarak isimlendiren bu oluşum ile e-Avrupa girişiminin bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet ve topluma uyumu hedefleri doğrultusunda hazırlanmış belirtilen amaçlar doğrultusunda aday ülkelerin iç dinamiklerine uygun 57 adet eylem planına sahiptir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>). Tıpkı E-Avrupa'da oldu gibi e-Avrupa+ Eylem Planı'nda katılımcı aday ülkelerin kamu yönetiminin yanı sıra ekonomide de yaşanan dijital dönüşüm ile yeteneklerinin artırılması, desteklenmesini ve rekabet güçlerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Türkiye'nin de 2001 yılında dahil olduğu bu girişim 1-Güvenli internetin aday ülkelerde yaygınlaştırılması. 2-Bilgi toplumunun tesisi için gerekli alt yapının kurulması ve sağlamlaştırılması. 3-İnsan kaynaklarına yatırım yapılması ve internet erişimini arttırmak şeklinde 4 temel amacı vardır. 2005 yılına kadar belirlenen hedeflere gerçekleştirme kararı almışlardır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>). E-Avrupa+ Programı kapsamında hedeflenenler şu şekildedir (Uçkan, 2003: 151-152).

- Yürürlükte olan mevzuatın e-dönüşüm için yeniden düzenlenmesi.
- Toplumun iletişim ve haberleşme altyapısına erişim olanağının arttırılması.
- Eğitim kurumlarında bilişim teknolojilerinin kullanılması.
- Akademik araştırmalar için internet erişiminin sağlanması.
- İstihdamın e-dönüşüm sürecinde doğru ve etkin sonuçlar alınacak şekilde düzenlenmesi.
- Bilgi merkezli ekonomiye kitlelerin eşit olarak katılabilmesi, erişim kısıtlamalarının yaşanmaması.
- E-devlet uygulamalarına adaptasyon sürecinin hızlandırılması ve devlet bilgilerine karar alma ve hizmet sürecine bu kanallar vasıtası ile katılım gösterebilmesinin sağlanması.
- E-Ticaret sektörünün teşvik edilmesi

- Kobilerin alt yapı kurulumu ve kullanımı noktasında adım atabilmesi için risk sermayesi sağlanması.
- Sağlık ve Ulaşım hizmetlerinin güvenli ve etkin şekilde dijital ortama aktarılması ve devam ettirilmesi
- Çevre koruma hedefli programlarda dijital uygulamalarının kullanılması.
- Küresel ağlar içerisinde Avrupa hedefli içeriklerin artırılmasıdır.

E-Avrupa+ programının başarıyla sona ermesinin ardından Mayıs 2004'te üye konumunda yer alan ülkelerin katılımının yanı sıra, Türkiye, Romanya ve Bulgaristan da e-Avrupa 2005'e gözlemci olarak girişimin tarafı olarak dahil olmuştur (Yaşa, Çolak, 2011: 10).

E-Avrupa+'nın aday ülkelerin elektronik dönüşümünü sağlama açısından birlikteki üye ülkeler ile çalışması oldukça değerlidir. Bu birliktelik aday ülkelerin AB hedef ve standartlarına uyum sağlamada üyelik sonrası problemlerin yaşanmaması açısından oldukça gerekli görülmüştür. E-Avrupa+ devam ederken 2004 yılında Kamu İdareleri, Girişimler ve Vatandaş için Birlikte Çalışabilir Avrupa e-Devlet Hizmetleri Sunumu (IDABC) programı 2004-2010 yıllarında ülkelerin paralel şekilde birlikte çalışabilirliğinin gerçekleştirilmesi için ortaya konulacakların koordinasyonunu gerçekleştirmiştir. Sonrasında 2005- 2010 E-devlet Eylem Planı hayata geçirilerek 2005 – 2010 aralığında Avrupa Komisyonu yönlendirmesiyle e-Devlet'e yönelik tüm faaliyetlerin genel çerçeve ortaya konulmuştur ([www.dijitaldonusum.gov.tr](http://www.dijitaldonusum.gov.tr)).

2005 sonrası Avrupa Birliği ölçeğinde e-devlet girişimleri amaçlanan ülkeler bazında devam etmiştir. Gözlenen gelişme E-devlet uygulamalarını tek kaynaktan sunmaya evrilmesidir. Avrupa Birliğinin bu kapsamda belirlediği stratejiler ve hedefler üye ülkeleri yönlendirilmesi adına oldukça değerli olmuştur. Bu bağlamda ülkelerin hayata geçen e-uygulamalarının kökeni büyük oranda Avrupa Birliği çalışmalarına dayanmaktadır.

### **1.2.2 Türkiye'de E-Devlet Süreci**

Türkiye'de hayata geçen e-devlet uygulamaları internet ağı için gereken alt yapının kurulması neticesinde topluma yayılabilmiş ve işlevsellik kazanma şansı bulmuştur. İnternet alt yapının kurulması ve bilgi ve iletişim teknolojileri cihazlarının

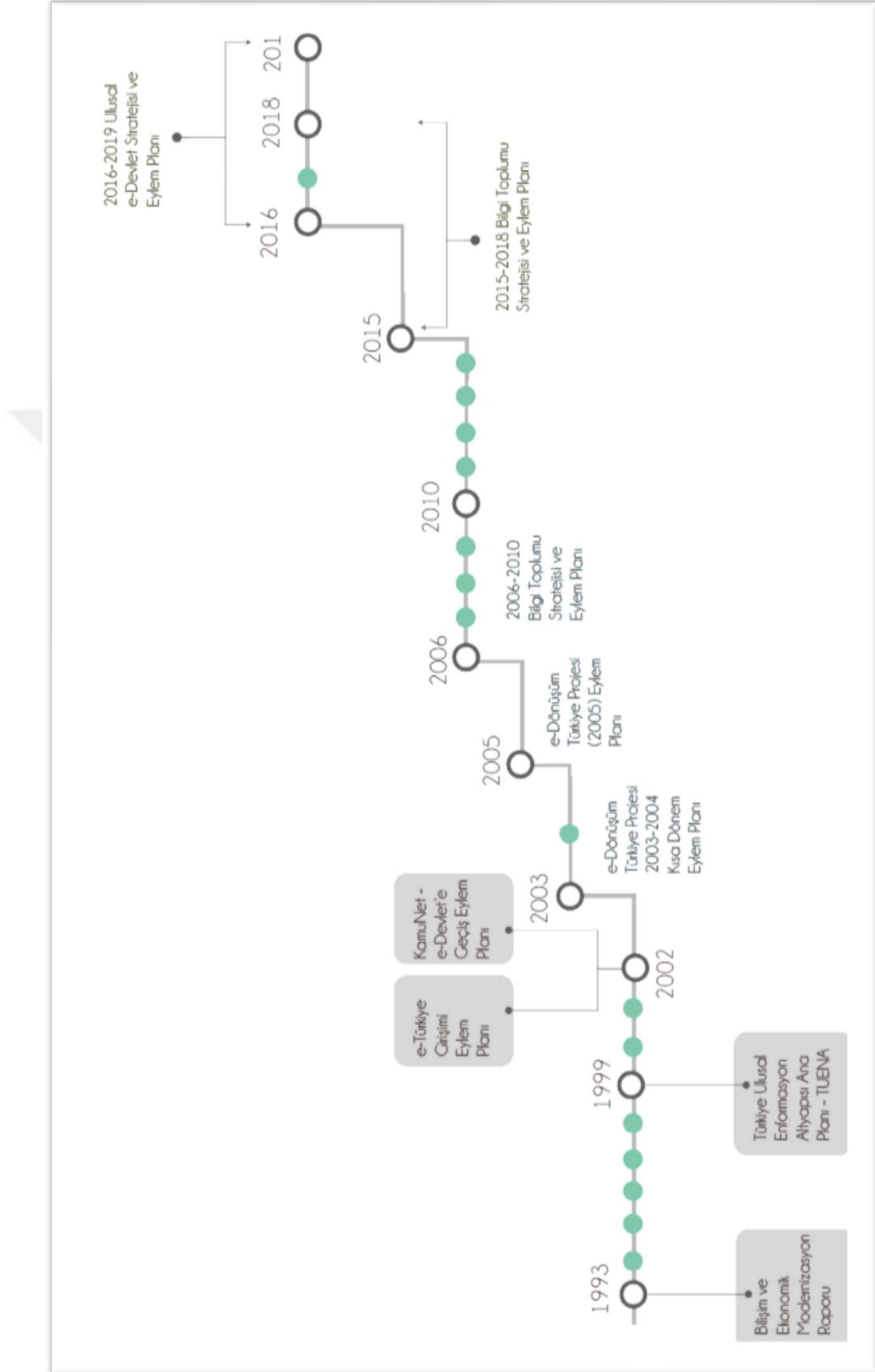
erişilebilir olması ve Türkiye’de yaygınlaşması ile e-devlet modeli, Türkiye yönetsel yapıda zaman içerisinde dönüşerek hayat bulmuştur. 1980 sonrası e-devlet uygulamalarına yönelik yönetsel değişiklikler başlamıştır. Sonraki 10 yılda teknoloji kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artışının etkisi ile ve bilim politikaları revize edilerek e-devlet uygulamalarının hayat bulduğu sürecin başlamasını sağlamıştır. (Törenli, 2004: 207). E-devlet modeli Avrupa Birliği içerisinde hızla kabul görmesiyle birlikte Türkiye’nin de bu gelişmelerden etkilenmesinin nedeni kamu yönetimi işleyişinde ve hizmetlerinin sunumunda sağladığı yararlılardan kaynaklanmaktadır (Tarhan, 2011: 195).

Türkiye’de yaşanan e-devlet sürecini inceleme kolaylığı açısından “E-Avrupa Girişimi Öncesi”, “E-Avrupa Girişimi ve Türkiye” ve “E-Avrupa Sonrası Türkiye” şeklinde üç alt başlık altında ele alınacaktır.

Türkiye’de e-devlet uyumu kapsamında yaşanan ilk önemli gelişme internet ağı alt yapısının kurulmasıdır. Bu sayede bilgi ve iletişim teknolojileri temelli e-devlet uygulamaları hayata geçme olanağı bulmuştur.

## Şekil 1

Türkiye'de E-Devlet Kapsamında Gerçekleşen İdari Gelişmeler



Kaynak: 2016-2019 Ulusal E-Devlet Strateji Eylem Planı. S. 2.

### **1.2.2.1 E-Avrupa Girişimi Öncesi Geçekleştirilen Çalışmalar**

Türkiye’de internet alt yapısının aktifleşmesi ile günümüz anlamında gelişmiş e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi noktasında adım atılmasını sağlamıştır.

#### **1.2.2.1.1 İnternet Altyapısının Kuruluşu**

Türkiye’de internet ağı alt yapısının kurulması çalışmaları ilk defa TÜBİTAK ve ODTÜ iş birliği ile 1991 yılında başlamıştır. Yurt dışı erişimine sahip günümüz anlamında internet bağlantısı, PTT ile ABD’deki arasında NSFNet ile 12 Nisan 1993’de de 64 Kbps hızına sahip bir Telekom hatta gerçekleşmiştir. İnternet alt yapısı, üniversitelerin birbirileri ile veri alışverişi için kullanmalarından öncelikle Türkiye’de bu kurumlar bünyesinde yayılmıştır. 1996 yılında Türkiye’de pek çok üniversite ODTÜ’ye internet ağı vasıtası ile bağlanmıştır. Devamında İstanbul Teknik Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, Gazi Üniversitesi ve Hacettepe Üniversitesi; ODTÜ ile ağ üzerinden iletişim kuran üniversiteler olmuştur. TÜBİTAK ve ODTÜ arasında internet ağı ortak projesi sayesinde günümüz e-devlet örneklerinin hayata geçmesini sağlayan gerekli altyapı Türkiye’de kurulmuştur ([internetarsivi.metu.edu.tr](http://internetarsivi.metu.edu.tr), [www.nic.tr](http://www.nic.tr)).

#### **1.2.2.1.2 Yönetsel Yapıda Yaşanan Gelişmeler**

Türkiye’de internet ağının kurulumu çalışmalarının ardından 1993’de günümüz anlamında kullanılmaya başlanması yönetsel yapıda bir yeniden yapılanma sürecinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. E-devlete geçiş sürecinin yaşanmasının sebeplerinden biriside hali hazırda geleneksel devlet modelinden miras alınan sorunlara yönelik çözüm önerilerine sahip olmasından ötürü benimsenme oranı da oldukça yüksek olmasındandır. Bu çalışmada da sıklıkla kullanılan adaptasyon, ayak uydurma, revize etmek gibi farklı şekilde ifade edilen yeniden yapılanma süreci kavramı; kamu yönetiminin mevcut yapısını, kurumlarında ve çalışmasının da yeniden bir teşkilatlandırma gerçekleştirme gayretini ifade etmektedir (Coşkun, Nohutçu, 2005: 3-5).

Türkiye’de 1963 yılında kurulan TÜBİTAK bünyesinde Türkiye’de, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamuda kullanılmasını sistematik biçimde ele alınması gerçekleşmiştir. Gerçekleştirilen bu çalışmalar neticesinde Türkiye’de ilk kez ulusal ölçekte bilim ve teknoloji politikası hazırlamaya yönelik girişimde bulunulmuştur. Bu

kapsamda 1983’de 300 uzmanın katılımı ile hazırlanmış “*Türk Bilim Politikası: 1983-2003*” ile Türkiye’de detaylı bir bilim ve teknoloji politikası hazırlanılmaya çalışılması bakımından oldukça önemlidir. Bu belge içeriğinde teknolojinin kullanımı öncelikli ele alınmıştır (<https://www.metalurji.org.tr>). Yılı itibariyle Türkiye’de e-devlet sürecinde erken dönemde Türkiye’de gerçekleştirilen önemli bir çalışmadır. Bu çalışmanın ardından aynı yıl Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulmuştur. (Nohutçu, Demirel, 2005: 35-38). Bu kurulun internet erişiminin Türkiye’de henüz olmadığı bir tarihte kurulması dikkate değerdir. Yalnız Türk Bilim Politikası: 1983-2003 hayata o demin şartlarından ötürü hayata geçirilememiştir.

Bunların yanında hayata geçirilen önemli büyük ölçekli projelerden birisi 1993’de Dünya Bankası’nın fonlaması ile yaşama geçirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesi olarak ifade edilebilir. Proje kapsamında Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojilerini erişimin ve kullanımın yapılması için yol haritası ortaya koyulmuştur. Ancak projede yer alan yapılması gerekenler dönemin ekonomik ve siyasal gelişmelerinden kaynaklı hayata geçirilememiştir (Göker, 2003: 15).

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 1997 yılındaki toplantıda aldığı kararlar Türkiye’deki e-devlet uygulamaları açısından oldukça önemlidir. Kararlar içerisinde yer alan üç madde ile Türkiye’de e-uygulamaların hayata geçirilmesi için gerekli alt yapının tesisine yöneliktir (Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, 1997: 48-51).

- Toplantının yayınlanan kararlarının ilk maddesi Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının Hazırlanması (TUEANA).
- Yayınlanan ikinci karar maddesi Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin Kurulması (ULAKBİLİM).
- Üçüncü Karar maddesi Türkiye’de Elektronik Ticaret Ağının Kurulmasıdır.

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilebilir olması ve işlevselliğinin sağlanması açısından TUEANA, gerekli altyapısının sağlanması için ihtiyaç duyulan kararlılığın sağlanması açısından oldukça önemlidir. Bu proje ile Türkiye için e-hizmetlerin geleceğe dönük vizyon ve hedefleri ile kurumsal dönüşüm için çeşitli öneriler ortaya koymuştur. Bu özelliğinden ötürü bu Türkiye’de dijital uygulamalara geçiş sürecindeki ilk belge olarak kabul edilmektedir. Türkiye’de bugüne kıyasla daha

kısıtlı bir erişimin olduğu internet ağı kullanımının artırılması, kamuda kullanılan e-uygulamaların güvenliğinin sağlanması, hizmetler sırasında sürekliliğin korunması, idari, ekonomik ve sosyal bir dönüşüm için uygulanacak enformasyon gerekliliğinden 5 Şubat 1996 tarihinde Ulaştırma Bakanlığı ile TÜBİTAK tarafından ortak olarak hazırlanmış ve 1997 yılında BTYK gündemi ve kararları arasında yayınlanmıştır. TUENA raporu, 3397 sayfadan oluşmakta, 79 kişilik bir ekip tarafından, 14 ayrı çalışma grubunda hazırlanmıştır. Hazırlık sürecimde 200 kamu ve özel kuruluşun fikri alınmış ve 1 hane halkı anketinin sonucunun üzerinde çalışılmasıyla rapor ortaya konulmuştur. Raporun ilk bölümünde mevcut olan “Çevrenin İzlenmesi” başlığının “C. Yönetimde Enformatik Teknolojilerinin Kullanımı” alt başlığı ile “online government” terimi ilk kez Türkiye’de resmi bir raporda yer almıştır (<http://www.edevlet.gov.tr>). Plan detaylarında mevcut kamusal hizmetlere vatandaşların elektronik kanallar ile erişim imkânı sağlanacağı, eğitim ve sağlık hizmetlerinin dijital ortamdan yürütülebileceği, bilgi ve iletişim hızlanacağı, e-ticaretin büyüyeceği, erişim oranının ve hızının artacağından e-uygulamaların çoğalacağı raporda belirtilmiştir (Tarhan, 2011: 176-177). Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK bünyesinde 1999 yılında hazırlanan çalışma ile Türkiye'nin uygulanacak enformasyon politikalarını ortaya koymak için; bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısı ve kullanımı, beklentiler, Türkiye'deki mevcut durum, geleceğe dönük vizyon ve hedefler ile kurumsal yeniden yapılanma önerileri ortaya konmuştur. Atılan bu adımlara rağmen rapordaki planın hayata geçirilerek uygulanması için BTYK'nın herhangi bir kararı mevcut değildir. Bununla birlikte hayata geçirilmesine yönelik eylem planı ortaya koymakta mümkün olmamıştır (Canpolat, 2001: 89).

1998 yılında BTYK kararları çerçevesinde Kamu-Net Üst Kurulu; kurumlar arasında koordinasyonun sağlanması, kamuda hayata geçirilecek bilgi ve iletişim ağları faaliyetlerinin değerlendirilmesi, gerekli alanlara yeterli ölçüde finansmanın sağlanması adına analizin yapılabilmesi için Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuştur. Kamu-Net Projesi'yle amaçlanan Başbakanlık ve merkez teşkilatı binaları arasında internet ağı üzerinden bağlantı kurularak kamu kurumlarının veri tabanlarına erişim sağlanması ve bu veri tabanlarının ortak kullanımlarını sağlanarak, Başbakanlığın etkin ve verimli yönetilmesi, kamu hizmetlerinde kalite ve hızın artırılması amaçlanmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2002). Kamu-Net projesi bilgi ve iletişim

teknolojilerinin kullanımının Başbakanlık seviyesinde irade gösterilerek gerçekleştirilmesi adına önemli bir gelişmedir.

### **1.2.2.2 E-Avrupa Girişimi ve Türkiye**

AB başlığında belirtildiği üzere aday ülkeler 1999 yılında E-Avrupa Girişimi ve Lizbon stratejilerinin belirlenmesinin ardından, Varşova’da 11 Mayıs 2000 “E-Avrupa benzeri bir eylem planı hayata geçirmek” için E-Avrupa+ programını hayata geçirmiştir. E-Avrupa süreci kapsamında Türkiye’de uygulanma zemini kazanması E-Avrupa+ Eylem Planı’na katılım ile gerçekleşmiştir. Türkiye bu programa 15 Haziran 2001 tarihinde imza atıp resmi olarak e-Avrupa Girişimi’nin bir parçası haline gelmiştir. Türkiye, diğer aday AB ülkeleri içerisinde bu sürece en son başvuran ülke olduğunun altı çizilmelidir. Gerçekleştirilen katılım Türkiye’de e-devlet açısından oldukça önemli bir adımdır. Genel olarak bu girişimin bir parçası olmak Türkiye’deki gerek teknik altyapının kurulumu gerek mevzuatın modernizasyonu gerekse e-uygulamaların hayata geçirilmesi noktasında atılacak adımlara ön ayak olmuştur. Amacı itibariyle E-Avrupa+ Eylem Planı, bilginin herkesin erişime açık olması ile ortaya çıkan bilgi toplumunun tesisi için öncelikli konuları ve amaçları ortaya koymaktadır (Tarhan, 2001:186).

### **1.2.2.3 E-Avrupa Sonrası Türkiye Değişiklikleri**

E-Avrupa+ projesine katılım göstererek E-Avrupa Girişimi’nin bir parçası olmak beraberinde Türkiye’de bu kapsamda yönetsel yapıda değişikliklere hazırlık sürecinin de doğmasına zemin hazırlamıştır. Bu kapsamda e-devlet uyumalarının hayata geçirilmesi çalışmaları başlamıştır. Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojilerin kullanımının oransal olarak toplum nezdinde karşılığı olması ve bu kullanımın yönetsel yapıya entegre edilmesi için gereken altyapının tesisi için “*E-Türkiye Girişimi Eylem Planı*” hazırlanmıştır. Plan aşaması Başbakanlık koordinasyonunda 13 alt çalışma grubu kurulması suretiyle gerçekleşmiş ve 9 aylık çalışma süresinde ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda, kamu kurumları, firmalar, sivil toplum kuruluşlarının yanında üniversitelerden 360 kişilik bir ekibin üzerinde çalıştığı bir çalışmanın sonucu ortaya konmuştur (<http://www.edevlet.gov.tr>). Bu çalışmaların ardından 2001 yılında, 2002/352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Türkiye Girişim Eylem Planı

---

<sup>1</sup> Plan buradan inceleyebilir [http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye\\_Girisimi\\_Eylem\\_Plani\\_2002.pdf](http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye_Girisimi_Eylem_Plani_2002.pdf)



yayınlanmıştır. E-Türkiye Girişim Eylem Planı'nda amaçlananlar şu şekilde listelenmiştir (Uçkan, 2003; 159-160):

- Bilgi toplumunun temelini oluşturacak yapının kurulmasının sağlanması için gerekli mevzuatın ve altyapının ortaya konulması ve dönüşümü
- İnternet erişiminin yaygınlaştırılması suretiyle e-devlet uygulamalarının hayata geçirilebilmesi ile kullanım ve kitleye erişim yoğunluğunun artırılması.
- E-Sağlık, E-Arşiv, E-Kütüphane ile akıllı ulaşım projelerinin hayata geçirilmesi.
- E-Çevre projelerinin hayata geçirilmesi.
- E-uygulamalar konusunda donanımlı personel kaynağına ulaşmak.

Belirtilen amaçlar idarenin e-devlet uygulamalarını tek elden yürütme ihtiyacını ortaya koymuş olup idarenin bu anlamda adım atmasını gerektirmiştir. Bu kapsamda E-Dönüşüm Türkiye Projesi ortaya konulmuştur. Bu bakımdan E-Dönüşüm Türkiye Projesi Türkiye'de yıllar içerisinde Kamu-Net Projesi, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı gibi farklı birimlerde süren çalışmalar şeklinde devam eden e-devlet uyum sürecini merkezi bir şekilde sürdürülebilirliğini sağlayan projedir. Öncesinde yürütülen çalışmaların koordinasyondan uzak şekilde gerçekleşmesi, alınan kararların anlık günü kurtaracak öncelikteki gereksinimlere dayalı olarak ortaya çıkmasından ötürü büyük oranda ekonomik yetersizlikler ve yetersiz yönetsel irade ortamında uygulama olanağına sahip olamamıştır.

Türkiye'ye e-devlet sürecinin işlemlerde ekonomik kaygılar gütmesi, bu kapsamda maddi tasarrufları koruma amacından kaynaklı somut hedeflere sahip adımlar atılması ihtiyacını doğurmuştur. Bu kapsamda e-devlet süreci katılımcı bir yaklaşımla ele alınarak yürütülmesi ihtiyacından, merkezden yürütülen bir yapıda ele alınarak sürdürülmesi gerekmini gözler önüne sermiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2005: 1)

Tüm bu gereklilik neticesinde 58. *Hükümet Acil Eylem Planı* ile Türkiye'de dağınık e-uygulamaların bir araya getirilmesi adına harekete geçilmiştir. Plan kapsamında 2003 Ocak dönemine kadar farklı kurumlarca sürdürülen Kamu-Net, e-Türkiye Girişimi gibi e-devlet çalışmalarını tek çatı altında birleştirecek “*kyr-22*” kod

numaralı e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kamu Yönetimi Reformu başlığı altında yer almıştır. Bu süreçte Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı'nı görevlendirilmiştir (Tarhan, 2001: 181-182).

2005 yılına kadar E-Dönüşüm Türkiye Projesi, hali hazırda yürütülen işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine entegresini sağlama, çağa uygun hızda ve kalitede kamu hizmeti sunabilme, katılımın sağlanabildiği, şeffaf, etkinliği görev edinmiş birimlere sahip olan hizmet odaklı bir devlet yapısına imkân sağlayacak alt yapının hazırlanmasını hedeflemiştir. E-Dönüşüm Türkiye projesi dünya örneklerinde hayata geçirilmiş e-uygulamalardan ve önceki çalışma raporlarından kaynaklı bilgi birikiminden yararlanmıştır. İlk olarak E-Türkiye Girişimi neticesinde meydana getirilen çalışma grupları adeti yeniden düzenlenmiştir. Bu kapsamda mevcut 13 çalışma grubunun sayısının 8'e düşürülmüştür. Bu kapsamda tekrar düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu organlar şu şekildedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>):

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Millî Eğitim Bakanlığı
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- E-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- E-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği
- E-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı

Kamu hizmetlerinin tek bir merkezden yürütülebilmesi çalışmaları, birimler arası koordinasyonun sağlanması, e-uygulamalarda dağınıklığın kaldırılarak erişimin kolaylaştırılması, hizmetlerin hızlı, güvenilir, kullanıcı dostu şekilde tek bir platformdan sunma çalışmaları neticesinde E-Devlet Kapısı fikrini ortaya çıkarmıştır. Dünya örneklerinin başarı ile uygulandığı Amerika Birleşik Devletleri (usa.gov), Birleşik Krallık (gov.uk) tek bir portal üzerinden işlemlerin yürütülebiliyor olması örneği Türkiye'de E-Devlet Kapısı uygulamasının hayata geçirilmesinde model olmuştur.

2006 yılına gelindiğinde Bilgi Toplumu Stratejisi<sup>2</sup> ve Eylem Planı (2006-2010)<sup>3</sup> hazırlanıp uygulamaya konmuştur. Hazırlanan bu plan içeriğinde öncelikli olarak Kamu Yönetiminin aygıtlarının çağa adaptasyonu ile temelinde vatandaşa hizmeti hedefleyen anlayışta dönüşüm ele almıştır. Bu bakımdan gerek toplumun gerekse idarenin dönüşümünün sağlanması, özel sektör içerisinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının artırılması, dünyada teknoloji sektöründe ağırlıklı olarak yazılım dalına gelişme sağlanması hedefleri yer almaktadır.

E-devlet uygulamalarını hayata geçirmede, sürekliliğinin ve işlevselliğinin artırılması göreviyle e-devlet politikalarından sorumlu organ 2011’de Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı yetkilendirilmiştir. Bu gelişmenin ardından bakanlık bünyesinde yürütülecek e-devlet çalışmalarının sürdürülebilmesi ve geliştirilmesi amacıyla E-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı oluşturulmuştur. 2014 yılına gelindiğinde 10. Kalkınma Planı içerisinde yer alan hedeflerde e-devlet üzerine yapısal çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Ardından “İkinci Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” için hazırlık çalışmalarının sona ermesini ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri ile sürdürülebilir hizmet ve büyümeyi hedefleyen “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” duyurulmuştur. Devamında “2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı” hedef ve stratejileri hazırlanmış ve kamu kurum ve kuruluşlarını kapsayıcı düzenlemeler yapılmıştır.

### **1.3. E-DEVLETİN UNSURLARI**

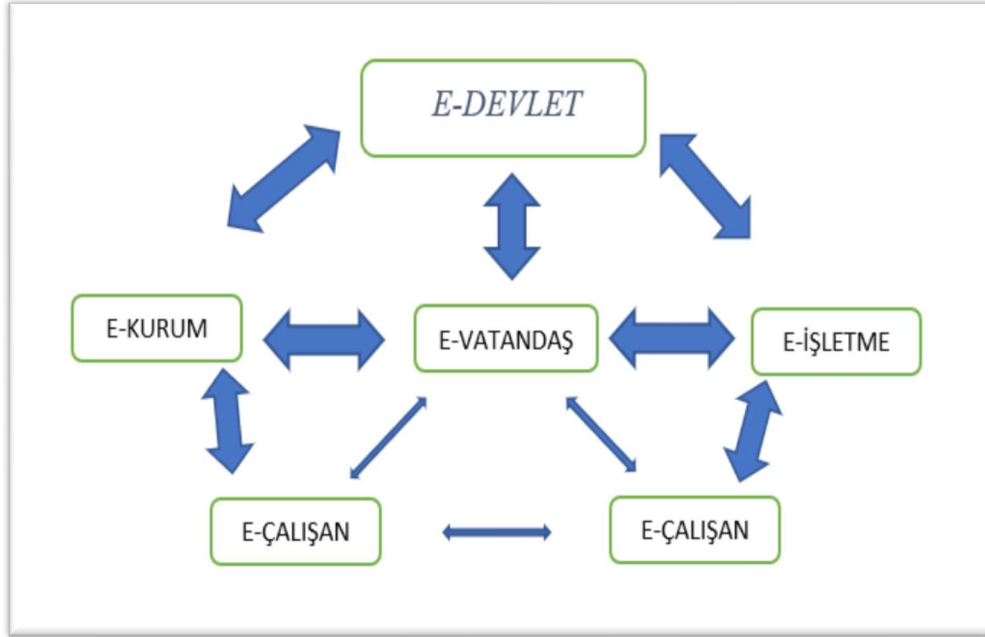
Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte toplumda bilgi akışı çok yönlü şekilde hızlanmış, kamu yönetiminden beklentiler ve talepler gün geçtikçe artmıştır. Yaşanan bu niceliksel artışa rağmen kamusal hizmetlerin niteliği büyük oranda aynı kalmıştır. Bu durum beraberinde geleneksel devletin unsurlarının hali hazırda değiştirmemiş ama çağın getirdiği bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı, birbirleri ile ilişkili yapılara dönüştürmüştür. E-devlet tüm unsurları ile bir bütünün parçasıdır. Bu bütün içerisinde birbirleri ile eş zamanlı iletişim kuran bir ağdır. Etkileşim odaklı bu ağ yapısı sayesinde uygulamaların şeffaflığı artmakta, zaman ve maliyet girdileri noktasında daha verimli şekilde hizmetler yürütülebilmektedir (Kırçova, 2003: 17).

<sup>2</sup> Buradan incelenebilir <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc>

<sup>3</sup> Buradan incelenebilir <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-2.doc>

## Şekil 2

### E-Devlet Unsurları



**Kaynak:** Odabaş, 2009: 24.

E-devlet modelinde vatandaşlar, iş dünyası, kamu kurum ve kuruluşları temel unsurları olarak nitelendirilmektedir. Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşları *iç unsur* konumunda iken vatandaşlar ve firmalar *dış unsur* olarak kabul edilmektedir (Odabaş, 2009: 24). Bu unsurların birbirleri ile olan etkileşiminin yüksekliği e-devlet modelinin ne ölçüde işlevsel olduğu ölçütüdür. Çünkü e-devlet modeli kapsamında ortaya konan uygulamalar, e-devlet kavramsal çerçevesinde izah edildiği tüm e-devlet unsurlarının birbirleri ile koordine hareket etmesine bağlıdır. Gerekli mevzuat düzenlemelerinden, teknoloji alt yapısının topluma yayılmasından, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasından, ilgili kamu personelinin e-uygulamalar konusunda eğitimine kadar e-devlet modeli ancak tüm unsurların da dahil olduğu bir düzlem içerisinde sağlıklı işleyebilir.

### 1.3.1. Devlet

E-devlet modeli içerisinde devlet unsuru bu modelin yapıtaşı konumundadır. Bunun temel sebebi ise tarih boyunca devlet mekanizmasını; sahip olduğu yaptırım gücü, personel sayısı ve maddi kaynakları sayesinde niteliksel ve niceliksel büyüklüğü göz önüne alındığında en büyük organizasyon haline getirmektedir. Devlet büyük çapta bir organizasyon olmasından kaynaklı zamanla kendi alanında uzmanlaşmış bir

insan kaynağına sahip olmuş ama söz konusu bu uzmanlık sınıfları arasında iletişim ve koordinasyon yeteneğini kaybetmiştir. Yaşanan bu problem, verimlilik ve şeffaflık sorunlarının yaşandığı yapıya dönüşmüştür. E-devlet ile ortaya konulan model ile büyüme kaynaklı sorunları yaşayan bu organizasyonun, bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ile iletişimsizlik, verimsizlik, kapalılık ve işlevsizlik sorunlarını önemli ölçüde gidermektedir. E-devlet modeli uygulamalarının hayata geçirilmesi, devlet boyutunda yeni bir maliyet kapısı açacak olsa da bu teknolojiler sayesinde e-devlet modeli unsurları arasındaki koordinasyon kolaylaşıp hızlanacaktır (Odabaş, 2009: 24).

### **1.3.2. Vatandaş**

E-devlet modelinde vatandaşların katılımı oldukça önemlidir. Katılım faktörü e-devletin kendini güncellemesinde bir geri bildirim olanağı kazandırması bakımından modelin uygulanabilirliğini arttırmaktadır. Vatandaşların e-devlet uygulamalarına katılımı ile devlet ve vatandaş arasındaki karşılıklı ilişkiler artacak ve bu süreç idarenin şeffaf yapısına katkı sağlayacaktır. Elbette bu etkileşimin tesisi için internet ağı erişimi gereklidir. Ayrıca vatandaşın elektronik aygıtlara erişim ve temel düzeyde kullanım bilgisi bulunmalıdır. Gerekliliklerin sağlanması halinde bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimin artması, aynı zamanda iletişimi ve bilgi akışını arttıran sosyal medya ağlarının da katkısıyla sivil toplumun gelişmesini sağlamaktadır. Nitekim sivil toplum örgütlerinin toplum nezdinde yaygınlaşması ile örgütlü düşünce yaygınlaşmaktadır, Artan bilinç düzeyi e-devlet modelinde vatandaş daha önemli bir noktaya taşımaktadır. Çünkü e-devlet kavramına getirilmiş tanımlardaki dikkat çeken ortak ifade e-devleti tek yönlü bir model olmadığıdır. Bu yüzden sadece kamu yönetiminin sunduğu hizmetlerin vatandaşa ulaşması olarak algılanmaması gerektiği hatırlatılmalıdır. E-devlet modeli, katılımın sağlanması için bir fikir alışverişinde bulunulmasını gerektirecektir. Tüm bunlardan ötürü e-devlet modelinde vatandaşların kolektif şekilde düşünce geliştirebilmeleri e-devlet modelinin başarısı ve geleceği açısından önemli bir yer kaplamaktadır.

### **1.3.3. Kamu Personeli**

E-devlet modeli, içerisinde kendi alanında uzmanlaşmış, e-uygulamalar konusunda eğitilmiş, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımına hâkim geleneksel modele kıyasla niceliksel olarak daha düşük sayıda insan kaynağını bünyesinde barındırmaktadır. Mevcut olan insan kaynağının doğru ve etkin şekilde kullanımı e-

devlet modeli içerisinde oldukça önemlidir ki zaten geleneksel devlet modelindeki çok katmanlı ağır şekilde ilerleyen bürokratik yapıyı ve kaynakların verimsiz kullanımı gibi önemli konularda çözüm olması beklenmektedir.

Bu kapsamda e-devlet modeli içerisinde yer alan kamu personelinin alanında uzmanlaşmış ve teknolojik altyapı kullanımı ve çözümleri noktasında yeterliğinin olması gereken birimlerdir. E-devleti ayıran önemli farklardan biriside daha az insan kaynağı gereksinimi sahip olmasıdır. Nitekim kamu personeli; düzenli olarak uygulamada ve mevzuatta yaşanan değişikliklerce bilgilendirilirken, farklı kurum ve kuruluşlar arası koordinasyonu sorunsuz devam eden, problemlerin hızlı ve teknik şekilde çözüme ulaştırılması sağlayan unsurdur. Bunların gerçekleşmesi için teknolojinin getirdiği aygıtların kullanımı gereklidir. E-devlet modeli entegrasi veya uygulanması sırasında kamu personeli istihdamın da uzmanlık ölçütlerine dikkat edilmesi, hali hazırda var olan personel içerisinde gelişmelere uyum için hizmet içi eğitimler verilmesi, insan kaynakları mevzuatının ihtiyaçlara ve bu ihtiyaçlardan kaynaklanan değişimlere adapte edilmesi gerekmektedir (Tarhan, 2011: 38).

#### **1.3.4. Özel Sektör**

Özel sektör bünyesinde mevcut firmalar, e-devlet modeli ve bu model sürdürülebildiği açısından oldukça önemlidir. Özel sektör içerisinde yer alan firmalar, kar maksimizasyonu etme gayesi güden yapılardır. Kendi sektöründeki monopol olmadığı takdirde rekabet etmesi gereken, bu bağlamda tüketicilerinin memnuniyetini üst düzeyde tutmayı hedefleyen yapılardır. Özellikle rekabet şartlarının etkisiyle özel sektörün bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimlere adapte olması, kamu yönetimi kurum ve kuruluşlarından daha hızlı şekilde gerçekleşmektedir.

Belirtildiği üzere e-devlet modelinin tam anlamıyla başarıya ulaşması için tüm unsurların etkileşimi gerekmektedir. Bu gereklilik beraberinde e-devletin diğer unsurların özel sektör tarafından bir elektronik uyum sürecine itilmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Özel sektörde yaşanan bilgi ve iletişim teknolojilerinin işlem süresini kısaltıp, işlem kalitesini arttırması sonucunu deneyimleyen vatandaşın bu durumu kamusal hizmet sunumunda da talep etmesi kaçınılmazdır

Bu değişim, esasında hem e-devlet modelinin kalıcılığını sağlar hem de onun daimî şekilde dönüşüme zorunlu kılarak güncel kalmasının tesis eder. Sürekli çağın

getirdiği yeni teknolojiler ile güncellenen kamu yönetimini daha sağlıklı çalışır ve taleplere cevap verebilirliği daha yüksek noktaya taşır.

Özel sektör unsuru sadece vatandaş ile devlet bağlamında bir aracı unsur değildir. Devlet ve özel sektör arasında hali hazırda yoğun şekilde bir ilişki düzeyini gerektirmektedir. Bu sürecin gerçekleşmesi e-devlet modeli kapsamında vergi ödeme, yasal mevzuatın sadeleştirilmesi, gümrük işlemlerin hızlı olması, yatırımların takibi ve kamusal hizmetlerin giderilmesi bağlamında koordinasyon sağlayıcı uygulamalar ile özel sektörün devamlılığı sağlanmaktadır (Tarhan, 2011: 36).

### 1.3.5. Kurumlar

E-devlet modelinin bir diğer unsuru olan kurumlar; bu modelin toplumun her safhasına homojen olarak yayılmasına ve kullanılması açısından oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Kurumlar ile kastedilen yapılar sivil toplum örgütleri, niversiteler, vakıflar, meslek odaları, dernekler, noterler, belediyelerdir. Bu kurumların dijital dönüşüme adapte olması, vatandaş ile olan iletişimin dijital uygulamalar ile gerçekleşmesi sayesinde kullanıcıların katılımını hızlandıracak ve bu süreçte e-devletin yaygınlaşması için domino taşı etkisi gösterecektir (Kırçova, 2004: 79-80).

### 1.4. E-DEVLETİN AŞAMALARI

E-devletin aşamaları literatürlerde farklı şekilde ifade edilmekle birlikte genel olarak benzer sayıda ayrımlara gidilerek incelendiği söylenebilir. Bu bakımdan e-devlet aşamaları konusundaki ayrışmanın genelde isimlendirme düzeyindedir. Hughes etkinlik kıstasıyla, etkileşim seviyesine göre e-devletin aşamalarını 4 başlıkta ele almaktadır. (Hughes, 2014: 491-492). Bunlar aŐamalardan dan ilki *bilgi* aşamasıdır. Vatandaşların idarenin kendileri hakkında yayınladığı bilgileri kapsamaktadır. İlk aşamada etkileşim düzeyi düşüktür ve idarenin istediği ve yeterli gördüğü ölçüde bilgi paylaşımı gerçekleşmektedir. Vatandaşların standart internet formları dışında internet sitesinden etkileşim kurma şansı düşüktür. İkinci aşama *etkileşim* aşaması olup basit düzeyde internet sayfalarının karşılıklı etkileşiminin arttığı aşamadır. Vatandaşların kamu kurumlarındaki işlemler için gerekli dokümanları kurumun web sayfasından edinip kullanabilir. Kurumlar e-posta gönderimi gibi sınırlı düzeyde ağdaş iletişim metotları kullansa da vatandaşlardan geri bildirim alınması sınırlıdır. nc AŞama *işlem (Transaction)* aşamasıdır. Kamusal bilgi akışında kurulması gereken etkileşimde online kanallar kullanılır. Vatandaşlar ceza ödemesi gibi işlemleri elektronik

kanallardan gerçekleştirebilir. Fakat gene de işlemlerin tamamlanması için geleneksel metotlar gerekli olabilir. Son aşama ise *dönüşüm* (Transformation) aşamasıdır. Tüm kamusal hizmetler vatandaş odaklı bir kamu yönetimi anlayışı içerisinde elektronik kanallar aracılığı ile yürür. Tek bir kanaldan tüm e-devlet sistemi çalışır ve vatandaşların hizmetlerde tüketici olmak için kamu yönetimi konusunda bilgi sahibi olması gerekmez

E-devletin aşamaları noktasında bir diğer sınıflandırmada West tarafından yapılmıştır. West'e göre e-devletin 4 adet aşaması vardır (West'den aktaran Yıldırım, 2015: 24-25). Bunlardan ilki *duyuru* aşaması, ikincisi hizmetlerin *kısmi sunum* aşaması, üçüncüsü tek bir *portal* üzerinden tüm hizmet ve bilgilendirmelerin yürütülebilir olması aşaması, dördüncü ve son aşama *etkileşimci demokrasi* aşamasıdır. İlk aşama ile ifade edilen duyuru aşaması; erken dönem e-devlet modeli uygulamalarının en sık kullanıldığı alan olan bilgilendirme amaçlı olup, konu ve tarih gibi sınırlı bilgiler ile vatandaşın erişimine açıktır. Basit sayılacak web sayfaları ile en temel düzeyde etkileşimi gerçekleştirmektedir. İkinci aşama ise özellikle e-devlet modeli uygulamalarının geliştirilmesine yönelik kararların alındığı ve yöresel veya global çapta stratejilerin belirlenip uygulamaya konulduğu dönemdir. Vatandaş ile etkileşim yüksektir. Kamusal hizmete dönük uygulamaların hayata geçirilmesi ile vatandaş ve kamu personelinin adaptasyonun sürecinde ilk defa eğitim aldığı aşamayı ifade etmektedir. Üçüncü aşama olan portal aşaması ise toplama aşamasıdır. Bu süreçte e-devlet uygulamalarının etkin şekilde kullanılabilirliğin anlaşılması, hizmet hızının ve kalitesinin arttırması, farklı kurum ve kuruluşların aralarında koordinasyondan uzak kendi e-devlet uygulamalarına sahip olmuştur. Aşamanın sonunda dağınık e-uygulamaların arasında birlik kurma ihtiyacının hissedilmesinden kaynaklanan e-devlet ana kapısı kurma kararı verilir. Dördüncü aşama ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerek vatandaş gerek kamu personelleri tarafından kullanımının artması, vatandaş-müşteri kavramının yaygınlaşması, duyarlı, karşılıklı etkileşimi yüksek, tüm eylem ve işlemlerin şeffaf şekilde gerçekleşmesi, karar alma süreçlerine katılım yüksek olduğu bir kamu idaresi ile hayata geçmesi aşamadır (Yıldırım, 2015: 25-27).

E-devletin aşama örnekleri incelendiğinde şu şekilde bir sıralama yapmak bu süreci anlama anlamında doğru bir sıralama olacaktır. 1- İdarenin e-devlet için personel ve mevzuatın yapılandırılması 2- Bilgi ve iletişim teknolojileri kamu



kurumlarına entegrasyonu. 3- Devlet ve vatandaş arasında e-devlet uygulamaları ile etkileşim kurulması. 4- E-devlet uygulamaları ile vatandaşların yönetime e-katılımın ve yönetimde şeffaflığın, hesap verebilirliğin sağlanması şeklindedir.

Günümüzde iletişimde bilgi ve iletişim teknolojileri çok önemli bir yer kaplamaktadır. Vatandaşlar kamu kurumları veya diğer vatandaşlar ile iletişim kurmakta ve bilgiye erişmekte artık anlık gerçekleşmektedir. Bu bakımdan e-devletin aşamaları dikkate alındığında günümüzde e-devletin karşılıklı etkileşimi arttıran aşamasının öne çıktığı söylenebilir.

### **1.5 E-DEVLETİ GEREKLİ KILAN ETMENLER**

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerleme ve küreselleşmenin hızlanması ile birlikte özellikle kültürel, sosyal, ekonomik gibi pek çok alanda çok faktörlü değişim rüzgârı başlamıştır. Bu değişim rüzgârı beraberinde kamu yönetimi mekanizmasına ait pek çok kurumu ve hizmeti etkilemiş, dönüşüme geçirmeye itmiştir. Yaşanan bu dönüşüme kamu yönetiminin geç cevap vermesi, mevcut yapıya eleştirileri beraberinde getirerek kamu yönetiminin gelişmeler ışığında bir adaptasyon ihtiyacı doğmasına sebep olmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla nüfusun çok ciddi bir kısmı internet ağına bağlanarak özel sektör ile elektronik kanallardan hizmet alabilmektedir. Belirtildiği gibi bu durum kamusal hizmetler sırasında e-uygulamaların hayata geçirilmesine yönelik beklenti oluşturmaktadır. Beklentinin asıl sebebi vatandaşların kamu hizmetleri dışı hizmet alımında, e-uygulamalar ile hizmetin günden güne kalitesinin artıyor oluşudur. Ayrıca vatandaşlar açısından kamu yönetiminde olan yolsuzluk ve verimsizlik şikayetlerinden doğan, idareye güvensizlik, gizliliğin ihlali, görev ve hizmet sunumunda ihmaller, hantal çalışan bürokratik yapıdan kaynaklanan gecikme, rüşvet, katılıma ve denetime kapalılık, kırtasiyecilik gibi olumsuzluklar kamu yönetiminin değişim göstermesi taleplerini arttırmıştır (Eryılmaz, 2004: 240).

İdarenin politikalarına yön veren toplumdaki değişimi 4 sebepten kaynaklanmaktadır (Tarhan, 2011: 41):

- Toplumda bilgiye olan erişimin daha kolay ve hızlı yaşanmasından ötürü bilgiye olan bakışta değişim.
- Merkezi ve hantal organizasyonlar yerine daha demokratik, işlevsel yerel örgütler ihtiyacı

- Uluslararası bağımsızlığı ifade edildiği bir dünyayı temsil eden küreselleşme
- Toplum içerisinde oldukça büyük kitlelerde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri.

Görüldüğü gibi e-devleti zorunlu kılan faktörler bir tane olmamasına rağmen bilgiye erişimin kolaylaşması oldukça önemlidir. Özellikle internet ağı üzerinden hızlı ve güvenli şekilde bilgi ve belgelere erişilebiliyor olması gerek idare ile etkileşimin artmasını gerekse kamu yönetiminin şeffaflığına ve hesap verebilirliğine olumlu etki ettiği söylenebilir.

### **1.5.1 Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve erişiminin kolaylaşması ile küresel bir bilgi alışverişi ve birikimi ortaya çıkmıştır. Bu bilgi birikimine istenilen yerde istenilen an ulaşılabilmektedir. İnternetin 1990'lı yıllarda küresel ölçüde hızlı yayılması ile farklı dilden ve kültürden insanlar çok hızlı, güvenilir ve aracısız şekilde birbirleri ile iletişim kurabilme ve bilgi alışverişinde imkânı ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda düşük bir maliyete sahip yapısı ve artan teknolojiler ile maliyetler hızla düşmektedir. Her saniye enformasyon akışının devam ettiği günümüzde fikirler, değerler, kavramlar, ekonomik veya bilimsel veriler yüksek oranda kamu personeli dışı kişi veya kurumlarca internet ağına dahil edilmektedir. Kamu yönetiminin bilginin değişen üretimine uzak olmasının yanında ötürü büyüklüğünden ötürü tüketim hacmi oldukça büyüktür, Bu bakımdan çağın getirdiği değişime adaptasyonu da bir zorunluluk hali gelmiştir. Bu durumun sonucu ortaya çıkan e-hizmetler; vatandaşların bilgi ve belgeye erişiminin sağlamakla kalmamalı, aynı zamanda yönetime katılımın sağlanarak arzu edilen demokratik süreçlere de imkân vermelidir. Bu süreç devlet ve vatandaş arasındaki sınırların kalkmasını sağlar, şeffaflığın, etkinliğin hesap verebilirliğin gerçekleştiği bir yönetim anlayışının tesisini gerçekleştirir. Bu karşılıklı etkileşim süreci ile başlayan bağ kurma süreci, bilgi verme ve alma noktasında sınırlı kalmayıp iletildiği takdirde fayda sağlayacaktır (Tarhan, 2011: 44-45).

### **1.5.2 Küreselleşme**

Küreselleşme; sınırların bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtası ile kalktığı günümüzde bilginin dolaşım hızının artması ile yaşanan bütünleşme, aynılaştırma sürecidir. Giddens küreselleşme kavramını sınırların ortadan kalkarak bir noktada

yaşanan değişimin coğrafi olarak başka bir noktada değişime sebep olması şeklinde ifade etmiştir (Kartal, 2007: 43). Küreselleşme ile kamu yönetiminde şeffaflık, demokratik değerlere uygunluk, hesap verilebilirlik, esneklik, katılımı arttıran politikalar olarak ön plana ön plana çıkmıştır (Tarhan, 2011: 43) Bu durum da beraberinde tüm dünyada yönetim mekanizmalarını etkilemiştir. Devletlerin de küresel ölçüde dijital çağın getirdiklerini anlamasıyla e-devletin stratejik kazanımlarının farkına varmalarını sağlamıştır. Kamu yönetimi kurumları ve işleyişi üzerinde çeşitli dönüşümler ve yapılanmalar söz konusu olmuştur.

### **1.5.3. Beklentiler**

E-devlet modeli açısından beklentilerin değişimi oldukça önemlidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile tıpkı özel sektörde olduğu 24 saat boyunca hizmetlerin gerçekleştirilebiliyor olması ve bilgi akışının devam ettirilebilme olanağı, kamu yönetimini bu bağlamda bir değişime zorunlu kılmıştır. Bununla birlikte yukarı yönde ilerleyen demografik yapının büyük şehirlerde, kamu yönetimi mekanizmasının eksiklerini gün yüzüne çıkartması, vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri ile kamu kurumları ile muhatap olma beklentisini de artması, özel sektörün e-devletin faydaları kazanımlarını kullanması e-dönüşüm noktasında vatandaş nezdinde beklenti yaratmıştır. Bunların yanında kamusal hizmet sunumunun kısa sürede gerçekleştirilebilmesine yönelik beklentiler de beraberinde devlet mekanizmasını da e-dönüşüm talebine cevap vermeye itmektedir.

### **1.5.4 Hizmet Sunumunda Değişimin Gerekliliği**

Geleneksel yönetim anlayışı içerisindeki birimler, sahip olduğu yavaş ve nicel olarak yüksek işgücü ile hizmet sunan birimlerdir. Dosya sistemi üzerine dayalı klasik metotlar ile çalışan bir yapıda olmasından kaynaklı, işlemlerin uzun sürmesi problemi yaşayan bir yapıya sahiptir (Tarhan, 2011: 27). Yaşanan bu durum özellikle hizmet sunumu sırasında veya hizmet sunumu kararında, vatandaşların talep ve önerilerine hızlı ve çözüm odaklı cevap vermede oldukça geri kalmasına sebep olmaktadır. Ayrıca özel sektörün belirtildiği üzere kar maksimizasyonu amaçlıyor olmasından kaynaklı, hız ve verimlilik amacıyla dijital uygulamaları bünyesinde hızlıca entegre ederek hizmet sunuyor olması gerçeği mevcuttur. Bu durumun vatandaş ile kamu yönetimi arasında etkileşimi ve etkileşim sonucu yapılan çıkarımları doğrudan etkilemesi kaçınılmaz olmaktadır. E-devlet modeli; kamu yönetimi ve vatandaş arasında yaşanan

iletişim probleminin çözümü noktasında önemli bir araçtır. Bu yüzden bilgi ve iletişim teknolojileri ile var olan hizmet sunum imkânları e-devlet uygulamaları ile dünyanın pek çok noktasında arttırılmaktadır. Bu süreç ile hizmet sunumu noktasında etkileşim sorunu gibi problemlerin giderilmesi adına kullanılabilir e-devlet modeli gelecek dönemde meşruiyet problemi yaşanmaması adına gereklidir.

## 1.6 E-DEVLETİN AMAÇLARI

Belirtildiği üzere devlet yapılanması bilinen en büyük organizasyondur ve bu organizasyonun sahip olduğu kurumlar ve kamu personel rejimi, yönetsel tarihten gelen zengin bir kaynakla evrilerek bugüne ulaşmıştır. Bu denli köklü, büyük ve karmaşık yapılanmanın e-devlet modeline çok aşamalı entegresinin gerekliliğini anlamak için e-devlet modeli ile amaçlananların analizinin yapılması oldukça önemlidir. E-devletin amaçlarını Michael Backus *içsel ve dışsal stratejik amaçlar* olmak üzere ikiye ayırmıştır (Tarhan, 2011: 53).

- *İçsel Stratejik Amaç*: Kamu yönetimi mekanizmasının işlevselliğini arttırmak ve yönetsel yapıyı kuvvetlendirmek amacıyla kurumların kendi iç dinamiklerini adapte etmesidir.
- *Dışsal Stratejik Amaç*: Etkileşimi arttıran dijital uygulamaların kullanılarak kamu yönetiminden beklenen beklentilerden hizmet sunumu beklentisini karşılayabilmektedir.

E-Devletin amaçlarını kategorize etme noktasında bir diğer çalışma Baker tarafından şu şekildedir (Tarhan, 2011: 54).

- Genel Amaçlar: Kamusal bilgi ve belgelerin dijital ortamda vatandaş ile paylaşılarak şeffaf ve hesap verilebilir kamu yönetimi inşa etmek, vatandaş ile devlet arasındaki etkileşimi arttırarak güven oranını arttırmak, demokratik yapıyı inşa etmede e-uygulamalar vasıtası ile katılımı arttırmak, kamu hizmetlerini günün her saati hızlı ve etkin bir şekilde vatandaşlara ulaştırmak, yolsuzluğu ve kayırmacılık sorunlarını çözmek ve bu sayede vatandaşlarında kamu yönetiminden beklentilerine cevap vermektedir
- Devletten-Vatandaşa (G2C) Amaçlar: Vatandaşların kamusal hizmetlere ve bilgilere erişiminin sağlanması, bu erişimin 7 gün 24 saat kesintisiz olarak devam ettirilmesi ve e-uygulamaları ile gerçekleştiren hizmetlerin sunum odaklı hale getirilmesi vb. hedeflerdir.

- Devletten İş Dünyasına (G2B) Amaçlar: E-uygulamalar kullanılarak iş dünyası ile ilişkilerin hızlı ve işlevsel olmasını sağlamak, iş dünyası üzerindeki kısıtlamaları azaltmaya yönelik reformları hayata geçirmektir.
- Devletten Devlete Amaçlar (G2G) Amaçlar: Kurumlar arası iş birliğini, koordinasyonu sağlamak, kamusal harcamalarda etkin bir tedarik ağı kurarak hizmet maliyeti bazında tasarrufu sağlama vb. uygulamalardır.
- Devletin Kamu Çalışanlarına(G2E) Amaçlar: Kamu çalışanları arasında bilgi ve belgelerin eş zamanlı olarak paylaşımını sağlamak, kurumlardaki takım çalışmasını artırıcı uygulamaları hayata geçirmek, kamu çalışanları arasında içeriklerin dijital uygulamalar ile hızlı şekilde erişilmesini sağlamak vb. amaçları vardır.

Bu noktada TÜSİAD tarafından Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve dönemin Avrupa Birliği etkisi ile e-devlet adaptasyonu süreci etkisini göstermiştir. Bu dönemde *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye* raporunda e-devlet ile amaçlananlar şu şekilde listelenmiştir (TÜSİAD, 2011: 136):

- Kamusal giderlerde tasarruf sağlamak.
- İşlemlerin dijital kayıt altında tutulması.
- Kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanması.
- Hizmet kalitesini artırılması.
- 7 gün 24 saat hizmet sunumu.
- Yönetime katılımın artırılması.
- Bilgi ve belgelere kolay, hızlı ve rahat erişim olanağına kavuşulmasıdır.

E-devlet günümüzde kamusal alanda çok büyük yer işgal ediyor olsa da hala kullanıcı temelinde yoğun olarak bilgi edinme amacıyla kullanılmaktadır. Bunun sebebi bu süreci oldukça kolaylaştırması ve bilgi edinmeye yönelik yasal düzenlemeler ile desteklenmesidir. Bu bağlamda e-devletin amaçları içerisinde bilgi ve belgelere erişimin kolaylaşarak yönetimde şeffaflığın ve açıklığın tesisi açısından oldukça önemlidir.

## **1.7. E-DEVLET HİZMETLERİNİN ETKİNLİĞİ İÇİN GEREKENLER**

E-devlet modeli uyarınca ortaya konulan uygulamalarda işlevselliğin sağlanması ve model kapsamında tüm unsurların etkileşiminin sağlanarak amaca ulaşabilmesi için çeşitli ön koşulların sağlanmış olmasına ihtiyaç duymaktadır.

Bunlardan ilki e-devlet modeli uygulamalarına meşruiyet kazandıracak şekilde geçerli mevzuatın yeniden düzenlenmesidir. Mevzuat içerisinde yönlendirici ve destekleyici düzenlemeler yapılmadığı takdirde e-uygulamalar hayata geçemeyecektir. Mevzuatta değişiklik yapılması kararı veya önerisinde bulunacak lider kadrosu ve uygulamaların sürdürülebilirliği için alanında konuda donanımlı personel kaynağı gerekliliği bu süreçte oldukça önemlidir.

Bir diğer önemli gereklilik ise bilgi ve iletişim alt yapısına e-devletin tüm unsurlarınca erişim sağlanabilmesidir. Telekom altyapısı olarak tanımladığımız ve teknolojideki gelişmeler sayesinde her geçen gün gelişen bu ağlara erişim sıkıntısı yaşandığı takdirde, e-uygulamaların etkinliğinden bahsedilemeyecektir. Sadece gerekli alt yapının olması tek başına yeterli değildir. Çünkü erişim sağlayabilecek bilgi ve imkana sahip kullanıcılar olmadan tek taraflı bir fayda sağlamak ne toplum nede kamu kurumları açısından bir çözüm sağlamayacaktır. E-devlet sürecinin yanında sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik çalışmalar gerekliliktir.

Ayrıca e-devletin sürdürülebilirliği için bütçe gereksinimi, e-uygulamaların hayata geçirilmesine ve devamlılığı için oldukça önemli bir yer tutmaktadır. E-devlet uygulamaları geleneksel modele kıyasla birim başına maliyetleri düşürmektedir ama katlanılan maliyetin olduğu bir gerçektir. Yalnızca temel sunucu barındırma giderleri içerisinde (donanımların kabin ve soğutma telekom gideri, yedek batarya gideri, enerji kullanım gideri, kira gideri...) çok sayıda faktör olup, tüm bunların maliyet arttırıcı giderlerdir.

## **2. GELENEKSEL DEVLET İLE E-DEVLET KIYASLAMASI**

E-devlet modeli çerçevesinde idari işlemlerin dijital platformlara taşınması ve teknolojideki gelişmeler ile paralel olarak kullanımın artmasının başlıca sebebi; geleneksel devlet modelinden miras gelen kamu yönetimi mekanizmasının verimsiz, yavaş, uzun bürokratik süreçlere sahip bir yapı olması soruna cevap vermesidir.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışından kaynaklı problemler, idari mekanizmanın devamlılığını sağlayan ve kamusal işlemlerin finansmanı olan vatandaşlarca kamu yönetimin meşruiyetini sorgulamalarını beraberinde getirmesidir. Ayrıca şeffaflıktan uzak yapıda olmaları, kırtasiyecilik ve yolsuzluktan kaynaklı idari ve ekonomik krizler; bahsi geçen meşruiyet krizin altını derinleştirmekte ve kamu yönetimi ve vatandaş arasındaki uçurumun açılmasına sebep olmaktadır. (Uçkan, 2003: 45 46). Yaşanan meşruiyet krizi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hayatı kolaylaştırıcı gelişmelere uyum için idarenin dönüşümü taleplerini beraberinde getirmektedir. Söz konusu bu talep içerisinde bulunulan çağa uygun teknolojilere adaptasyon ihtiyacını zorunluluğunu gözler önüne sermiştir.

Tablo 1

*E-devlet ve Geleneksel Devlet Kıyaslaması*

<b>Geleneksel Devlet Modeli</b>	<b>E-Devlet Modeli</b>
Kâğıt Temelli İletişim	Dijital İletişim
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Hiyerarşik/Dikey Yapı	Koordineli/Yatay Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Çağrı Merkezi, Otomatik Sesli Mesaj...
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellenmesiyle Denetim
Çek/Nakit Kullanımı	EFT kullanımı
Tektip Hizmet Sunumu	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet Sunumu
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Karşılıklı Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Bölgelere Ayrılmış/ Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek duraklı Hizmet
<b>Kapalı Hizmet</b>	<b>Açık Devlet</b>

**Kaynak:** Uçkan, 2003:47.

Geleneksel devlet modelindeki kurum ve uygulamaların yaşanan gelişmelere adaptasyonu için yeniden yapılanma gerçekleşerek dijital çağa ayak uydurması süreci başlamıştır. Bu süreç net şekilde kamu yönetimin cevap verme kapasitesini arttırmakta, önceki modelden devraldığı hizmet sunumunda ve bu sunum kararının alımında hantal davranan yapısından kurtararak hızlı ve nitelikli yapıya kavuşturmuştur. Beraberinde verimlilik ve şeffaflık içerisinde, cevap verme kapasitesi yüksek bir kamu yönetim aygıtına dönüşmesini sağlamaktadır. Cevap verebilirliğin yükselmesini sağlayan e-devlet adaptasyonu, kendisinden önceki uygulamaların ve bu uygulamalardan kaynaklı sorunların çözümüne yönelik stratejik çözümlere yoğunlaşmıştır (Şahin, 2016: 69-70).

E-devlet; geleneksel modelin kapalı ve gizlilik odaklı yönetim anlayışından sıyrılıp şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimine anlayışı ulaşma noktasında oldukça önemli yer tutmaktadır. Bu bağlamda e-devlet uygulamaları, bilgi ve belgeye erişimi kolaylaştırmaktadır. Bu bakımdan devlet ve vatandaş arasındaki uçurumu kapatılmasında önemli rol oynamaktadır. Söz konusu düzeyi modern demokratik bir yönetim anlayışı ile paralel şekilde idarenin katılımın, şeffaflığın ve hesap verilebilirliği yüksek ideal bir kamu yönetimine ulaşılabilir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### E-DEVLET UYGULAMALARI VE ŞEFFAF KAMU YÖNETİMİ İLE İLİŞKİSİ

Bu bölümde yönetimde şeffaflık konusuna değindikten sonra Türkiye’de ve dünyada e-devlet örnekleri incelenecek ve e-devlet uygulamalarının kamu yönetiminin şeffaflığına olan etkisi üzerinde durulacaktır.

#### 2.1. YÖNETİMDE ŞEFFAFLIK

E-devlet modelinin kavramsal incelenmesinde, model kapsamında ortaya konulan uygulamalarının yönetimi şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşturduğu belirtilmişti. Buradan yola çıkılarak üzerinde durulması gereken önemli konu ki, aynı zamanda çalışmanın ana konusu olan şeffaflık kavramıdır. Şeffaf terimi kelime anlamı olarak saydam, ışık geçiren anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr). Terimin zıt anlamına karşılık gelen kapalı, donuk kavramlarıdır. Yönetimde şeffaflığın karşılığı ise idarenin; yönetsel, ekonomik veya sosyal bir konuda aldıkları kararlara devletin tüm unsurlarının istediği zaman, kısıtlama olmadan, güvenilir şekilde erişilebilmesidir. Şeffaflık, karmaşık ve gizlilik odaklı idari faaliyetlerin ortadan kalkması, kapalı kapılar altında görülebilecek işlemlerin ortaya çıkarılması ve vatandaşın hesap sorabileceği yüksek yapıyı ifade etmektedir. Yönetimin sahip olduğu bilginin ve arşivin paylaşılmaması anlamındaki gizlilik, idarenin işleyişinde bir engel, mücadele edilmesi oldukça önemli olan problemdir (Özkan, 2004: 16). Bu bakımdan şeffaflık; vatandaşların idari faaliyetler hakkında bilgi sahibi olması, istediğinde bilgi ve belgeleri erişim sağlayabilmesi, denetleyebilmesi, katılım gösterebilmesi, hesap sorabilmesi gibi demokratik ve güven veren bir yönetim anlayışıdır.

Şeffaflık konusunda yönetim biliminde çeşitli kullanımları mevcuttur. Bunların “*günüşığında yönetim*”, “*aleniyet*”, “*idari açıklık*”, “*yönetimde açıklık*”, “*yönetimde şeffaflık*” şeklinde olduğu söylenebilir. Yapılan bu ifadeler esasında yönetimde şeffaflığı; kapalılık ve gizlilik odaklı geleneksel devlet anlayışı doğrultusunda ortaya konan vatandaşın ötekileştirilmesi problemine yönelik ileri sürülen yönetim anlayışı ve uygulamaları şeklinde ifade etmektedir. (Özkan, 2004: 15). Yönetimde şeffaflığın ve açıklığın tesisi, kamu yönetiminin mevcut olanaklarının

etkin bir şekilde kullanılmasını, yolsuzluğun minimum noktaya indirilmesini ve nihai olarak vatandaşın kamu yönetimine olan güvenini arttırmak için önemli bir etmendir. Bu yüzden şeffaflık; kamu yönetiminin geliştirilmesinde çok önemli bir öge olduğu ifade edilmektedir (Kılınç ve Urhan, 2012: 5-6).

Yönetimde şeffaflık ve bilgi edinme hakkının kullanımının gelişimi paralel bir seyirdedir. Aynı şekilde örgütlü düşüncenin ve sivil toplumun yükselişiyle katılım taleplerinin artması, yönetimin şeffaflaşması birbirinden bağımsız değildir. Nitekim bilgi edinme hakkının kullanımı, idarenin açıklık ve şeffaflık ilkelerinin teminatı sayılmaktadır. Bilgi edinme hakkının bütün gerçek ve tüzel kişilere eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine uygun şekilde kullanım olanağı sağlanması günümüz anlamda modern demokratik devletlerinin en temel vazifelerinden birisidir. Devlet aygıtının sosyal, ekonomik ve kültürel hayata sıkça müdahale etmesi, kamu yöneticileri ve denetimden uzak birimlere şikâyetin artması, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonda yavaş olunması gibi itici etmenler yönetimde şeffaflık düşüncesinin gelişmesine katkıda bulunmuştur. Bu bağlamda bilgi edinme hakkı kavramı, vatandaşların idare karşısında aktif olabildiğini, vatandaş-tüketici konumuna geçiş ile yönetimde şeffaflık ve açıklık ilkesinin benimsenmesi neticesinde gelişen bir olgudur (Eken, 1996: 61).

Şeffaflık bir anlamda kamu yönetimindeki gelişmeyi ifade etmektedir. Bu kapsamda kamu personelinin tüm işlemlerinde sorumluluk sahibi şekilde hareket ettiği ve topluma karşı duyarlılığının arttığı bir yapıda tesis edilmesi kolaylaşacaktır. Kamu yararı ve hesap verebilirliği noktasında duyarlı idarecilerin karar mercisinde olduğu bir toplumda yönetimde şeffaflık tesis edilebilir. Nitekim şeffaf devletin tesisi, sorumluluk hisseden, demokratik ilkelere sahip çıkarak onu geliştiren bir idari yapıdır (Fındıklı, 1996:103). Öyle ki yönetimde şeffaflık kavramının ortaya çıkışı ve gelişiminde görüleceği üzere ekonomik anlamda gelişmiş, demokrasi ve insan haklarına saygı temelli yönetilen ülkelerde bu kavram doğrultusunda paralel bir gelişim devam etmektedir.

### **2.1.1 Ortaya Çıkışı**

Yönetimde şeffaflığın ve açıklığın sağlanmasına yönelik atılan ilk somut adımlar ABD kökenli olup 1966 yılında başlamıştır (Akpınar, 2011: 238). Aynı yılda bilgi edinmeyi geliştirmeye yönelik “*Bilgi Edinme Özgürlüğü*” Kanunu yasalaşmıştır.

Ardından ABD Kongre'si Watergate Skandalı sonrası 1976 devlet ilişkilerinde açıklığı sağlayacak “Gün Işığında Yönetim Yasası” (The Government in the Sunshine Act) yasalaşmıştır (www.govinfo.gov). ABD’de yönetimin şeffaflığının sağlanması noktasında oldukça önemli bir gelişme sayılmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler ABD sınırları içinde kalmamış tüm dünyayı etkilemiştir. Bu kapsamda 1978 yılında kabul edilen İspanya anayasasına yönetimde şeffaflık ilkesi girmiştir. (Akpınar, 2011: 239-240). Benzer şekilde 1978 yılında Fransa’da “*Bilgi İşlem, Fişler ve Özgürlükler Kanunu*” yasalaşması yönetimde şeffaflığın gelişmesini sağlayan gelişmelerdir.

Şeffaflığın tesisi noktasında uluslararası örgütlerin de etkisi olmuştur. 1993’de kurulan Uluslararası Şeffaflık Örgütü (Transparency International) devlet idaresinde şeffaflık sağlanamaz ise ortaya çıkabilecek yönetsel sorunları ve yolsuzlukların boyutuna ilişkin düzenli aralıklarla raporları yayınlamaya başlayarak şeffaf bir yönetim tesisi için duyarlılık düzeyinin artmasını sağlamaktadır. Ayrıca 1994 yılında Belçika’da devlete ait bilginin ve belgenin paylaşımını düzenleyen “*İdarede Şeffaflık Sağlama Hakkındaki Kanun*” ile yönetimin şeffaflığın tesisi anlamında ilerlemeci gelişmeler yaşanmıştır.

Bu gelişmelerin yanında şeffaflık ve açıklık kavramlarına oldukça zıt bir yönetim anlayışına sahip olan SSCB cephesinde bir girişim mevcuttur. 1987 yılında dönemin devlet başkanı Mihail Gorbaçov tarafından duyurulan glasnost (açıklık) ve perestroika (yeniden yapılanma) adını verdiği reform çalışmalarıdır. Yönetimin en tepesinde olan kişi olarak Gorbaçov yaşanan problemleri gözlemleyerek bir çözüm önerisi sunmuştur. Bu kapsamda kapalı yapının neden olduğunu zararları analiz etmiş ve önerisi ülkenin devam eden Soğuk Savaş sırasında bürokrasinin dışarı kapallılığını, yozlaşmış durumda olan idari yapısını yeniden düzenlenmesini şeklindeydi. Yaşanan problemler için Gorbaçov “*Kamusal işlerde ve hayatın her sektöründe daha çok açıklık istiyoruz ... Temel gerçek budur... Bize daha çok ışık gerekmektedir...*” (Eken, 1994: 53). SSCB’nin yaşadığı problemin çözümü noktasında bir hedef olsa da bir taraftan ABD ile çok boyutlu rekabet öteki taraftan geleneksel dışarı kapallılık anlayışı etkisiyle “kapalı yönetim karanlığında” büyüyüp gelişen yozlaşmalar sistemin çöküşünü getirmiştir (Akpınar, 2011: 239). Bu bakımdan Sovyetler örneği yönetsel alt yapının tesisi noktasında yaşanan geri kalmışlığın yönetiminde şeffaflığın nasıl

---

4 <https://www.transparency.org> adresinden incelenebilir.

sağlanamayacağı noktasında bir örnek olması bakımından önemlidir. Bunun yanında kapalılık kültürü içerisinde SSCB vatandaşlarının da bu noktada yönetimi etkileyecek enstrümanlara vakıf olamadığının altı çizilmelidir.

Türkiye’de yönetimde şeffaf bir yapıya geçiş için atılan adımlar örnek ülkelerden daha geç gerçekleşmiştir. 2002 yılında Bakanlar Kurulu Kararıyla “Türkiye’de Saydamlığın Artırılması ve Kamuda Etkin Yönetimin Geliştirilmesi Eylem Planı” kabul edilmiştir. Ardından 9 Ekim 2003’te TBMM’de “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”<sup>5</sup> yasalaşmıştır. Yönetimde şeffaflığın ve hesap verebildiğin sağlanması için gerekli uygulamaların hayata geçirilmesi noktasında önemli bir gelişmedir. Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, vatandaşların anayasal bir hak olan bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin usul ve esasları belirten 4982 sayılı kanundur. Bu kanunun önemi hukuksal anlamda Türkiye’de şeffaflığın sağlanması için atılan adımlardan ilki ve en önemlisi olmasıdır. Başta kamu kurumları ile belirli şartları sağlayan özel sektör bünyesindeki firmaların; kurum gizliliği, meslek sırrı ve kişisel bilgiler dışında kalan her türlü bilgi ve belgeyi istenildiği takdirde vatandaşla paylaşımını düzenlemektedir. Bilgi Edinme Kanunu’nun amaçları 4982 numaralı kanunun 1. maddesinde belirtilmiş olup bu madde; “...demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir” ile mevzuatta yer almaktadır (<http://www.mevzuat.gov.tr>).

### 2.1.2 Nedenleri

Bilgi ve iletişim aygıtlarının yaygınlaşması ve küreselleşme neticesinde, geleneksel devletin kapalı ve gizlilik odaklı uygulamalarına yönelik karşı duruş artış göstermiştir. Bu duruşun temelinde kolektif bilinç düzeyinin artmasını sağlayan toplumdaki eğitim düzeyinin gelişmesi, kitle iletişim teknolojilerinin kullanımının artması sosyal tepki verebilirliği arttıran sosyal medyanın yaygınlaşması gibi gelişmelerdir. Görsel veya işitsel veriler bir önceki yüzyıla kıyasla artık saniyeler içerisinde dünyanın herhangi bir noktasına internet ağı ile transfer olmaktadır. Bu durumun sonucu olarak artan bilgi birikimi beraberinde bilinç ve duyarlılık düzeyinde artışı sağlamıştır. Yaşanan bu süreçte vatandaşlar artık idarenin kayırmacılığı ve keyfililiğine yüksek sesle direnç göstermekte, eylem ve işlemlerde kullanılan metotları

---

<sup>5</sup> 4982 numaralı kanun metni <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4982.pdf>

daha yoğun şekilde tartışmaktadır. Çünkü bilinç ve duyarlılığın artışı vatandaşlık bağının algılanmasını da değiştirmiştir. Modern devletlerde geleneksel anlayıştan süregelen devlet-vatandaş ilişkisinde hâkim olan paradigma değişmiştir. Yalnızca harfi harfine itaat eden, yönetilen vatandaş profili artık geçerliği olmayan bir ilişkinin yansımasıdır. Bu değişim beraberinde getirdiği bilinç düzeyi, şeffaflık talebinin itici güçlerinden birisidir.

Yönetimde şeffaflığın ve açıklığın nedenlerinden bir diğeri de toplumdaki demokrasinin daha fazla sahiplenilmesi ve talep edilmesidir. Bu durumun oluşmasında bilgi ve iletişimin akışının hızlanması etkisi yüksektir. Demokrasi halkın yönetime katılım gösterdiği ve idari işlemlerin halk adına yapıldığı bir rejimi ifade etmesinden ötürü doğal olarak bu işlemler halka açık olmaktadır. Bu sebepten gerçekleşen tüm idari işlemleri halkın denetleyebilmesi mümkün olmalıdır. Bu kapsamda demokratik anlayış çerçevesinde ister politikada ister kamu yönetiminde gerçekleyen işlemler konusunda bilgiye ve belgeye erişilebilir olmasını gerektirmektedir. Bilgi ve belgeye erişebilme süreci sahibi olma süreci kesintisiz gerçekleşmelidir. Ancak bu sayede gerçek demokrasiyi ve yönetimde şeffaflığı sağlayıp mümkün kılan, katılımdan doğan yüksek etkileşimdir. Aksi takdirde kamu yönetimi faaliyetleri konusunda devletin unsurları arası etkileşimin zayıflaması, bilgi akışının kesilmesi veya katılımın düşmesi demokrasi için bir tehlikedir (Eken, 2005:26). Çünkü bu tarz uygulamalar toplum nezdinde sahip olunan bilinç düzeyinin düşmesine sebep olarak arzu edilen şeffaf ve açık yönetim anlayışının zarar görmesine sebep olmaktadır.

Vatandaş ve devletin karşılıklı etkileşiminin artması yönetimde şeffaflığın nedenlerindedir. İkinci dünya Savaşı'nın ardından dünyada sosyal devlet anlayışının yaygınlaşması bu durumun itici etmenlerinden olmuştur. Özellikle devletin ekonomik ve sosyal konularda daha fazla rol alması ile karşılık etkileşimin artması gözlemlenmiştir. Bunun sonucu olarak 1980 sonrası kamu yönetiminde gizliliğin vatandaş ve devlet üzerinde etkisi tartışılmıştır. Demokrasilerin yükselişiyle birlikte gizlilik ve kapalı yönetim anlayışı daha fazla sorgulanır hale gelmiştir. Bu süreç kaçınılmaz olup özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerin yaygınlaşmasının da etkisi büyüktür. Vatandaşların katılım göstermesi ve yönetimi denetlenmesi demokrasinin temel unsurlarındadır. Bunun sağlanması ancak e-uygulamalar ile sürekli ve güvenilir şekilde bilgi ve belgelere erişimin sağlanabilmesi ile mümkün olmaktadır. (Chevallier'dan Aktaran Şengül, 2018: 156).

Bunların yanında yönetimde şeffaflığın ve açıklığın tesisi noktasında uluslararası organizasyonların ve diğer ülkelerin aldıkları kararların ve hedeflerinde etkisi vardır. Modern demokrasiler yönetimde şeffaflığı, katılımıcılığı ve hesap verilebilirliği vatandaşlık hakkı olarak görmektedir. Yönetimde şeffaflık konusu sadece iç dinamiklerden kaynaklı vatandaş ve devlet arasında yaşanan bir paradigmanın değişimi etkisiyle ortaya çıkan bir durum değildir. Nitekim Avrupa Birliği etkisiyle Türkiye’de 2003’de yürürlüğe konulan E-Dönüşüm Türkiye Projesi hayata girmiştir. Bu proje ile 2005 yılına kadar devam eden idari işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine temelinde, hızlı, katılımcı, şeffaf, etkin ve etkinliği amaç edinmiş birimlere sahip olan, hizmet odaklı bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlamayı hedeflemiştir. Türkiye’nin AB sürecinde bu gelişmeler kamusal politikaları ve karar alma süreçlerini etkilemekle kalmayıp kamu yönetiminin şeffaflığın ve açıklığın tesisi noktasında uluslararası mercilerin etkisini gözler önüne sermektedir.

### **2.1.3 Yararları**

Yönetimde şeffaflığın tesisi için atılan adımlar devletle vatandaş arasında uçurumun azaltılmasında oldukça önemli bir rol üstlenmektedir. Yönetimin şeffaflığını arttırıcı uygulamalar, devletin unsurlarının karşılıklı etkileşimini arttırmaktadır. Bu durumun sonucu olarak şeffaflık tesisi ile kamu yönetimin hesap vermesini, vatandaşın bu noktada işlemlerde takipçi olabilmesini sağlayan çok önemli bir gelişmedir. Şeffaf bir yönetim ile vatandaşların kamu yönetimine olan güveni ve desteği artacağından vatandaş nezdinde yönetsel sistemin meşruiyeti artmaktadır.

Yönetimde şeffaflık ilkesini benimseyen kamu yönetiminde; vatandaş ile devlet arasında kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri temelli diyalog kanalları sürekli olarak teknolojinin gelişimini takip etmek, kendini güncellemek durumundadır. Çünkü idarenin şeffaf yapısını koruması ve bu yapısını daha da arttırması için alt yapı güncel tutma arayışında bulunması gerekir. Vatandaşların kullanmayı tercih etmediği hatta bilmediği iletişim metotlarına sahip olunması idare için vatandaş ile iletişim problemlerine sebep olacaktır. Çağa uygun şekilde güncellenen kamu yönetiminde etkinlik ve işlem hızının artmasını sağlamaktadır.

Şeffaf kamu idaresinin bir diğer yararı yöneticilerin üstünde baskı unsuru olmasındaki rolüdür. Çünkü idarenin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların bilgi

sahibi olmasının yolu şeffaf kamu yönetimi anlayışından geçmektedir. Bu yüzden şeffaflık bilgiye ulaşabilmenin kapısı açan araçtır. Nitelikli bilgiye ulaşabilmek temel insan haklarından birisidir. Bir ülkede açıklığın, şeffaflığın adaletin, demokrasinin, hesap verebilirliğin gereklerinden biri olarak bilgi edinme hakkı kullanımı, idarenin şeffaflığını sağlamada anahtar görevi görmektedir. İdareden talep edilecek bilgi ve belgenin alınabilmesi bu kapsamdadır. Kamu personeli içerisinde keyfi uygulamalar engellenir ve vatandaşların demokratik yollarla yönetimden hesap sorabilmesine olanak tanır. Bu bakımdan şeffaflığın, idarenin yönetilenler eliyle denetlenmesinde etkili bir aracı olduğu söylenebilir. Nitekim işleyişinde şeffaflık ilkesini benimseyen bir kamu yönetimi, vatandaşları ile bilgi ve belge paylaşımı noktasında hassas olacaktır (Eryılmaz, 2002: 323). Bu sayede şeffaflık temelinde, vatandaşın kamu yönetimi üzerinde denetimini artırır. Aksi takdirde bu durum devletin vatandaşına karşı olan hesap verme sorumluluğunun yerine getirilememesi anlamına gelecektir (Atısyar ve Sayın, 200: 28-29). Bu durum beraberinde devlet ve vatandaş arasındaki uçurumu arttıracak, vatandaşların güveninin azalmasını ve sistemin meşruiyetini kaybetmesine sebep olacaktır.

Ayrıca e-uygulamaların yarattığı etkileşim artışı ile idarenin şeffaflığın sağlanması, vatandaşların yönetimde karar alma sürecine katılımını arttırmaktadır. Bu durumun sebebi yöneticilerin alacağı kararlardan etkilenen vatandaşları, kendilerine ve buldukları toplumun dinamiklerine uygun görüş ve öneride bulunma noktasına itmesidir. Bununla birlikte vatandaşların katılım oranının artması, şeffaf bir yönetimde bilgi ve belgelerin erişebilir olması ile çıkar gruplarının haksız menfaat elde etmesinin engellenmesini sağlamaktadır (Eken, 2005: 44). Bu durum vatandaşın kamu yönetimine olan katılımının ve güveninin sağlanması noktasında şeffaflığın oldukça etkili ve yararlı bir sonucudur.

## **2.2. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMASI ÖRNEKLERİ**

E-devlet uygulamaları bilgi ve iletişim teknolojilerin gelişimi ile kullanıcılara sağladığı faydalar sayesinde dünyada hızla yaygınlaşma alanı bulmuştur. Çalışmada Amerika Birleşik Devletleri (usa.gov) ve Birleşik Krallık (gov.uk) örnekleri ele alınacaktır. Seçilen bu iki örnek, Birleşmiş Milletler e-devlet gelişmişlik indeksinde sırasıyla 11. ve 4. sıradadır (United Nations E-Government Survey 2018: 226). Bu iki örneğin araştırma konusu edilmesinin sebebi bu ülkelerin geçmiş e-devlet gelişmişlik

indeksinde sürekli olarak ilk sıralarda yer almasıdır. BM'nin iki yılda bir kez yayınladığı e-devlet gelişmişlik indeksine göre bir önceki dönemde (2016) Birleşik Krallık 1. sıradadır. ABD ise 2005'de ilk sırada yer alıp sonraki raporlarda yüksek sıralarda olmaya devam etmiştir. Bu bakımdan bu iki örneğin çalışmada yer almasının doğru olacağına kanaat getirilmiştir.

### **2.2.1 Amerika Birleşik Devletleri (USA.GOV)**

ABD bilgi ve iletişim teknolojilerinde dünyayı etkileyen bir ülke konumundadır. İnternet ağı ilk olarak ABD için kurumlarda geliştirilmiş ve sonradan dünyaya yayılmıştır. ARPANET projesi olarak ortaya çıkan bu ağ sistemi önceleri üniversite ve araştırma kurumlarını birbirine bağlamış, 1980 sonrası ikiye ayrılarak iletişim ve askeri amaçlı kullanılmaya başlanmıştır (<http://yunus.hacettepe.edu.tr>).

ABD internet ağının yanı sıra dünyadaki bilgi ve iletişim teknolojileri gelişiminde öncüdür. Bu bağlamda Marry Meekr'in 2019 raporuna göre dünyadaki en büyük teknoloji şirketleri sıralamasında ilk beş şirketin ABD kökenli olması bu durumu doğrulamaktadır (Internet Trends 2019: 13). ABD yazılım ve donanım teknolojilerinde lider ülke konumunda olup bu avantajını kullanarak e-devlet uygulamalarını diğer ülkelere kıyasla daha önce kullanıma sunmuştur. İlk örnekleri ulusal çapta olmayıp eyalet düzeyinde ve kurumların kendi ihtiyaçları veya kararları için hayata soktuğu uygulamalardır. İlk e-devlet uygulamaması sayılacak girişim Internal Revenue Services (Federal Gelir İdaresi) olup tahmin edileceği üzere online vergi işlemleri için kullanılan e-uygulamadır (Uçkan, 2003: 74). E-devlet uygulamalarının öncelikli parasal konularda sağladığı yararlar bakımından öncelikle mali birimlerde devreye girmiş olması bilgi ve iletişim teknolojilerine olan güveni bir anlamda göstermektedir. Ayrıca kullanım oranlarının yüksekliğini vurgulamak adına 2000 yılında dahi 40 milyon ABD vatandaşı e-devlet uygulamaları ile etkileşim içindedir (Uçkan 2003: 74). Bu yüksek oranlar yönetimde şeffaflığın ve bilgisayar teknolojilerinin geliştiği ülke olan ABD'nin e-devlet uygulamalarını ne kadar başarı ile entegre ettiğinin göstergesidir.

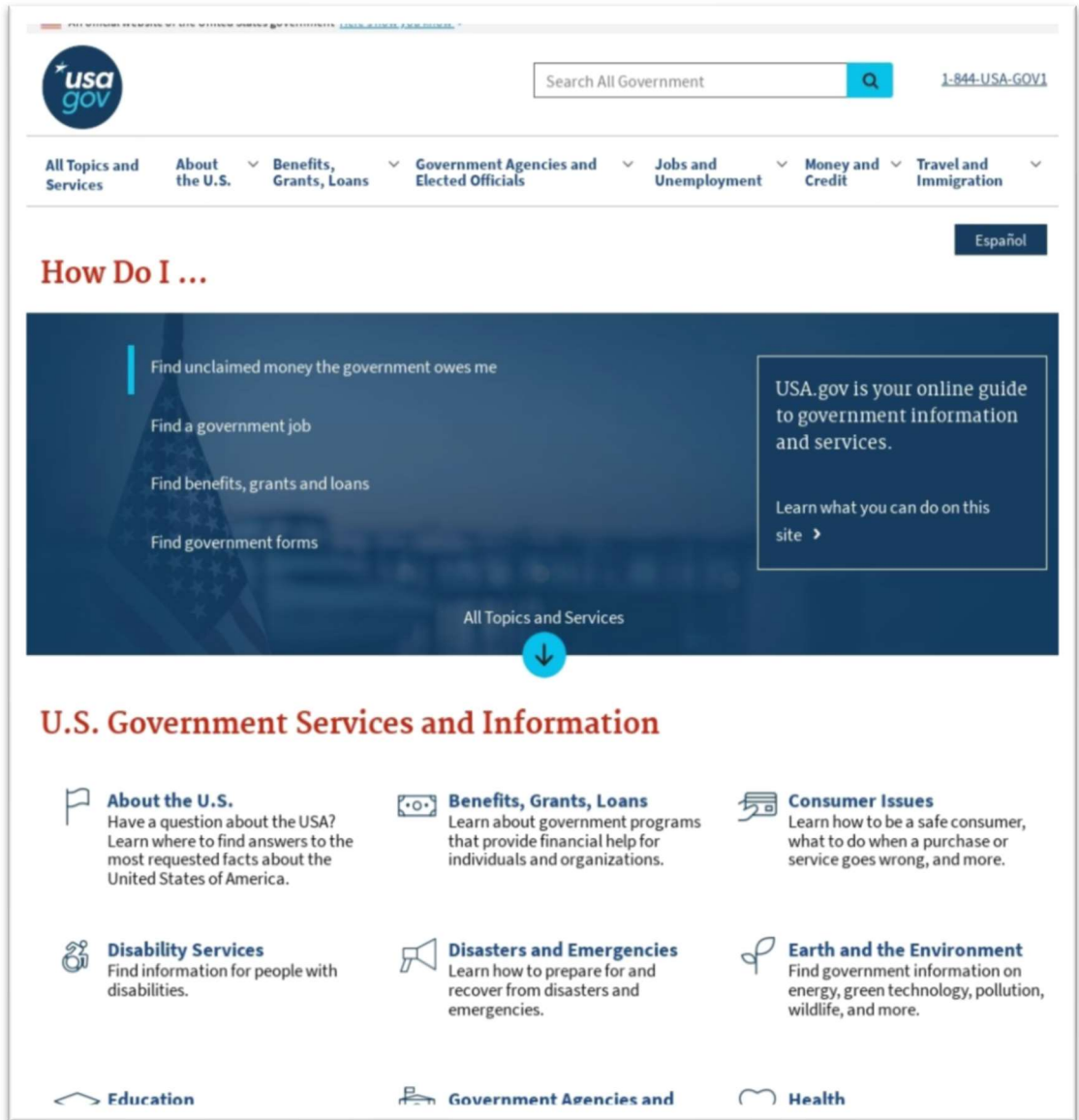
E-devlet uygulamalarının tek bir merkezde toplanarak sürdürülmesi ve USA.GOV'un hayata geçme çalışmaları ABD başkanı Bill Clinton dönemindedir. Clinton Haziran 2000'de Federal Search Foundation iş birliğinde tek bir merkezi platformun kurulacağını açıklamıştır. Devamında 22 Eylül 2000 tarihinde



FirstGov.gov adıyla hayata geçmiştir. General Services Administration ve 22 federal kurum iş birliği ile bu uygulamanın finansmanı olarak 2001 ve 2002 yıllarında geliştirilmesinde katkıda bulunmuşlardır. Yıllar içerisinde sunduğu hizmetler sayısı artmıştır. 2002 yılında ise ilk defa ABD kongresinden ödenek almıştır. 2007 Ocak sonrası ismi USA.GOV şeklinde değişmiştir (<https://www.usa.gov>). Günümüzde USA.GOV sistemi e-devlet uygulamalarının tek merkezden yürütülmesi amacıyla temel e-devlet uygulaması olarak varlığını sürdürmektedir.

### Şekil 3

USA.GOV Ana Sayfası



Kaynak: [www.usa.gov](http://www.usa.gov), Erişim Tarihi 01.08.2018.

Günümüzde USA.GOV ABD’de e-devlet hizmetlerini tek bir çatı altında toplayan; amacı kamusal hizmet ve bilgi akışının bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtası gerçekleşmesini sağlayan uygulamadır. Uygulamaya <https://www.usa.gov> internet adresinden erişilebilmekte olup çok uluslu yapıdan kaynaklı olmasından ötürü İngilizce ve İspanyolca dil seçenekleri mevcuttur. Bu sayede yetersiz dil bilgisinden kaynaklı kullanamama probleminin önüne geçilmesi amaçlandığı söylenebilir.

USA.GOV hafta içi günleri telefon desteği ve canlı chat olacağı mevcuttur (<https://www.usa.gov>). Bu özelliği ile kullanıcılar herhangi bir konuda USA.GOV destek ekibi ile iletişim kurarak soru ve problemleri iletebilmektedir. Bu uygulamanın kullanım oranını arttırıcı bir hareket olup vatandaş nezdinde var olan imaja olumlu bir katkı yaptığı söylenebilir. USA.GOV kullanımının artması ve toplumun nezdinde yaygınlaşması adına bu tarz girişimlerde bulunulması, uygulamanın işlevselliği ve geleceği için oldukça faydalıdır. Siteye erişim sağlandığında ilk olarak en üst pencerede bilgilendirme bölümü yer almakta olup, USA.GOV’un ABD’nin resmî web sitesi olduğunu anlamına gelen .gov uzantısı ile bittiğini uyarısı belirlemektedir. Ayrıca *https* protokolünü kullandığını, bu sayede internet sitesini incelerken veya kamusal bir işlem gerçekleştirirken tüm bilgilerin şifrelenmiş ve güvenli şekilde iletildiği vurgulanmıştır. Bu tarz kısa uyarılar bile kullanıcıların bu e-devlet uygulamasına olan güvenini olumlu şekilde etkileyecektir.

İnternet sitesine ana menüde 7 temel ana başlığın yer aldığı görülmektedir. Bunlar *All Topics and Services (Başlıkların ve Hizmetlerin Tümü)*, *About the U.S(ABD Hakkında)*, *Benefits, Grants, Loans(Yardımlar, Bağışlar, Krediler)*, *Government Agencies and Elected Officials(Kamu Kurumları ve Seçilmişler)*, *Jobs and Unemployment(Meslekler ve İşsizlik)*, *Money and Credit(Para ve Kredi)*, *Travel and Immigration(Seyahat ve Göçmenlik)* konularıdır ([www.usa.gov](http://www.usa.gov)).

*Konuların ve Hizmetlerin Tümü:* USA.gov’da yer alan tüm kamusal bilgilerin, rehberlerin veya hizmetlerin dökümüne ulaşılmaktadır. Aynı zamanda listelenen seçenekler ile kullanıcıların ulaşmak istedikleri sayfaya daha hızlı şekilde gerçekleşmesi ağılanmaktadır.

*ABD Hakkında:* Kamu kurumlarının bütçe ve mali konularına hakkında veriler, ülkeye ait istatistikler, ülke tarihi ve çeşitli dönemlere ait kamu dokümanları, ABD

bayrağı hakkında bilgi, başkan ve başkan yardımcılarını biyografileri, ABD’de yaşama yönelik temel bilgiler yer almaktadır.

*Yardımlar, Bağışlar, Krediler:* Bu kategoride öğrencilere yönelik burslar, gıda yardımları, işsizlik yardımı, fatura yardımları gibi sosyal destekleme konularında hizmet sunumu ve bilgilendirme yapılmaktadır. Bununla birlikte askeri programlar hakkında bilgiler, ekonomik konut sahibi olma ve sosyal güvenlik konularında bilgiler mevcuttur.

*Kamu Kurumları ve Seçilmişler:* Harf sırasına göre kamu kurumları listelenmiştir. Tüm kurumlara ait bütçe, formlar, hizmetler bilgisi almaktadır. Ayrıca önemli bir görevi seçimle yönetime başkan, senatörler, valiler gibi kişilere ait iletişim bilgilerin yer almasıdır.

*Meslekler ve İşsizlik:* Bu kategoride işsizlere yönelik meslek edinme ve iş bulma konularında hizmetler sunulmaktadır. İşsizlik yardımları kullanımı noktasında hizmetler, İş ve iş güvenliği hakkında yasa ve vatandaşların hakları noktasında bilinç düzeyini artırıcı rehberler yer almaktadır. Ayrıca girişimcilerin desteklenmesi için gerekenler ve meslek tanıtımları göze çarpanlar önemli hizmetlerdir.

*Para ve Kredi:* Bu kategoride finansal konularda bilgilendirmeler yer almaktadır. Bireylere ve kuruluşlara maddi yardım sağlayan devlet programları, eyaletlerde gerçekleştirilen piyango sonuçları, ABD para birimi, emeklilik, konut sahibi olma, harcama, tasarruf ve yatırım gibi konularda bilgiler ve öneriler yer bulunmaktadır.

*Seyahat ve Göçmenlik:* Bu kategoride ABD vatandaşlığı hakkında bilgiler yer almakta, vatandaşlığı araştıranlar veya vatandaşlık için işlemler gerçekleştirenlerin izlemeleri gereken işlemler listelenmiştir. Bunun yanında turistler için ülke içinde çeşitli ulaşım kanalları ile gerçekleştirebilecekleri rehberler, vize çıkartma mevzuatı, yeşil kart süreci ve vatandaşların uluslararası seyahatlerine yönelik işlemlerin bilgisi yer almaktadır.

### **2.2.2 Birleşik Krallık (GOV.UK)**

Birleşik Krallık da e-devlet alanında ki gelişmeler 1994 yılında Bilgisayar ve Telekomünikasyon Kurumu (open.gov.uk) internet sitesi ile başlamıştır. Sonrasında kamuda kullanılabilir bilgi ve iletişim teknolojisine dair 1998 yılında *E-Devlet: Bilgi*

*Teknolojileri ve Vatandaş raporu* yayınlanmıştır. (European Commission'dan aktaran Dişli, M. 2016). Eylül 1999'da Performance ve Inovation Unit(Performans ve İnovasyon Birimi) raporundaki öneriler neticesinde hayata geçen Office of e-Enjoy(e-temsilcilik dairesi) ile e-devletin uygulanması üzerine çalışmaya başlamıştır. Bu kapsamda e-politika stratejisi, e-dağıtım stratejisi ve e-iletişim stratejisi olmak üzere 3 temel alanda planlama ile e-devlet projeleri yürütülmesine görevlendirilmiştir. Aynı yıl aralık döneminde Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca "*Rekabetçi Geleceğimiz ve Bilgi Yönelimli Ekonomiyi Kurma*" ve 2008 yılına kadar tüm kamu kurumlarının e-devlet entegrasyonu gerçekleştirme hedefini içeren "*Devletin Modernizasyonu*" raporları yayınlanarak gerek kamu yönetiminin gerekse özel sektörün bilgi ve iletişim teknolojileri entegrasyonunun sağladığı ekonomik yararlar üzerinde durulmuştur. Raporlar ilk kez Birleşik Krallık özelinde e-devlet uygulamalarının entegrasyonunda yapılacakları belirtme üzerine olması açısından oldukça önemlidir (Uçkan, 2003: 82).

2003 yılında özel sektör unsurları ile etkileşim kurmak için BusinessLink.gov.uk web sayfası yayına sokulmuştur. Temel bir bilgilendirme panosu şeklinde kullanılmıştır. Birleşik Krallık e-devlet süreci öncelikli olarak e-devletin ekonomik anlamda sağladığı tasarruflarda ve firmalar arası etkileşiminde görülmüş, işlemleri kolaylaştırıcı özelliğinden ötürü devlet-finans ilişkisinde kullanım alanı bulmuştur.

Devlet ile vatandaş arasında kamusal işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlayan Directgov sistemi 2004 yılında kullanıma girmiştir. 11 Aralık 2012 tarihine kadar e-hizmetlerin sürdürülmesi noktasında faaliyetine devam etmiştir. Birleşik Krallık için önemi vatandaş ile devlet arasındaki temel e-devlet ana kapısı olması projesi olmasıdır. Kamu kurumlarının entegrasyonu Directgov sistemine yayında kaldığı ve GOV.UK ile birleştirilene kadar devam etmiştir. Bu süre zarfından kamu kurumlarının bilgi ve teknolojilerine entegrasyonu konusunda ilerleme kat edilmiştir.

## Şekil 4

GOV.UK Ana Sayfası

The screenshot shows the GOV.UK homepage. At the top, there is a blue banner with the text "Tell us what you think of GOV.UK" and "Take a short survey to give us your feedback". Below this is a search bar with the text "Search GOV.UK". To the right of the search bar, there is a list of popular services: "Prepare for Brexit", "Find a job", "Renew vehicle tax", "Book your theory test", and "Personal tax account". The main content area is divided into a grid of service categories, each with a title and a brief description. The categories are: "Benefits", "Disabled people", "Money and tax", "Births, deaths, marriages and care", "Driving and transport", "Passports, travel and living abroad", "Business and self-employed", "Education and learning", "Visas and immigration", "Childcare and parenting", "Employing people", "Working, jobs and pensions", "Citizenship and living in the UK", "Environment and countryside", "Crime, justice and the law", and "Housing and local services". At the bottom of the page, there is a large blue number "25" representing "Ministerial departments" and a large blue number "405" representing "Other agencies and public bodies". To the right of these numbers, there is text stating: "The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK. Here you can see all [news and communications](#), [statistics](#) and [consultations](#). Find out [how government services are performing](#) and how satisfied users are."

**Kaynak:** <https://gov.uk>. 01.07.2019.

2012 yılında devreye girmesinin ardından GOV.UK sistemi önceki dönemde faaliyete girmiş Directgov ve BusinessLink sistemleri bünyesine dahil edilmiştir. Bu bağlamda Birleşik Krallık için temel bir e-devlet ana kapısı niteliği görmektedir. GOV.UK e-uygulaması 25 bakanlık 405 kamu kurumunu bünyesinde barındıran <https://www.gov.uk> erişim sağlanabilen e-devlet uygulamasıdır. İnternet sitesinin ana sayfasına yer alan kategorilerin altındaki pencereden tüm kamu kurumlara erişim sağlanmaktadır. Bu bağlamda GOV.UK vatandaşı devleti birbirine yakınlattığı söylenebilir.

Sistemin ana sayfasında yer alan en çok kullanılan hizmetler listesine bakıldığında; GOV.UK sırasıyla iş arama, eğitim burslarına başvurma, pasaport ücreti işlemleri, iş arama ödeneği, belediye vergi işlemleri, şirket mevzuatına erişim, sürücü belgesi mevzuatı, taşıtlar vergisi ve kdv oranlarını görme amaçları ile kullanılmaktadır.

Birleşik Krallık 2016 Avrupa Birliği'ne üyeliğin devam edip etmemesi hakkında referanduma gitmiş ve seçmenlerin %51,9'u Avrupa Birliği'nden çıkılması yönünde oy vermiştir (<https://www.bbc.com>). Ülkenin politik ve ekonomik gündeminde oldukça önemi yer tutan 2016 Brexit referandumuna GOV.UK'da önemli yer ayrılmıştır. Siteye erişim sağlandığında arama kutusunun hemen yanında Brexit referandumu süreci hakkında başlık yer almaktadır. Çünkü GOV.UK haftalık ortalama 15 milyonu geçen ziyaretçiye ev sahipliği yapmaktadır (<https://www.gov.uk>). Bu denli büyük bir kullanıcı kitlesine sahip olması, beraberinde tüm ülkeyi ilgilendiren konuların GOV.UK da ön planda olmasını etkileyen sebeplerden biridir.

Uygulama ana sayfasına erişimde ilk karşılaşılan site içi arama gerçekleştirilmesini sağlayan arama penceresidir. Benzer olarak bir ABD ana e-devlet uygulaması olan [www.usa.gov](http://www.usa.gov)'da da ilk olarak arama penceresi olması dikkat çekicidir. Ayrıca E-devlet Kapısı başlığında da görüleceği üzere [Turkiye.gov.tr](http://Turkiye.gov.tr)'de benzer şekilde sisteme ilk erişimde arama penceresi ile karşılaşılmaktadır. Bu durum merkezi e-devlet uygulamalarının dünyadaki standardizasyonu anlamında oldukça önemli bir tespittir.

Arama bölümünün alt kısmında sitenin kategori listelenmiştir. GOV.UK toplamda 16 adet hizmet kategorisi altında çalışmaktadır. Bu kategoriler Yardımlar, Engelli İnsanlar, Para ve Vergi, Doğum Ölüm Evlilikler, Sürüş ve Ulaşım, Pasaportlar, Seyahat ve Yurtdışında Yaşamak, İş dünyası ve girişimcilik, Eğitim ve Öğrenme, Vize ve Göçmenlik, Çocuk Yetiştirme ve Ebebeyinlik, İşe Alma, Meslek ve Emekli, Vatandaşlık ve Birleşik Krallık Yaşamı, Çevre ve Kırsal, Suç Adalet ve Hukuk, Konut ve Yerel Servisler şeklinde sıralanmıştır.

*Yardımlar* kategorisinde bulunan Evrensel Kredi, Vergi Kredileri, İşveren Ödeneği ve Düşük Gelirli Yardımlar, Bakıcılar ve Sakatlık Yardımları, Çocuk Yardımı, Ailelere Sağlanan Yardımlar, Isıtma ve Konut Avantajları, Ölüm ve Faydalar başlıklarıyla vatandaşların yeni doğan yardımları, ısıtma yardımı ve konut vergisinin

muafiyet koşulları, ebeveyn ölümü sonucunda geriye kalan çocuğun yetiştirilme, eğitim ve sağlık prosedürü hakkındaki bilgilere ulaşması sağlanmıştır. Ayrıca Vergi Kredileri başlığı içerisinde vergi kredisi hesaplayıcı eklenmiştir.

*Engelli İnsanlar* kategorisinde bulunan Avantajlar ve Finansal Yardım, Bakıcılar, Maluliyet Ekipmanı ve Taşımacılığı, Engellilik Hakları, İş ve Engelli İnsanlar başlıklarıyla engelli insanların sosyal hakları hakkında bilgi sahibi olabilmesi, iş özgeçmişinin ya da becerilerinin kaydını yapıp engelli çalışan kontenjanından faydalanabilmesi, finansal yardıma ya da bir bakıcıya başvurabilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca aynı kategori altında engelli öğrenciler için özel okul servisi yardımı alınabilir, engelli vatandaşlar engellilik durumlarının sürücülük için olan yeterliliğini öğrenebilir, uçak yolculuklarında alabilecekleri havalimanı yardımlarına ulaşabilir, engelli park yerleri ve mavi park rozetleri hakkında bilgi alabilirler.

Ülkede geçerli vergi ve sigortalar üzerine bilgi takibi yapılabilmesi adına *Para ve Vergi* kategorisi eklenmiştir. Gelir vergisi, mahkeme işlemleri, borç ve iflas veraset vergisi, sigorta doğrudan ticari hayatı etkileyen konularda geçerli mevzuat bazı örneklerle vatandaşın erişimine sunulmuştur. Kategori içerisinde Sermaye Kazancı Vergisi, Mahkeme İddiaları, Borç ve İflas, Gelir Vergisi, Veraset Vergisi, Ulusal Sigorta başlıklarının yanı sıra bir de HMRC (İngiltere Gelir ve Gümrük İdaresi) ile Başa Çıkmak başlığı eklenmiş, kategori altındaki her başlık, İngiltere'de ikamet edip çalışan insanlara vergi takipleri için verilmiş birer kontrol mekanizması niteliğindedir.

*İş, Meslek ve Emeklilik* kategorisi altında oluşturulmuş hizmetleri arasında, kişisel özgeçmiş kaydı alınarak iş aranabilir, çalışan kesim ve emekli kesim aylıklarını bu kısımdan takip edebilir. Ayrıca aynı başlık altında, vatandaşın iş, emeklilik, askerlik, vergi gibi konularda bilgilenebilmesi için oluşturulmuş Silahlı Kuvvetler Devlet Emekli Maaşı Maaş, Vergi ve Ulusal Asgari Ücret İş ve Sendikalarındaki Haklarınız kategorileri eklenmiştir.

*Vize ve Göçmenlik* kategorisinde ise, İngiltere'de yaşamak ya da eğitim görmek isteyen herkes için oluşturulmuş bilgiler yer alıyor. Bu kategoriden ülkedeki çalışma şartları, eğitim imkanları, aile kurma, oturma izni alma, korunma veya sığınma talebi gibi konularda bilgi sahibi olunabilir. Göçmenler aynı kategori üzerinden Göçmenlik Temyiz ve Durum Sorunları kısmından geçmiş taleplerini takip edebilirler.

*Pasaportlar, Seyahat ve Yurtdışında Yaşamak* kategorisi, yolculuğa çıkacak olanların, yakın ziyareti yapmak isteyenlerin ve göçmenlerin ilgili konularda gerekli asgari bilgiye sahip olması için oluşturulmuş bir kategoridir.

*Çevre ve Kırsal Hayat* kategorisi sahip olduğu Tekneler ve Su Yolları, Kıyıları, Balıkçılık ve Avcılık, Sel ve Aşırı Hava, Geri Dönüşüm ve Atık Yönetimi, Hazine ve Enkazlar, Yaban Hayatı ve Biyolojik Çeşitlilik başlıklarıyla; vatandaşın, tekne, yat sahibi olanlarının araç kaydı oluşturabileceği, balıkçılık yapmak isteyenlerinin olta balıkçılığı lisansına başvurabileceği, bulduğu tarihi eserleri bildirebileceği ve aynı zamanda deniz trafiği, hava durumu gibi konularda bilgi alabileceği bir kategoridir.

*İş Alımı* işverenler ve işçiler için oluşturulmuş bir kategoridir. İçerisinde İş Sözleşmeleri ve Çalışma Saatleri, Görevden Alınma ve İşten Çıkarma, İş Sağlığı ve Güvenliği, Maaş Bordrosu, Personeliniz için Emekli Aylığı, Yasal İzin ve İzin Süresi, Sendikalar ve İşçi Hakları başlıklarını bulunduruyor. Başlıklar vasıtasıyla işverenlerin, personelleri için oluşturmaları gereken asgari şartlar hakkında bilgilenmesi sağlanırken aynı zamanda her iki tarafın da emeklilik yaşlarını, çalışma sürelerini öğrenebilmeleri ve sigortaları hakkında bilgi alabilmeleri sağlanıyor.

*Eğitim ve Öğrenme* kategorisi, barındırdığı Çıraklık, 14 ile 19 Yaş Eğitim ve İş Eğitimi başlığıyla ülkedeki genç bireylerin istedikleri sektörde kolaylıkla çıraklık başvurusu yapabilecekleri bir adres olması dışında, Okullar ve Müfredat Öğrenci Finansmanı Üniversiteler ve Yüksek Öğretim başlıklarıyla, ülkede öğrenim görmekte olan öğrencilerin burs arayabilmesini, ülkedeki eğitim fonuna ulaşabilmesini kolaylaştıran bir kategoridir. Aynı kategori altından kreş, anasınıfı, ilköğretim, ortaöğretim, lise çağında çocuğu olan tüm veliler çocukları için uygun adreslerde yer alan okullar konusunda yardım alabilir, mevcut eğitim kurumlarına ait öğrenci servislerine başvurabilirler.

*Sürüş ve Ulaşım* kategorisi altında yer alan Ehliyet, Taşıt Vergisi, Muayene ve Sigorta, Sürüş Testleri ve Sürüş veya Sürüş yapmayı Öğrenme, Plakalar, Araç Tescili ve Kayıt Defterleri, Bir Araç Satın Almak, Satmak veya Hurdaya Çıkarmak, Engelli Sürücü, Toplu Taşıma Araçları ile Sürüş, Karayolu Kanunu, Karayolu Güvenliği ve Araç Kuralları, Araç ve Sürücü Bilgileri, Ceza Puanları, Para Cezaları ve Yasaklar, Birleşik Krallık ve Yurtdışında Sürüş, Kamyon, Otobüs ve Yolcu Otobüsleri, Nakliye ve Sürücü İşletmeleri, İnsanlara Araba Sürmeyi Öğretmek, Yasayı Kullanmak ve



Uygulamak, Otopark, Toplu Taşıma ve Çevre, başlıkları sayesinde, sürücüler ve sürücü işverenleri, araç kaydı yapabilir, kayıtlı araçlarına ulaşabilir, muayene tarihleri ve vergileri hakkında bilgi alabilirler. Bunun yanı sıra trafik ihlalleri sonucunda alınan cezalarını görebilirler. Bir araç sahibi olmak isteyen vatandaşlar yapacakları işlemler hakkında adım adım bilgi sahibi olabilirler. Ayrıca trafiğe çıkacak olan yeni araçların asgari güvenliği ve trafiğe çıkış onayı hususunda oluşturulmuş Bir Araç İmalatı ve Uyarlama başlığından, firmalar ya da şahıslar, sahip olduğu yeni ya da değişmiş parçalı araçları için trafik izni başvurusu yapabilir, başvuru için gerekli lisanslar hakkında bilgi alabilirler.

Suç, Adalet ve Hukuk kategorisinde yer alan Hüküm ve Mahkemeler, Cezaevleri ve Denetimli Serbestlik, Suçları Bildirimi ve Tazminat Alımı, Gençler ve Hukuk, Haklarınız ve Yasalarınız başlıklarından, mahkûm yakınları, mahkumum hangi hapisanede olduğunu ve cezai süresini görebilir, hapisanelerin koşulları hakkında bilgi sahibi olabilir, ziyaret maliyetleri konusunda yardım alabilirler. Ayrıca kategori içerisinde insanların hakkında açılan davalara nasıl itiraz edebilecekleri, kaza, şiddet, modern kölelik, insan ticareti ve terör mağdurlarına nasıl tazminat alabilecekleri hakkında bilgilere yer verilmiştir.

*Vatandaşlık ve Birleşik Krallık Yaşamı* kategorisinde bulunan Birleşik Krallık Vatandaşlığı, Hayır Kurumları, Gönüllülük ve Onur, Birleşik Krallık 'ta Yaşamak, Hükümet ve Demokrasi, Oylama başlıklarında İngiltere'ye yerleşmek ya da İngiltere vatandaşı olmak isteyen her bireyin bu konular hakkında sahip olması gereken bilgilere yer verilmiştir. Kategori içerisinde Birleşik Krallık da yaşamaya başlamış bireylere yardımcı olacak yerel yönetim ve devletin işleyişi hakkında bilgiler verilmiştir.

*Çocuk Bakımı ve Ebeveynlik* kategorisinde Hamilelik ve Doğum, Çocuk Teşviki, Evlat Edinme ve Taşiyicilik, Çocuğunuz varsa Maddi Yardım, Çocuk Bakımı, Okullar ve Eğitim, Boşanma, Ayrılık ve Yasal Konular başlıkları bulunmaktadır. Vatandaşların doğum, evlat edinme, çocuk bakımı için finansal yardım, evlilik gibi konuların yasal kısımlarının temel bilgilerini alabileceği kategoridir. Kategori üzerinden ebeveynlere, çocuk bakımı konusunda, bakıcı bulma ve çalıştırma koşulları da bildirilmiştir.

## 2.3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMASI ÖRNEKLERİ

Türkiye'de pek çok e-devlet uygulaması örneği mevcuttur. Tüm e-devlet uygulamalarını analiz etmek çok büyük ölçekte bir araştırma ve analiz gerektireceğinden bazı önemli özelliklerine göre 3 uygulama seçilmiştir. Bu kapsamda öne çıkan e-uygulamaların tek bir sistemde toplanılması çalışmasına kullanılan E-DEVLET KAPISI, vatandaşların bilgi edinme noktasında yoğun kullandığı CİMER ve e-uygulamaların kimlik doğrulamasında kullanılan MERNİS projesi çalışmada ele alınacaktır.

### 2.3.1 MERNİS

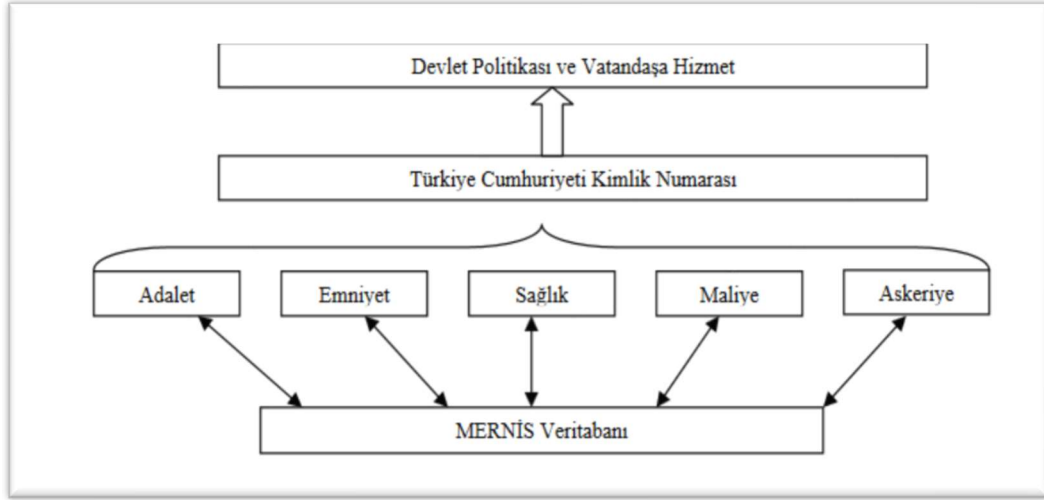
Merkezi Nüfus İdaresi Merkezi (MERNİS) projesi İçişleri Bakanlığı'na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nce hayata geçirilmiştir. Türkiye'de hayata geçirilen e-devlet uygulamaları açısından oldukça önemli olup merkezî nüfus bilgileri düzenlenmesi projesidir.

Proje fikri ilk olarak 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile ortaya çıkmıştır ve Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendirilmesine karar verilmesine rağmen hayata geçirilmemiştir. Sekiz yıl sonra MERNİS projesinin hayata geçirilmesinde ODTÜ görevlendirilmiştir (Eroğlu, 2006: 87). Projenin uygulama çalışmaları ancak 1982'de başlamıştır. 1977 yılında Dünya Bankası tarafından 5.5 Milyon Dolar fonlanan proje 1 Kasım 2002 yılında aktif olarak hizmetlerin sunumunda kullanılmaya başlanmıştır. 30 yıllık bir sürecin ardından hayata geçiş olan MERNİS, büyüklüğü ve işlevselliği göz önüne alındığında dünyada oldukça takip edilmiş ve gerçekleştirilecek pek çok büyük çaplı e-devlet projesine ilham kaynağı olmuştur (Tarhan, 2011:187).

MERNİS projesi ile tüm nüfus kayıtlarının bilgisayar altyapısını tesisi sağlanmıştır. MERNİS'in sağladığı hizmetler şunlardır: 1- Nüfus kayıtlarını elektronik ortama taşıyarak hizmetlerde bölge bağımlılığını ortadan kaldırmak. 2- Tüm Nüfus kayıtlarını birleştirerek merkezi bir yapıdan hizmet sunumunu sağlamak 3- Her vatandaşa ayrı bir kimlik numarası atanması ile kamu ve özel sektörde ilişkileri kolaylaştırmak ve hızlandırmak. 6- Nüfus işlemlerin hızlı ve basit yerine getirilmesiyle vatandaş-devlet arasındaki memnuniyeti arttırmaktır ([www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr)).

## Şekil 5

### MERNİS Projesi ve Kamu Kurumları ile İlişkisi



**Kaynak:** Eroğlu, 62.

MERNİS ile nüfus bilgilerinin dijital ortama aktarılması, vatandaşlara kayıtlı olduğu ilçe nüfus müdürlüğü yerine ikamet ettiği yerdeki nüfus müdürlüğünde gerekli işlemleri gerçekleştirme kolaylığını sağlamıştır. MERNİS projesinin büyüklüğü ve sağladığı hizmetler içerisinde önemli nokta, merkezi bir platform üzerinden tüm Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için hepsi birbirinden farklı, bilgisayar ortamında oluşturulan 11 sayıdan oluşan *vatandaşlık numarası* uygulamasıdır. Bu sayede e-uygulamaların kullanılması noktasında kişi bilgilerinin onay sürecinde temel olma görevini yerine getirmektedir. Ayrıca MERNİS ile kurulan bu altyapı sistemi sadece kamu yönetimi içerisinde değil bankacılık sektöründe olduğu gibi özel sektör içerisinde kullanılmaktadır. Bu projenin idare açısından önemi ise dikey bir yapı olan nüfus verilerini dijital ortamda hızlı erişilebilen ve güvenilir şekilde saklanmasını sağlamak ve kamusal işlemlerde çok amaçlı kullanım sahası oluşturarak bütün ülke vatandaşların ve firmaların kullanımını sağlamaktır.

MERNİS uygulaması kamu yönetiminde yetkililerin karar alma noktasındaki keyfiliğin önüne geçmede önemli bir rol oynamakta bir anlamda bir oto kontrol imkânı vazifesi sunmaktadır. Yapılacak yatırımların karar ve plan aşamasında MERNİS verileri kullanılabilir olacağından kamu personelinin keyfî veya kayırmacı hareket etmesini engelleyecektir.

### 2.3.2. CİMER

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (Cimer) 20 Kasım 2006 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanarak hizmete başlamış bir e-devlet uygulamasıdır. CİMER sistemi vatandaşların talep, ihbar ve şikâyetlerini aracısız şekilde aktarabilmesi amacıyla hayata geçirilmiştir. CİMER uygulaması ile amaçlanan elektronik ortam üzerinden vatandaşlarının 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı’nı ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkı’nı elektronik kanallardan kullanabilecekleri bir platform olmasıdır.

#### Şekil 6

CİMER (www.cimer.gov.tr) Ana Sayfası

**Kaynak:** <https://cimer.gov.tr>, 12.04.2019.

CİMER sistemi vatandaş ve devlet ilişkisinde aracıları ortadan kaldırarak, kamusal işlem hacmini arttıran bir e-uygulamadır. CİMER üzerinde talep, öneri, şikâyet, ihbar gerçekleştirmek veya Bilgi Edinme Hakkı kapsamında başvuruda bulunmak <https://www.cimer.gov.tr> internet adresinden gerçekleştirilmektedir. Güvenliğin sağlanması ve vatandaşın gerçekleştirdiği işlemleri takibinin yapılabilmesi adına cep telefonu onayı gibi kişisel iletişim bilgilerinin sisteme girilmesi

gerekmektedir. Bunun yanında E-devlet Kapısı uygulamasına kayıtlı kullanıcılar bu adımları atlayarak giriş yapabilmekte ve işlem gerçekleştirebilmektedir. Bu durumun Türkiye’de e-devlet uygulamalarının tek bir ana kapıda toplanması çalışmasından kaynaklanmaktadır.

CİMER sistemi ile başvuru gerçekleştirme ve takibi vatandaşlar için oldukça kolaylaştırılmış olup temel düzeyde bilgisayar kullanım bilgisi yeterlidir. İşlem süresinin kısa ve yapılması gerekenlerin basit olması vatandaşların bu uygulamayı kullanımını kolaylaştırmaktadır.

CİMER vatandaşın idare ile iletişim kurma yeteneği büyük ölçüde arttırmaktadır. Uygulama coğrafi sınırlılıkları ortadan kaldırmasının yanında işlem hızı da büyük ölçüde arttırır. CİMER sistemi başvuru işlemleri aşamasını da oldukça kolaylaştırmaktadır. Gerçekleştirilen başvurulara sistem tarafından otomatik olarak üretilen başvuru numarası atamaktadır. Atanan bu benzersiz numara ile işlem adım adım takip edilmektedir. Gerçekleştirilen işlemlerin sonuçlara *Başvuru Sorgula* menüsünden ilgili sayfaya erişilebilmektedir. Geçmiş tarihli tüm başvurular, başvuruların iletildiği kurumlar ve cevaplar her zaman ulaşabilir konumdadır. Gerçekleştirilen tüm başvurular; başvuruların ilgili kurumlara aktarılması ve hareket geçmişleri ile başvurulara gelen yanıtlar CİMER içerisindeki *Başvurularım* butonu ile görüntülenebilmektedir. Ayrıca başvuru sırasında girişi yapılan e-posta adresine otomatik olarak e-posta gönderilerek vatandaşların bu süreç hakkında bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Başvuru sürecinin ve yapılan başvuruların kontrol edildiği tarihte hangi biriminde işlemde olduğunun takibinin yapılması uygulamanın işlevselliği arttırmakta ve yönetimin şeffaflığını geliştirme açısından oldukça değerlidir.

E-uygulamalar hayata geçirilme aşamasında ülkenin dinamiklerine uygun şekilde hazırlanması halka ulaşması açısından oldukça önemlidir. Bu sebepten CİMER’de sadece internet erişimine sahip kullanıcıların erişim sağlayabildiği e-devlet uygulaması değildir. Geleneksel iletişim metotları ile CİMER sistemine erişim sağlanabilmektedir. Erişim yöntemleri geniş tutularak toplumun her kesimine ulaşabilmesi amaçlanmıştır. Vatandaşlardan gelecek istek, öneri, şikâyet bilgi edinme talepleri için başvurular beş farklı şekilde gerçekleştirilebilir. Bunlar;

- İnternet sitesi <https://www.cimer.gov.tr> üzerinden Türkiye Cumhuriyeti kimlik bilgilerini girerek veya e-devlet hesapları üzerinden CİMER sisteminden başvurusu gerçekleştirilmektedir.
- CİMER sisteminde başvuru telefon üzerinden de erişim sağlanabilmekte olup kurumun telefon numarası olan 150'yi tuşlayarak CİMER ile iletişim kurularak başvuru işlemi gerçekleştirilmektedir.
- Vatandaşlar istedikleri valilik, kaymakamlıkların halkla ilişkiler bürolarından doğrudan başvuru gerçekleştirebilmektedir.
- Tüm bakanlıkların halkla ilişkiler bürosundan posta aracılığı ile CİMER Başvurusu gerçekleştirilmektedir.

Bunların yanında CİMER sistemine Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) sistemi mevzuatta değişiklik uyarınca 9 Temmuz 2018 tarihinde entegre edilmiştir. Bu durumun nedeni ise Cumhurbaşkanlığı hükümeti sistemi uyarınca Başbakanlık organının kaldırılmasıdır. Bu süreçte BİMER içerisinde kayıtlı olan veriler CİMER ile birleştirilmiştir. Birleşme öncesinde BİMER 19 Ocak 2006 tarihli “Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)–Doğrudan Başbakanlık” başlıklı Başbakanlık genelgesi ile kurulmuştur. CİMER’de olduğu gibi BİMER uygulaması da vatandaşların 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkı kapsamında kullanılacak bir platform olma özelliği taşımıştır. BİMER vatandaşlardan gelecek istekleri, şikayetleri veya ihbarları aracısız olarak Başbakanlık bünyesine iletebileceği, halkla ilişkiler kapsamında faaliyet gösteren bir web sayfası olarak çalışan e-devlet uygulaması olma gayesiyle kurulmuştur. Başvuru süresini kısaltması ve yönetimde şeffaflığı sağlanması açısından oldukça önemli uygulamalardan birisi konumunda kalmıştır. BİMER kullanım istatistiklerine göre ([cdn.basbakanlik.gov.tr](http://cdn.basbakanlik.gov.tr));

- BİMER uygulamasına toplamda 1.729.952 başvuru gerçekleşmiştir.
- Başvuruların türlerine göre tüm başvurular içerisinde başvuru sayısının çokluğuna göre istek (710.766), şikâyet (693.296), görüş/öneri (97.938), bilgi edinme (119.364), ihbar (108.588) adettir.
- Başvuru gerçekleştirmiş olanların 1.296.193 kişi erkek, 424.170 kişisi kadındır. Toplam başvuru içerisinde 9589 kişi cinsiyetlerine yönelik başvuru sırasında bilgi vermemiştir.

- Başvurunun konusuna göre sırasıyla en yüksek 5 başvuru Kamu/Özel sektör çalışanları, Emniyet/Güvenlik Hizmetleri, Yerel Yönetimler, İlk/Orta Öğretim ve Yaygın eğitim ve Sosyal Güvenlik konularındadır.
- Başvuranların eğitim durumuna göre toplam başvuru içerisinde lisans mezunları 460.303 kişi ile ilk sırada iken okur yazarlığı olanlar 2904 kişidir. Toplam başvuru içerisinde 163.645 kişinin eğitim durumuna yönelik herhangi bir veri mevcut değildir.
- En çok başvuru yapılan iller içerisinde ilk 6'da metropol kentler yer almakta olup sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Konya Antalya, Adana ve Bursa yer almaktadır.
- Toplam başvuruların yaklaşık altıda biri İstanbul'dan gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda BİMER uygulaması kullanımı oldukça yoğun olup vatandaşların ilgi gösterdiği bir e-devlet uygulaması olmuştur. CİMER ile işlev bakımından farkının olmadığı söylenebilir. İdarenin şeffaflığı ve açıklığı noktasında bu uygulamaları düzgün çalışması oldukça önemli olup elde edilen başarıların e-devleti bir adım öteye taşıyacağı muhakkaktır.

### **2.2.3 E-Devlet Kapısı (TURKIYE.GOV.TR)**

E-devlet Kapısı Türkiye'de dünya örneklerinde olduğu gibi kamu hizmetlerinin ortak bir kaynaktan yürütülerek, vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik kanaldan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlayan sistemdir. Öncesinde birbirinden dağınık şekilde, farklı kurumlarca sunulan e-devlet uygulamalarını tek bir adreste toplayarak kurumlar arası koordinasyonsuzluktan kaynaklı sorunları en aza indirmektedir. Özellikle kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulan hizmetlerin tek sayfada erişilebilir olması, E-Devlet Kapısı uygulamasının kullanılabilirliğini arttırmakla birlikte niceliksel olarak en gelişmiş e-uygulamalardan birisi konumuna getirmektedir.

E-Devlet Kapısı sisteminin hayata geçmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu, 20/4/2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmî Gazete'de belirtilmiş ve 2008 yılında da faaliyete geçmiştir. E-devlet Kapısı kuruluş aşamasında 19 Milyon Euro maliyetle ve 2009 yılına kadar 1 milyon kullanıcı hedefiyle kurulmuştur (Özata ve Sevinç, 2010: 99). Uygulamanın hedefleri şunlardır: 1-Kamuda mevcut e-devlet uygulamalarını tek merkezde toplamak 2- Birbirinden bağımsız şekilde kurulmuş e-

uygumalar arasında koordinasyon için gerekli alt yapıyı tesis etmek. 3- İdari işlemlerde hız artışı sağlamak. 4- Kamu yönetiminde verimlik ve tasarruf sağlamaktır.

Bu kapsamda Bakanlar Kurulu Kararı ile e-Devlet Kapısı'nın kuruluşu ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Ulaştırma Bakanlığının koordinasyonunda Türksat tarafından gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte E-devlet Kapısı uygulamasının etkinliğini sağlayan önemli gelişme tüm kamu kurum ve kuruluşlarının, Türksat'ın talebi halinde tüm bilgi, belge ve desteği paylaşmak ve işin yürütülmesine dair önerilerini de dikkat almakla zorunlu kılınmasıdır (<https://www.turkiye.gov.tr/>).

### Şekil 7

E-Devlet Kapısı (Turkiye.gov.tr) Ana Sayfası



Kaynak: [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr), 02.05.2019.



E-Devlet Kapısı sistemini kullanmak için internet erişimine sahip bir cihazın varlığı gereklidir. Aynı zamanda değişen ve gelişen teknolojilere E-devlet Kapısı uygulaması uyum göstermiştir. Zamanla sınırlı cihaz desteğini artmış, taşınabilir cihazlara ve popüler internet tarayıcıları üzerinde çalışabilir noktaya gelerek kendini geliştirmiştir. Sadece tarayıcı tabanlı olmayıp mobil cihazlar üzerinden uygulama olarak erişilebilir noktadadır. Bu uygulamalar 2019 itibari ile E-devlet Kapısı Android ve IOS tabanlı cihazlar için hazırlanmıştır (play.google.com; itunes.apple.com). Farklı sistemleri desteklemesi uygulamanın çok sayıda kişiye erişebilmesi açısından oldukça önemlidir. Kullanıcı sayısının artması vatandaşın e-devlet uygulamaları ile sağlanan hız ve tasarruf avantajının yanında idarenin üzerindeki fiziksel işlem yükünü azaltmaktadır

Vatandaşların e-devlet hizmetlerini güvenle kullanmaları için günümüzde internet sayfaları için güvenli bilgi alışverişi standardı konumunda olan https protokolü Türkiye.gov.tr adresinde kullanılmaktadır. Dünya örneklerinde de gözlenen https protokolü, bir elektronik işlem sırasında kişisel verilerin şifreli şekilde güvenle aktarılması sağlanırken aynı zamanda zararlı yazılımların kullanıcının hangi internet sayfasında yer aldığını tespitini engeller (support.google.com). Bu sayede E-devlet Kapısı vatandaş ile arasında kurulan dijital iletişimde güvenliği sağlamaktadır.

Vatandaşların E-Devlet Kapısı sistemine erişim için kişisel bilgilerin sorgulanması ve sistemde onaylanması gerekmektedir. Bu onay aşaması tıpkı CİMER uygulamasında olduğu gibi MERNİS altyapısı ile bu süreci gerçekleştirmektedir. Bu süreç <https://giris.turkiye.gov.tr> adresinden yürütülmekte olup erişimin sağlanabilmesi için *E-Devlet kullanıcı adı ve şifresi, Mobil imza, e-imza, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı* veya *anlaşmalı 18 bankanın internet şubesine erişim* arasından bir tanesine ihtiyaç duymaktadır.

- E-Devlet şifresi: PTT şubelerinden kişinin vatandaşlık bilgilerinin mevcut olduğu onaylı bir belge ile sahip olunmaktadır Ek olarak kişi hali hazırda mobil imza, elektronik imza veya anlaşmalı bankaların internet şubesine erişim sağlayabiliyorsa öncelikle bu kanallardan e-devlet kapısı uygulamasına erişebilir ve şifre oluşturabilir.
- E-İmza: Tıpkı Mobil İmza gibi ıslak imzanın dijital eşdeğer sayılan uygulamalardan birisidir. E-e-devlet Kapısı gibi platformlarda kişi doğrulama

verilerinin değişmediğini, gönderen kişiye ait olduğunu ve kullanıldığını takdirde inkâr edilemeyeceğini kabul edilen uygulamadır. E-İmza sahibi yalnızca gerçek kişiler adına sahip olunabilir. Kurumlar e-imza sahibi olup işlemlerinde kullanamazlar (Bensghir, 2008: 107-108).

- Mobil İmza: Islak imzanın dijital ortamlarda karşılığı olan mobil imza Türkiye’de 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile faaliyete geçmiştir (www.mevzuat.gov.tr). Yapılacak işlemlerde ıslak imza ile aynı hukukî değeri vardır. Mobil operatörler tarafından GSM kart sahiplerine sağlanan bit hizmettir. Sahip olan kişi için erişim sırasında benzersiz bir sertifika oluşturarak güvenliğini sağlamaktadır.
- Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı: Türkiye’de vatandaşların sahip oldukları vatandaşlık bağıını ifade eden en temel belgelerden birisidir. Üzerindeki yazanlar ve sahip olduğu çip içerisinde kişisel bilgiler (medeni hali, kan grubu, doğum yeri ve tarihi, adı, soyadı, baba adı, anne adı, geçerlilik tarihi, uyuğu, cinsiyeti, biyometrik verileri, ıslak imza) ve arşiv bilgileri (T.C. kimlik numarası, seri numarası, önceki soyadı, kayıtlı olduğu yer (şehri, ilçesi, cilt, hane, sıra numarası, verilış nedeni ile verilış tarihi) yer almaktadır.
- İnternet Bankacılığı: E-Devlet Kapısına erişmek için 18 bankanın internet bankacılığına giriş yapıldıktan sonra e-devlet ikonuna tek tıklama ile diğer giriş yöntemlerindeki kimlik onayı aşamalarını atlayarak erişim sağlanmaktadır (giris.turkiye.gov.tr).

Türkiye’de E-Devlet Kapısı uygulaması henüz oldukça genç olmakla birlikte kamu yönetiminin entegrasi hızlı şekilde devam etmektedir. Mayıs 2019 itibari ile 43 milyondan fazla kullanıcıya sahiptir. Sistemde 4500’den fazla hizmet yer almaktadır. Bunların 2000’i mobil hizmetlere yöneliktir. Toplamda 618 kurum E-devlet Kapısı ile ilişkilidir. (Turkiye.gov.tr). Kamu hizmetlerinin tek bir çatı altında toplanması sürecinin bitmemiş olması, var olan hizmetlerin geliştirilmesinin devam ediyor olması sebebiyle E-devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmet adetinin veya işlevinin zamanla değişeceği anlaşılmaktadır.

Diğer öne çıkan e-uygulamalar ile kıyaslandığında E-Devlet Kapısı; vatandaşlara sunulan hizmetler ve bilgilendirmeler anlamında mevcut uygulamalar içerisinde 2018 itibari ile sayısal olarak diğer e-devlet uygulamalarına kıyasla tek kanaldan hizmet sunumu olarak değerlendirildiği takdirde Türkiye’de ilk sıradadır. E-

Devlet Kapısı sisteminin bu denli gelişmesi ve kullanıcı sayının artışını doğru okumak önemlidir. 2016 yılında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Ahmet Arslan'ın Anadolu Ajansı muhabirine aktardığı bilgilerden öğrenildiği üzere sadece E-Devlet Kapısı sistemi, Türkiye nüfusunun 15 yaşından büyük kişilerin yüzde %50'sine doğrudan veya dolaylı hizmet veriyor noktaya gelmiştir (www.aa.com.tr).

## **2.4. E-DEVLET UYGULAMALARININ ŞEFFAFLIĞA ETKİSİ**

E-devlet uygulamalarının yönetimde şeffaflığa olan etkisinin analizi için çalışmada e-devletin yararları açısından şeffaflığa olan etkisi ve e-devletin karşılaştığı problemler açısından şeffaflığa etkisi olmak üzere 2 başlıkta incelenecektir.

### **2.4.1 E-Devletin Yararları Açısından Şeffaflığa Etkisi**

E-devlet modeli kapsamında ortaya konan uygulamalar vatandaşların bilgi ve belgelere erişimini kolaylaştırmıştır. Bu sayede bilgiye erişim ve başvuruda bulunma sürecinde yüz yüze iletişim kurma zorunluluğu ortadan kalkmaktadır. Vatandaşların başvuru için sıra beklemek, dilekçe yazmak, belge hazırlamak, form doldurmak gibi işlemleri elektronik kanallardan yürütülebilmektedir. Türkiye'de TÜİK 2018 verilerine göre bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %41,7 ile ilk sırayı almıştır. Benzer olarak e-devlet uygulamaları üzerinden resmi formları ve dokümanları kendi cihazına edinme oranı %22,5'dir. E-devlet uygulamaları üzerinden form doldurma veya doldurulan formları gönderme işlemi %30,1 seviyesindedir. Bu oran bir önceki yılın aynı dönemine (2016 Nisan-2017 Mart) %0,3 azalma göstermiştir. Bu azalışın sebebi farklı kamu kurum ve kuruluşların yürütmekte olduğu e-devlet uygulamaların E-Devlet Kapısı sistemi ile entegrasyonu olduğu anlaşılmaktadır (tuik.gov.tr).

E-uygulamalar vatandaşların bilgi edinmesini ve dilekçe hakkının kullanımını oldukça kolaylaştırmıştır. Sebebi de E-devlet Kapısı'nın bilgi ve belgelere erişimi oldukça kolaylaştıran bir sisteme sahiptir. Bu kapsamda CİMER sistemini kendi uygulaması içerisine dahil etmiş olup, Türkiye.gov.tr içerisinde yer alan başvuru hizmeti ile kamu kurumları ile ilgili bilgi talep edilebilmekte ve ihbar, şikâyet niteliği taşıyan başvurularda bulunmaktadır. Bunların yanında TBMM E-dilekçe hizmeti de Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne elektronik ortamda dilekçe yazarak ulaştırılmasını sağlamaktadır (www.turkiye.gov.tr). Tüm bu sürecin kolaylaşması adına e-devlet uygulamaları yönetimde şeffaflığın sağlanması açısından ilerici çözümler

sağlamaktadır. E-devlet uygulamalarının en temel amaçlarından olan şeffaflık tesisi, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi ileri bir noktaya taşınır. Bu kapsamda vatandaşın devlet için olduğu anlayış yerine devletin vatandaş için olduğu anlayışını kuvvetlendirir. Bu bakımdan şeffaflık, idari işlemlerin gizlilik sınırlamalarının mümkün olan en alt düzeye inmesini sağlamaktadır (Şeyhanlıoğlu, 2007: 92). Çünkü bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve e-uygulamaların kullanımının artması e-devlet modelinin başarıya ulaşmasını, e-devlet modelinin başarısıysa yönetimde şeffaflık ilkesinin perçinlenmesini anlamına gelmektedir.

E-devlet uygulamaları ile karşılıklı etkileşim hızlanmakta kolaylaşmaktadır. Bilgi edinme ve başvuru hakkının kullanımında yaşanan olumsuzluklardan en önemlisi karmaşıklık ve yavaşlıktır. E-devlet; vatandaşların şikayetçi oldukları karmaşık işlemleri, sürecin takibinin zorluğunu, işlemlerin yavaş işlemesi ve bu sırada vatandaşın karşısındaki kamu görevlileri ile yaşadıkları iletişim problemlerini minimize etmektedir. Bu işleyişin bir örneği Millî Savunma Bakanlığı'nda Yoklama Başvurusu işlemi yaptırmak isteyen bir vatandaşın E-devlet Kapısı uygulamasına erişim sağladıktan sonra aşama aşama hangi işlemleri gerçekleştirmesi gerektiğini, sürecin neresinde olduğunu ve bu sürecin ortalama ne zaman ve hangi aşamada sonlanacağını bilgisine Şekil 8'de görüldüğü üzere erişebilir.

## Şekil 8

### E-devlet Kapısı İşlem Örneği

Millî Savunma Bakanlığı  
ASAL Yoklama Başvurusu

Bu işlem için yaklaşık 5 dakikanızı ayırmalısınız.

Bu işlem toplam 12 aşamalıdır.  
Şu anda 9. aşamadasınız.

1. Bilgilendirme ve Onay Formu

2. İletişim Bilgileri

3. Fotoğraf Düzenleme

4. Anket

5. Öğrenim Durumu

6. Celp Tercihi

7. Sağlık Durumu Hakkında Bilgi Formu

8. Başvuru Formu Ön İzleme

9. İşlem Sonucu

a. Sınıflandırmaya Esas Ek Bilgi Formu Barkodlu Belge

b. Sağlık Durumu Hakkında Bilgi Formu Barkodlu Belge

**Kaynak:** <https://www.turkiye.gov.tr/mill-savunma-asal-yoklama-basvurusu>, 01.01.2019.

Kamu yönetiminde şeffaflığı arttırıcı teknoloji temelli uygulamalar ile yönetime katılım ile bağlantılıdır. Dünya örneklerinde görüldüğü gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaştığı ülkelerde katılım oranları artması tesadüf değildir. Bu durumun temeli idarenin geleneksel problemlerinden birisi olan iletişim probleminin giderilmesidir. Bu kapsamda artan bilgi paylaşımı ve erişilebilirlik sayesinde vatandaşların yönetsel kararlara katılımını artmasıdır (Bulut, 2003: 338). E-devlet uygulamaları vatandaşların katılımını sağlayarak idarenin şeffaf yapısının korunmasını ve ileri taşınmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda Birleşmiş Milletler 193 ülkeyi içeren e-devlet indexi raporunda e-katılım oranları yer almıştır. 2018 tarihli raporda Türkiye'nin e-katılım indexinin %0.8586 ile 37. sırada yer almıştır. Bir önceki 2016 tarihli raporda 0.6271 ile 60. sıradadır. Bir önceki rapora göre Türkiye'nin internet teknolojinin geliştiğinin ve bilgi ve iletişim araçlarının da kullanımının arttığını ifade etmektedir. Katılım oranında yaşanan artış Türkiye'de idarenin vatandaşlar için

şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimi ulaşma hedefi bakımından oldukça önemlidir. Türkiye gibi gelişmekte olan ülke ekonomilerinde vatandaşların katılımı ekonomik ve sosyal anlamdaki iyileşme ile artan eğilimdedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>).

Vatandaşların e-devlet uygulamaları ile kamu personelinin takip altında olduğunun bilinmesi vatandaşlar için güven unsuru sağlamaktadır. E-devlet uygulamaları ile kamusal işlemlerde kamu personelinin keyfiliği minimize edilmektedir. Çünkü e-uygulamaların çalıştıkları sunucularda her hareketin kayıt altındadır. E-uygulamanın veri tabanında ve *log* adı verilen sunucu işlemleri geçmiş dosyalarında işlem kayıtları yer almaktadır. E-devlet uygulamaları sayesinde kamusal işlemlerde veya hizmet sunumunda kayırmacılık ve fevri işlemlerin kayıt altında olması, kamu personelinin her an hesap verme endişesi altında tutmaktadır. Bu sayede vatandaşların kamu personelinin işlemlerin kayıt altında olduğunu bilmesi ve gayri şahsiliğin engelleneceğini bilmesini sağlaması açısından önemlidir.

E-devlet uygulamaları kamu personelinin keyfi uygulamalarının engellenmesi halkın güven düzeyini arttırmaktadır. Çünkü e-devlet uygulaması geliştiricilerinin kendi mevzuatları uyarınca personelinin kullanacağı otomasyon sistemleri hazırlamaları zorunludur. Bu konuda Giray (2010) dünya örneklerini derlediği çalışmasında benzer uygulamalar görülmektedir. Pakistan örneğinde vergi daireleri bu bağlamda vatandaş ile kamu personeli arasındaki ilişkiyi mekanikleştirerek, bilgi ve iletişim teknolojileri entegre etmiş ve mevzuatları yeniden yapılandırılmıştır. Filipinler'de Bütçe ve Yönetim Kurumu, kamu ihaleleri için alınacak tekliflerinin online sistem üzerinden yapılmasına izin veren bir sistem kurmuştur. Hindistan'da Andhra Pradesh eyaletinin pilot olarak bölge olarak seçilmiş ve kısa sürede 700.000 dokümanın bilgisayar üzerinde kaydı gerçekleşmiştir. Yapılan bu uygulamalar ile kamu yönetimi içerisinde gerçekleşen işlemlerin kayıt, onay gibi faaliyetler kolaylaştırıp işlemlerde şeffaflığın tesisi sağlanmıştır. Teknolojiye dayalı bu sistem işlemlerde keyfiliğin önünden geçilmiş, şeffaflığın ve açıklığın artmasını sağlayarak güveni artmasını sağlamıştır. Giray (165) Andersen'in araştırmasında elde ettiği bulguları paylaşarak e-devletin %10'dan %90'a artışı, yolsuzluk kontrol indeksini yükselttiğini ve e-devletin yolsuzluğu azalttığını belirtmiştir. E-devlet, yolsuzluğu azaltmada bir araçtır. Çünkü e-devlet uygulamaları kendi içerisinde katılımı sağlayıcı uygulamalar ile desteklendiğinde bir oto kontrol mekanizmasına dönüşmesi kaçınılmazdır.

Kamu yönetiminde şeffaflığı arttıran e-uygulamalar; kamusal işlemlerin, bilgi ve belgenin vatandaşların erişimine açık olması ve bu sayede gerektiği takdirde hesap sorulabilirliği sayesinde geleneksel devlet anlayışında şikâyet edilen dışarıya kapalı yapısını büyük ölçüde azaltmaktadır. Türkiye’de bu konuda e-devlet uygulamalarının kullanılması açısından 2003 tarihli 4983 sayılı Bilgi Edinme Hakkı kanunu çok önemli bir gelişmedir. Bu kapsamda 2017-2018 Ocak döneminde 1.552.721 adet Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında başvuru gerçekleştirilmiştir.

E-devlet uygulamaları ile kamu yönetiminde alınan kararların ve uygulamaların vatandaşlara ulaşmaması ile ortaya çıkan iletişimsizlik sorunu önüne geçmektedir. Bu bakımdan Türkiye’de tüm kamu kurumların internet sitesinde duyurular menüsü yer almaktadır. İçişleri Bakanlığı internet sitesi (<https://www.icisleri.gov.tr/duyurular>), Cumhurbaşkanlığı internet sitesi (<https://www.tccb.gov.tr/faaliyetler/basinaciklamalari>), Ticaret Bakanlığı’na yürütülen online E-ihale hizmeti (<https://www.eihale.gov.tr/>) örnek verilebilir. Kamu kurumlarının web sayfalarında bu tarz duyuru panoları vatandaşın takibini oldukça kolaylaştırmaktadır. Bu duruma bir diğer örnek E-devlet Kapısı’nda vatandaşların kayıtlı cep telefonlarına mesaj gönderimi ve e-posta bildirimleri sayesinde gerçekleştirilen işlemlerin takibi sağlanmaktadır. CİMER, BİMER, AÇIK KAPI gibi e-devlet uygulamaları üzerinden yapılan başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin durumu hakkında vatandaşlara bilgi verilmesi en geç 30 gün, Bilgi Edinme Hakkı kapsamında ise bu süre 15 gündür (<https://www.cimer.gov.tr>). Bu uygulamalar devlet-vatandaş iletişimde geleneksel modele kıyasla büyük bir dönüşümü sağlamış ve idarenin şeffaflığını sağlaması noktasında ilerleme kat edilmiştir.

E-devlet uygulaması olarak değerlendirmek doğru olmasa da çalışmada sosyal medyanın bu konudaki öneminden gerekmektedir. Sosyal ağlar bilgi ve iletişim teknolojileri ile ortaya çıkmış dijital platformlardır. Kullanıcıların birbirleri ile etkileşim kurması üzerinden kazanç sağlayan dijital ağlardır. Kamu yönetiminin kurum ve personel bazında halkla yaklaşması, idarenin işlemleri duyurmasında etkisi büyüktür. Günümüzde kamu kurumların sosyal medya hesapları resmî duyuru panosu ve haber servisi gibi kullanılmaktadır. Bu bakımda kurumların sosyal medya kullanımı, vatandaşın bilgi edinmesini sağlama ve kendini yakın hissetme noktasında oldukça önemli bir araçtır. Yöneticilerin sosyal medya hesaplarının olması ve vatandaşların bu hesaplara “1 tık” uzağında olması bu noktada oldukça önemlidir.

Örneğin İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun www.twitter.com üzerinde kendisini takip eden 2.800.000'den fazla kişi vardır. Kendisini takip eden kişilerin Türkiye'de sosyal medya kullanan kişilere oranına baktığımızda her on sekiz kullanıcıdan biri Bakan Soylu'yu takip etmektedir (www.twitter.com; www.tuik.gov.tr). Dünya örneklerinde ise oranlar daha fazladır. ABD başkanlarından Barack Obama (102 Milyon) ve Donald Trump (62 milyon) ve Hindistan başbakanı Narendra Modi (49 milyon) sosyal medyayı etkin şekilde kullanmaktadır. Takipçi sayılarının yüksekliği bunu kanıtlar nitelikte olup, paylaşımları altındaki takipçi mesajları, vatandaşların yöneticilere elektronik platformlar üzeri ulaşabilme gayesini göstermektedir. Gözlenen durum esasında sosyal medyanın yöneticiler için bu kanallar vasıtası ile halka ulaşma noktasında ne kadar önemli olduğunun göstergesidir.

Bununla birlikte sosyal medya kanalları yöneticilerin karar alma bazında kamu kurumlarında e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve var olan uygulamaların güncellenmesi bağlamında vatandaşın fikrini en hızlı alabilecekleri platformdur.

E-devlet uygulamaları sayesinde işlem maliyetlerin düşürülüp ve kaynak israfının önüne geçilmektedir. Öyle ki Türkiye'de 2016 itibarıyla e-devlet uygulamalarına yapılan altyapı harcaması 203 Milyon Türk lirası iken 2016 yılında idarenin elde ettiği tasarruf miktarı 1.9 Milyar dolardır (<https://www.aa.com.tr>). Erken dönemde, kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojileri entegrasi günümüzde olduğu kadar yaygın değilken dahi personel sayısında %20 ile %30 arasında azalma yaşanmıştır ve 100.000 form, 300.000 mektup, 20.000 işgücü saati tasarruf yapılmıştır (e-Dönüşüm araştırma raporu, 2004: 118).

#### **2.4.2. E-Devletin Karşılaştığı Problemler Açısından Şeffaflığa Etkisi**

Kamu yönetiminde şeffaflığı sağlayıcı uygulamalar olumlu bir gelişme olsa da bu uygulamaların hayata geçirilmesinde katlanılması gereken bir maliyet vardır. Türkiye bilgi ve iletişim teknolojilerinde dışa bağımlı bir ülkedir. Bu özelliğinden kaynaklı e-uygulamaların hayata geçirilmesinde ithalat bağımlılığını arttıran bağımlılığını arttıran bir gelişmedir. Ayrıca bu süreci, yalnızca e-uygulamaların dışardan görüldüğü kısmı ile sınırlama eksiklik olacaktır. Bu uygulamaların çalıştığı donanımın güncellenmesi ve kamu personelinin e-devlet uygulaması üzerine eğitim gereksinimi maliyeti arttıran diğer unsurlardandır. Türkiye'de bu bağlamda 2002'de merkezi bütçeden 203 adet BİT yatırım projesi için bugüne uyarlandığında 913 Milyon



TL gibi yüksek bir miktar ödenek ayrılmıştır. Bu tarihten sonraki 16 yılda 5 kattan fazla artış yaşanmış ve 2018’de kamu BİT yatırımlarına 255 proje için ayrılan bütçe 5.67 Milyar TL tutarındadır. Artışın bu denli yüksek olmasının sebebi eğitim alanında hayata geçen e-devlet uygulamalarıdır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2018). E-devlet entegrasyonunun devam ettiği Türkiye’de bu yüksek tutarın gelecekte artarak devam edeceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Bununla birlikte özel sektörde yürütülen e-uygulamalarının vatandaşın beklenti ve taleplerini arttırması maliyet unsurunu arttırmaktadır. Bu durum esasında olumlu bir gelişme gibi algılanabilir ama özel sektörün e-uygulamalar üzerinde rekabetten ötürü sürekli kendi sistemlerini güncelledikleri görülmektedir. Kimi zaman hizmet kalitesi aynı kalsa da sadece tasarım değişikliği dahi vatandaş için ileri bir noktaya taşındığı algısını arttırmaktadır. Bu durum beraberinde güncel kalma çabasıyla E-devlet uygulamalarının katlanılması gereken maliyeti arttırmaktadır. Nitekim özel sektörde yer alan kimi dijital örneklerin gelişimi e-devlet uygulamalarını gölgede bırakır niteliktedir. Özellikle bankacılık sektörü, kamu kurum ve kuruluşlarına kıyasla daha erken dijital sürece adapte olmuşlardır. Türkiye’de ki ilk özel bankalardan birisi olan Türkiye İş Bankası A.Ş 1987’de ilk bilgisayar temelli atm (Automated Teller Machine) hizmeti sunan banka olmuş, aynı yıl Türkiye’de ilk olan internet bankacılığını hizmetini de devreye sokmuştur. Hemen ardından aynı yıl bir diğer özel banka olan Garanti Bankası A.Ş internet şubesi hizmetini hayat geçirmiştir. Türkiye’de 2012 verisine göre 45 bankanın 26’sı elektronik şubesinden hizmet sunumu sağlamaktadır. (Eroğlu ve Yücel, 2012: 5). Türkiye’de aktif olarak çalışan özel bankaların henüz Türkiye E-Avrupa+ programına dahil olmadığı bir tarihte dahi internet şubesi veya atm kurulumu gerçekleştiğinin altı çizilmelidir. E-devlet uygulamalarının özel sektörde olduğu gibi kullanıcı deneyimi geliştirme amacıyla gerçekleştirdiği çalışmalar artan vatandaş beklentisini karşılama çabasıyla paralel artış göstermektedir. Bu süreç e-uygulamaların güncelleme maliyetini arttıran önemli bir problemdir.

Kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları ile yönetimde şeffaflığın sağlanmasındaki problemlerden biriside kamu personelinin yetersiz kalmasıdır. E-devletin etkinliğinin sağlanması için gerekli bilgi ve iletişim sistemlerinin altyapısı ve bu sistemlerin gerek kullanıcısı gerek yöntemi için donanımlı insan kaynağı gereksinimi vardır (Naralan, 2008: 7). Ancak bu sayede e-uygulamaların değişen

şartlara uygun şekilde revizesi gerçekleştirilmektedir. Bu durum hem bütçe gereksinimi hem de personelin istihdamında özeni ve kurum içi eğitimleri gerektirmektedir. Türkiye’de her ne kadar e-devlet uygulamaları ile büyük ölçüde önüne geçilmiş olsa da personel istihdamında bazı sorunlar yaşanmaktadır. Bunlar liyakat ilkesinin tam olarak işlemeden kaynaklı sorular, kariyeri geliştirme imkanının azlığı, kamu yönetimi içerisinde ücret dengesinin kurulamaması, gerekli ihtiyaçların doğru ve yeterli kategorize edilmemesi, personel rejimindeki kanunlarla düzenlenir ilkesinin net olarak uygulama şansı bulamaması, profesyonel bir yönetici sınıfının olmaması gibi sebeplerden kaynaklıdır (Yılmazöz, 2009: 299).

E-devlet uygulamaları yönetimde şeffaflığın sağlanmasında oldukça etkili bir araçtır. Bu bakımdan vatandaşların bu uygulamaları kullanmada çekinden kalmaları şeffaflığın tesisi açısından önemli bir problemdir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve yaygınlaşması ile medya organlarının artık internet sitesi vasıtası ile yayın yapmaya başlaması, kamu yönetimine duyulan güveni dünyada azaltmıştır. Bu durum Türkiye’de de yapılan anketlerde de gözlemlenmiştir (Şahin, 2016: 88). Güven düzeyinin düşüklüğü ise bilgi ve iletişim teknolojileri ile bürokraside yaşanan skandalların daha hızlı yayılması, hükümetlerin yanlış politikaları ve sonuçları noktasında bilgi ediniminin artması, idarenin dijital teknolojilere adaptesinde geç kalınması, beklentilere ve taleplere yeterince hızlı dönüş yapılamaması gibi sebeplerden artmaktadır (Şahin, 2016: 88). Bu durum beraberinde yönetime katılım düzeyini düşürmekte ve e-uygulamalara olan güveni azaltmaktadır. Azalan güvenin e-uygulamalar ile kamusal işlem gerçekleştirilmesini azalttığı aşikardır.

Benzer bir problem e-devlet uygulamalarında yaşanan güvenlik kaynaklı problemlerdir. Özellikle herhangi bir cihaz üzerinden internet ağına erişimden çekinen çok sayıda insan vardır. TÜİK verilerine göre evden internet ağını tercih olarak bağlanmayan ve “İnternet kullanımına ihtiyaç duymuyorum” diyenler ülke nüfusuna oranı (%59) çok yüksektir. (TÜİK, 2016) Bu oranın ciddi bir kısmının güvenlik endişesinden ötürü olduğu tahmin edilebilir. Kamuda özellikle kişisel verilerin güvenliği noktasında yaşanan problemler bu insanları e-uygulamalardan uzak kalmasını neden olmaktadır. Ayrıca kamu yönetimi açısından bir boyutu da her güvenlik probleminin kalıcı olarak dijital basında yer almasıdır. Türkiye’de yaşanan kimlik bilgilerin sızdırılması iddiası, 2008’de key ödemeleri bilgilerinin yayınlandığı sitede T.C. kimlik numarasıyla 8 milyon vatandaşın kişisel bilgilerin toplandığı

iddiası medya organlarının internet yayınlarından yıllardır yayından olup, bugün de rahatlıkla erişim sağlanmaktadır (<https://aa.com.tr>; <http://www.cnnturk.com>). Bu ve benzeri gelişmeler vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma ve e-uygulamalar ile işlem gerçekleştirme noktasında tereddütte bırakmaktadır. E-devlet güvenliği coğrafi sınırların korunması kadar önemli bir konudur.

E-devlet hizmetlerini kullanımı için elektronik cihaza sahip olmak ve bunu kullanabilmek yeterliliğine sahip olmak gerekmektedir. E-devlet uygulamaları ile idarenin şeffaflığının sağlanması, bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaşa ulaşamadığı taktirde eksik kalmaktadır. Yaşanan problemler *sayısal uçurum* ve *sayısal okuryazarlıktır*. *Sayısal uçurum* bilgi ve iletişim teknolojilerine erişme imkanının düşüklüğüdür. Başta alt yapı sorunu olmak üzere olmak üzere adaletsiz gelir dağılımı, eğitim seviyesi, kullanım noktasında eğitimsizlik, ileri yaş gibi faktörler sayısal uçurumun sebeplerindedir (Şahin, 2016: 90). *Sayısal okuryazarlık* ise gündelik yaşamında bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımını gerçekleştirmek, ihtiyaç olduğu kadar öğrenme ve kullanmayı ifade etmektedir. (Kılınç ve Salman. 2006). E-devlet uygulamalarının üzerinden bilgi ve belgeye erişim için iletişimi sağlayacak bir cihaza sahip olmak gereklidir. Bu kapsamda TÜİK'in yayınladığı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonucu Bilgi Toplumu İstatistikleri 2018 başlıklı raporunda internet erişimi olup kullanabilen bireylerin toplam nüfus içerisinde oranı %72,9'dur. Bir önceki yıla göre karşılaştığında %6,1 oranında artış göstermiştir. Kullanan vatandaşların cinsiyetlerine göre kullanımı kadınlarda %65,5 iken erkeklerde %80,4 seviyesindedir. Konut bazında internet erişimi ise 2018 dönemi itibariyle %83,8'i evden internete bağlantısı aktif olarak mevcuttur. Bu oran 2017 yılının kıyaslandığında %3,1 oranında artış göstermiştir (<http://tuik.gov.tr>). Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %41,7 ile ilk sırayı almıştır. Benzer şekilde e-devlet uygulamaları üzerinden resmi formları ve dokümanları indirme oranı %22,5 oranındadır. Bu oran bir önceki yılın aynı dönemine (2016 Nisan-2017 Mart) %22,5 seviyesindedir. Son olarak Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerinden form doldurma veya doldurulan formları gönderme işlemi %30,1 seviyesindedir. Bu oran bir önceki yılın aynı dönemine (2016 Nisan-2017 Mart) %0,3 azalış göstermiştir ([www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr)). Türkiye'de internet ağına erişim nüfusa göre yetersizdir. Kullanıcıların e-devlet uygulamalara erişimi yüksek değildir. Bu

durum e-devlet uygulamalarının yönetime Şeffaflığın ve katılımın sađlanmasđ noktasında vatandaşa yeterince ulaşmada etkisizliğine sebep olmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknoloji idari, sosyal ve ekonomik alanlarda deđiŐikliđe sebep olduğu gibi hukuksal bir dönüşüm ihtiyağını beraberinde getirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri her alanda kullanımı her geĉen saniye artmaktadır. Bu durum kamu yönetiminde yer alan kurumlarını ĉađın gerekliliklerine uyma noktasında adaptasyon sürecini da zorunlu kılmaktadır. Yapılan her yenilik veya değişim ile birlikte hukuki anlamda da bir adaptasyon gerecektir ki, bu sreĉte geĉ kalınması halinde yaŐanacak problemler e-devlet uygulamalarının kullanımı noktasında vatandaş aĉısından negatif bir değerlendirme lĉt sebebidir. Bu noktada yasal düzen iĉerisinde hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı hukuki boŐluklar ve engeller hızlı Şekilde düzeltilmesi aĉısından yasa yapıcıların adımları oldukĉa önemlidir (Şahin, 2016: 95).

E-devlet uygulamalarının niteliği ne olursa olsun, işlevselliğin sağlanabilmesi ve hedeflediği kitle ile etkileŐime geĉebilmesi aĉısından gerek hizmeti yürüten kamu kurumu gerekse bu kurumun personelleri tarafından sahiplenilmelidir. Bununla birlikte ilgili e-uygulamanın yöneticilerinin nitelikli olması ve bu uygulamayı ileriye taŐıyacak liderlik potansiyeline sahip olması gerekmektedir. Bu Şartları sağlanmasının yanında bürokrasi ve siyasal aktörlerden destek alması e-uygulamaların işlevselliğini kazanması bağlamında gerekmektedir (Şahin, 2016: 96).

Bu bakımdan anlaşılmaktadır ki e-uygulamaların gerekliliklerine hâkim, yurt dışı örneklerini analiz etme becerisine sahip yöneticilerin eksikliği; arzu edilen Şeffaflığın ve katılımın sağlandığı e-uygulamaların gerek hukuki altyapıdan mahrum kalmasını gerekse e-devlet modelinin başarıya ulaşması Őansını azaltmaktadır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **ANKET VERİLERİNDEN ELDE EDİLEN VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

#### **3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ**

Gerçekleştirilen araştırmanın amacı; e-devlet uygulamalarının kamu yönetimlerinin şeffaflığı üzerinde ne gibi etkiler meydana getirdiğini, kamu yönetiminin önemli aktörleri olan mülkü idare amirleri üzerinden yapılan bir saha çalışmasıyla ortaya koymaktır.

Teknolojinin ekonomik ve sosyal hayatın birçok alanında kolaylıklar sağlamanın yanında, idari yapı içerisinde zaman ve ekonomik tasarruflar sağladığı bir gerçektir. Yöneticiler ile vatandaş arasında diyalog kanallarının daha etkin bir şekilde kullanılmasına zemin hazırladığı aşikâr olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu sayede kamu yönetiminin şeffaflığı açısından da önemli katkı sağladığı söylenebilir. İşte bu katkının boyutlarını ortaya koymak ve bu bağlamda birtakım çıkarımlarda bulunmak için devletin tüm unsurlarının bu konuya bakışını doğru anlamak gerekmektedir. Çünkü her gün gelişen ve değişen bilgi ve iletişim teknolojileri, atılacak yeni adımların da nasıl olması gerektiği konusunda önceden birtakım tedbirleri zorunlu kılmaktadır. Şeffaflık gibi vatandaş ile kamu yönetimi arasında toplumsal özgüveni arttıran, devlete karşı güven ve aidiyet duygusuna tesis etmede önemli olan bir parametrenin, daha etkin hale getirilmesi önemli faydalar doğuracaktır. Dolayısıyla kamu yönetiminin şeffaflığı ile e-devlet uygulamaları arasındaki ilişkinin her yönüyle ortaya koymaya ihtiyaç vardır.

#### **3.2.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI**

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde tutarlı sonuçlar almak adına araştırma safhasında Türkiye’de 81 il valiliğinden 3’er Mülki İdare Amiri katılımı şeklinde sınırlandırılmıştır. Araştırma 243 Mülki İdare Amirinin katılımı hedeflenerek gerçekleştirilmiştir. Bu şekilde bir sınırlandırılmanın sebebi araştırmada tüm kaymakamlıkların da hedeflenmesi neticesinde meydana çıkacak örneklem hacmin büyüklüğü, veri alışveriş maliyetleri göz önünde bulundurulması sebebiyle öncelikli olarak valilikler kesitinde uygulanmıştır.

Araştırmaya katılma talebini içeren başvuruların ve anket çalışmasının iletilmesinin ardından çeşitli geri dönüşler alınmıştır. Başvuruların ardından anket sorularının cevaplamaya uygun bulunmayarak başvuru talebinin reddedilmesi, soruların valilik kurumun gizliliğine aykırı bulunması, valiliklerdeki Mülki İdare Amirleri üzerinde iş yükündeki yoğunluğun araştırmaya katılıma engel olduğunun bildirilmesi, araştırma başvurusunun valilik kuruma ulaştığı teyidi alınmasına rağmen dönüş alınmaması sonuçları alınmış ve araştırmanın sınırlılıkları olarak gözlemlenmiştir.

Bu kapsamda anket çalışmasının devamında araştırmaya katılım başvurusunun ardından gelen yanıtlar neticesinde 139 Mülki İdare Amiri araştırmaya katılım göstermiştir. Araştırmaya katılım adetinin hedeflenen Mülki İdare Amirleri sayısına oranı %57,2 şeklinde olmasından ötürü araştırma için gerekli yeterlilik düzeyine ulaşıldığına kanaat getirip analize geçilmiştir. Araştırmada soru sayısının 10 katı olan 160 değerini aşan katılımcı adetti göz önüne alındığında bu örneklem değeri anket analizi için yeterlidir (Kline, 1994).

### **3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE UYGULANMASI**

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma neticesinde e-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanması noktasındaki görüşlerin ve uygulamaların etkilerinin değerlendirilmesi istenilmiştir. Araştırmanın gerçekleşmesi için valiliklere yapılan başvuruların ve anket sorularının iletilmesinde posta, kargo firması, fax ve elektronik posta olmak üzere 4 farklı yöntem kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan Mülki İdare Amirlerince gönderilen anket formları içerisinden valilik kanalı iletilmiş olanları analize dahil edilmiştir. Katılımcıların verdikleri yanıtları değerlendirmek için amacıyla kullanılacak çeşitli analiz programları bulunmaktadır. Sosyal bilgiler alanında elde edilen bulguların değerlendirilmesinde genel olarak SPSS 22 tercih edilmektedir. Bu yüzden analiz için bu program kullanılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır.

Anket verilerinin analizi için katılımcıların verdikleri yanıtlarda yer alan kişisel bilgilerin ve e-devletle ilgili soruların frekans dağılımı incelenmiştir. Daha sonra bünyesinde oldukları kurumda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilme durumu ile ifadeler verilen cevaplar ve e-devletle ilgili sorular arasında ilişkinin incelenmesi amacıyla Ki-kare testi uygulanmıştır. Ki-kare testi istatistikte iki nitel

değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen test tekniğidir (Gürbüz ve Şahin, 2018:249).

### 3.4. BULGULAR

#### 3.4.1 Katılımcıların Kişisel Özellikleri

Katılımcıların cinsiyeti, yaşları, eğitim durumlarına göre sorulan ilk 3 soruya verdikleri yanıtların neticesinde elde edilen bulgular şu şekildedir.

Tablo 2

*Katılımcıların Kişisel Özellikleri Dağılımı*

		n	%
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	136	98,6
	Kadın	2	1,4
<b>Yaş</b>	35 Yaş Altı	1	0,7
	35- 44	60	43,5
	45- 54	47	34,1
	55 Yaş ve üzeri	30	28,4
<b>Eğitim Durumu</b>	Ortaokul Mezunu	0	0,0
	Lise Mezunu	0	0,0
	Ön Lisans Mezunu	0	0
	Lisans Mezunu	91	65,5
	Yüksek Lisans	42	30,2
	Doktora	6	4,3

Tablo 2 incelendiğinde Mülki İdare Amirlerinin %98,6'sının erkek, %1,4 ünün kadın olduğu gözlemlenmiştir. Araştırmada Mülki İdare Amirliği içerisinde kadın cinsiyetinin temsil oranı %1,4 gibi düşük bir seviyede olması dikkat çekmektedir. Bu oran kadınların Mülki İdare Amirliğini çok nadir olarak tercih ettikleri anlamına gelmektedir.

Katılımcıların %65,5'i lisans düzeyinde üniversite mezunudur. Lisansüstü eğitim oranı ise %34,5 seviyesindedir. Eğitim düzeyinin yüksek olması esasında beklenen bir sonuçtur. Öyle ki yönetsel yapıda üst düzey yönetici olan Mülki İdare

Amirliği kadrosuna giriş sıklı bir eleme sistemine sahiptir. Bu durumun en temel sebebi yöneticiliğin zorluklarına uyum sağlayabileceklerinden emin olunmak istenmesi olacağı gayet açıktır ki bu eleme sürecinde eğitim düzeyinin oldukça dikkate alınan bir kriter olduğu ortadadır.

Ayrıca yüksek lisans mezunu mülki idare amirlerinin bu araştırmaya %30,2 gibi yüksek bir seviyede katılım göstermesi, kendi tecrübelerinin de etkisiyle, başvuruda belirtildiği üzere bir yüksek lisans araştırması olan bu anket çalışmasını desteklemek istediklerinden kaynaklanmış olabilir.

Katılımcıların %43,5'i 35-44 yaşları arasında, %34,1'i 45-54 yaş aralığındadır. %28,1'i 55 yaş ve üzeridir. 35 yaş altı katılımın %0,7 seviyesinde almıştır. Yaş gruplarındaki artış ile araştırmaya katılım gösterilmesi arasındaki zıtlık dikkat çekicidir.

### 3.4.2 Sosyal Medya Kullanıcılığı

Katılımcıların sosyal medya hesabı sahibi olup olmadıkları ve hangi sosyal medya ağını kullanmayı tercih ettikleri soru 4'de iletildiğtir. Elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir.

Tablo 3

*Sosyal Medya Kullanımı*

	n	%
<b>Sosyal Medya Kullanıcısı mısınız?</b>	Evet kullanıyorum	41 29,9
	Hayır kullanmıyorum	96 70,1

Katılımcıların %29,9'u en az bir sosyal medya hesabı sahibi olduğunu ifade etmiştir. En çok tercih edilen sosyal medya ağları sırasıyla www.facebook.com ve www.twitter.com'dur. Sosyal medya kullanılmama oranının yüksekliği dikkat çekmektedir. Bazı katılımcıların sosyal medya hesabı sahibi olduklarını belirtmek adına kullandıkları e-içişleri hesaplarını veya hotmail.com uzantılı e-posta adreslerini yazdıkları gözlemlenmiştir. Elde edilen bu veri Mülki İdare Amirliği içerisinde sosyal medya kullanıcılığının düşük olduğunu göstermektedir. Mülki İdare Amirlerinin tahmin edilebilir yoğunluktaki iş yükü sebebiyle sosyal medya kullanmaya zaman bulamadıkları anlamı çıkartılabilir.



### 3.4.3 E-Devlet Kapısı Kullanıcılığı

Katılımcıların E-devlet Kapısı uygulaması şifresine sahip bir kullanıcı olup olmadığını 5. soruda iletilmiştir. Elde edilen bulgu şu şekildedir.

Tablo 4

*E-Devlet Kapısı Kullanıcılığı*

		n	%
<b>E-Devlet Kapısı Uygulaması şifresine sahip bir kullanıcı mısınız?</b>	Evet	126	90,6
	Hayır	13	9,4

Tablo 4’de “E-Devlet Kapısı Uygulaması şifresine sahip bir kullanıcı mısınız?” sorusuna %90,6’sı Evet yanıtı verilmiştir. Mülki İdare Amirlerince kamusal hizmetlerin tek bir platformda toplanmasında kullanılan E-devlet Kapısı uygulamasına ilginin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların yüksek oranda e-devlet kapısı şifresine sahip bir kullanıcı olması, e-devlet uygulamasının yöneticiler bünyesinde merak edildiği ve kullanıldığı anlamı çıkartılabilir.

### 3.4.4 Vatandaş ile Diyalog Türü

Katılımcıların vatandaş ile olan diyalog türleri içerisinde en çok kullandıkları 2 yöntemi belirtmeleri soru 6’da istenmiştir. Elde edilen bulgular tablo 5’de görülmektedir. Aşağıda yer alan mevcut tabloda tespit edilen 2 yöntem sırasıyladır.

Tablo 5

*Katılımcıların Vatandaş ile Yoğun Kullandıkları Diyalog Yöntemleri*

		n	%
<b>Vatandaş ile olan diyalogunuz en çok hangi iletişim kanalları ile gerçekleştirmeniz.</b>	Yüz yüze diyalog kurarak	133	95,7
	Sosyal Medya vasıtasıyla	1	0,7
	E-posta ile	1	0,7
	Telefon ile	1	0,7
	Dilekçe ile	3	2,2

Tablo 5 (Devamı)

*Katılımcıların Vatandaş ile Yoğun Kullandıkları Diyalog Yöntemleri*

	n	%
Yüz yüze diyalog kurarak	4	3,4
<b>Vatandaş ile olan diyalogunuz en çok hangi iletişim kanalları ile gerçekleştirmeniz.</b>		
Sosyal Medya vasıtasıyla	18	15,1
E-posta ile	2	1,7
Telefon ile	42	35,3
Dilekçe ile	53	44,5

Katılımcılar vatandaş ile olan diyalogunda en fazla kullanılan yöntem yüz yüze iletişim (%95,7) kurduklarını ve dilekçe (%44,5) ile iletişim kurduklarını belirtmiştir. Yüz yüze iletişim oranının bu denli yüksek olması dikkat çekicidir. Bu durum yöneticilerin vatandaş ile iletişimde geleneksel iletişim metotlarını yoğun şekilde kullandığını göstermektedir.

### 3.4.5. Katılımcıların E-devlet Üzerine Görüşleri

Soru 7’de katılımcıların e-devlet üzerine genel görüşlerinin alınması için yöneltilen sorulardan elde edilen bulgular şu şekildedir.

Tablo 6

*E-devlet Üzerine Genel Görüşler*

	Çok iyi		İyi		Kısmen		Henüz etkin değil	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Birimizdeki e-devlet uygulamalarının kullanımı</b>	48	34,8	79	57,2	10	7,2	1	,7
<b>E-devlet uygulamalarının devlet-vatandaş arasında iyi bir diyalog sağladığı</b>	27	19,4	81	58,3	27	19,4	4	2,9

Tablo 6 (Devamı)

*E-devlet Üzerine Görüşler*

	Çok iyi		İyi		Kısmen		Henüz etkin değil	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri sağlama düzeyi</b>	32	23,2	79	57,2	22	15,9	5	3,6
<b>E-devlet uygulamaları kamu yönetimini şeffaflıklar</b>	40	28,8	73	52,5	23	16,5	3	2,2
<b>Mülki idare amiri olarak e-devlet uygulamalarını kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliği</b>	41	29,7	74	53,6	21	15,2	2	1,4
<b>Kamu yönetimi işleyişinde “BİMER, “CİMER” vb. uygulamaların şeffaflığı sağlar</b>	33	23,9	61	44,2	41	29,7	3	2,2
<b>Bilgi edinme yasası, e-devlet uygulamaları ile şeffaflığı sağladı</b>	35	25,2	68	48,9	34	24,5	2	1,4
<b>Şeffaflığı sağlamasında E-devlet uygulamaları önemli olmakla beraber, bu konuda mevzuat yetersizliği vardır.</b>	15	11,1	35	25,9	82	60,7	3	2,2
<b>E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirliği noktasında eğitimli personel sorunu vardır.</b>	6	4,5	42	31,3	81	60,4	5	3,7

Tablo 6 (Devamı)

*E-devlet Üzerine Görüşler*

	Çok iyi		İyi		Kısmen		Henüz etkin değil	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde gerekli finansman yeterince sağlanmaktadır.</b>	25	18,1	57	41,3	44	31,9	12	8,7

Katılımcıların “*Birimizdeki e-devlet uygulamalarının kullanımı*” ifadesine %57,2 oranla iyi yanıtını vermiştir. Çok iyi (34,8) ve iyi (57,2) yanıtları birleştirildiğinde ulaşılan %92’lik yüksek oran, yöneticilerin kurumlarındaki e-devlet uygulamalarının kullanımını yeterli gördükleri ve hoşnut oldukları çıkartılabilir.

Katılımcılar “*E-devlet uygulamalarının devlet-vatandaş arasında iyi bir diyalog sağladığı*” ifadesine %58,3 oranla iyi yanıtını vermiştir. Çok iyi (%19,4) ve kısmen (19,4) yanıtları eşit çıkmıştır. Katılımcıların e-devlet uygulamaları ile vatandaş ile olan diyalogunda geleneksel yöntemlerin tercihi yüksek olsa da yöneticilerin e-devlet uygulamalarının vatandaş ile diyalog kurma noktasında etkinliğini kabul ettikleri anlamı çıkartılabilir.

“*E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri sağlama düzeyi*” ifadesine %57,2 oranla iyi yanıtını vermiştir. Çok iyi yanıtı %23,2 seviyesindedir. Bu iki yanıt birleştirildiğinde ulaşılan %80,4 oranı oldukça dikkat çekicidir. Katılımcıların kurumlarında e-devlet uygulamaları ile şeffaflığın tesisinde oldukça önemi olan devlet vatandaş arasındaki uçurumun azalmasını sağlayan yakınlaşmanın düzeyin yeterli buldukları anlamına gelmektedir.

Katılımcılar “*E-devlet uygulamaları kamu yönetimini şeffaf kılar*” ifadesine %52,5 oranla iyi, %28,8 oranla Çok İyi yanıtını vermişlerdir. Verilen bu iki yanıt birleştirildiğinde %81,3 gibi yüksek bir orana ulaşılmaktadır. Ulaşılan bu oran, katılımcıların kurumlarındaki gözlemleri sonucu, yönetimin şeffaflığının sağlanması

noktasında e-devlet uygulamalarının pozitif etki sağladığını düşündükleri anlaşılmaktadır.

Katılımcılar “Mülki idare amiri olarak e-devlet uygulamalarını kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliği” ifadesine %53,6 oranla iyi yanıtını vermiştir. Yönetici konumundaki katılımcıların, hizmet sunumunu doğrudan gözleme olanağına sahip olmaları, Mülki İdare Amirlerinin kurumlarındaki e-devlet uygulamaları ile kamusal hizmet sunumuna katkı sağlandığını düşündükleri çıkarılabilir.

Katılımcılar “Kamu yönetimi işleyişinde “BİMER, “CİMER” vb. uygulamaların şeffaflığı sağlar” ifadesine %44,2 oranla İyi, %23,9 Çok iyi yanıtını vermiştir. Elde edilen bu yüksek oranlar katılımcıların kurumlarındaki bu tarz e-devlet uygulamalarının kullanılarak idarenin bilgi ve belge paylaşımını yeterli buldukları ve e-devletin şeffaflığı sağlamadaki öneminin bilincinde oldukları çıkarılabilir.

Katılımcılar “Bilgi edinme yasası, e-devlet uygulamaları ile şeffaflığı sağladı” ifadesine %39,3 oranla çok iyi ve %48,9 oranla iyi yanıtını vermiştir. Elde edilen bu veriler katılımcıların kurumlarındaki gözlemlerinin sonucu olabileceğinden, kamu yönetiminin şeffaflığını sağlama noktasında bilgi edinme hakkının kullanımında e-devlet uygulamaların etkili olduğu çıkartılabilir.

Katılımcıların “Şeffaflığı sağlamanın E-devlet uygulamaları önemli olmakla beraber, bu konuda mevzuat yetersizliği vardır.” ifadesine %60,7 oranla Kısmen yanıtını vermeleri dikkat çekicidir. Katılımcıların e-devlet uygulamaları noktasında yapılması gereken şeffaflığı artırıcı düzenlemeler olduğunu düşünüyor olduğu çıkartılabilir.

“E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirliği noktasında eğitimli personel sorunu vardır.” ifadesine %60,4 oranla Kısmen yanıtını vermiştir. Ayrıca İyi yanıtının oranı %31,3 seviyesindedir. Bu yanıtlar Mülki İdare Amirlerinin kurumlarında görevli kamu personelinin e-uygulamalar noktasında eğitim alması gerektiği veya var olan eğitimlerin artırılması gerektiğini düşündükleri çıkarılabilir.

“E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde gerekli finansman yeterince sağlanmaktadır.” ifadesine %41,3 oranla iyi yanıtını vermiştir. Çok iyi yanıtının oranı

%18,1 oranında kalmıştır. Kısmen yanıtının %31,9 gibi yüksek bir oranda olması bu bağlamda katılımcıların e-uygulamaların finansmanı noktasında bazı ek düzenlemeler gerektiğini düşündükleri anlaşılabilmektedir.

### 3.4.6 E-Devlet Uygulamaları Üzerine Eğitim Alma Düzeyi

Soru 8-9'da katılımcılara bünyesinde oldukları kurumlarda, e-devlet uygulamalarına yönelik eğitim alma durumu ve eğitimlerin yeterliliğine yönelik sorular iletilmiştir. Elde edilen bulgular şu şekildedir.

Tablo 7

*Eğitim ile İlgili Bilgiler*

		n	%
<b>Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?</b>	Evet	91	68,4
	Hayır	39	29,3
	Diğer	3	2,3
<b>Verilen eğitimlerin yeterli olduğunuz düşünüyor musunuz?</b>	Evet	55	41,0
	Hayır	33	24,6
	Kısmen	46	34,3

Araştırmaya katılanların %68,4'ü kurumda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildiğini ve %41,0'i eğitimin yeterli olduğunu, %24,6'sın ise verilen eğitimin yeterli olmadığını düşündüğünü belirtmiştir. Eğitimin yeterli olduğunun düşünülmesi oranının %41 düzeyinde kalması dikkat çekicidir. Bu yanıtlardan kamu personelinin e-devlet uygulamaları noktasında verilen eğitimlerin çeşitli problemler gözlemlendiği anlaşılmaktadır.

### 3.4.7 E-Devlet Uygulamaları Üzerine Görüşler

Bu bölümde E-devlet uygulamaları üzerine görüşlerinin alınması için çeşitli sorular yönetilmiştir. Soru 10-11-12-13-14'de elde edilen cevaplar değerlendirildiğinde Tablo 8'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 8

*E-Devlet Uygulamaları Üzerine Görüşler*

		n	%
<b>E-devlet uygulamalarının mülki idare amirlerinin halkla daha etkin diyalog kurmalarına katkı sağlamakta mıdır?</b>	Evet	65	47,4
	Hayır	11	8,0
	Kısmen	61	44,5
<b>Sizce e devlet uygulamaları devlet-birey ilişkilerinde güven duygusunu artırır mı?</b>	Evet	96	69,6
	Hayır	4	2,9
	Kısmen	38	27,5
<b>Sizce e-devlet uygulamaları kamu yönetiminin duyarlılığını artıran bir gelişme midir?</b>	Evet	102	73,9
	Hayır	4	2,9
	Kısmen	32	23,2
<b>BİMER ve benzeri e-devlet uygulamalarından kurumunuza yapılan şikayetlerin sıklık derecesi nedir?</b>	Çok yoğun	30	21,9
	Yoğun	81	59,1
	Az	26	19,0
<b>BİMER gibi e-devlet uygulamaların kullanımının suiistimal edildiğini düşünüyor musunuz?</b>	Evet. Zaman zaman suiistimal edilse de önemli bir işlev görmektedir.	126	91,3
	Hayır. Bu uygulamalar amacı doğrultunda kullanılmakta, suiistimal edilmemektedir.	7	5,1
	Diğer	5	3,6
<b>E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde sır olarak kabul edilebilecek bilgilerin ifşasına neden olduğunu düşünüyor musunuz?</b>	Evet	11	8,1
	Hayır	118	87,4
	Diğer	6	4,4

Katılımcılar “E-devlet uygulamalarının mülki Amirlerinin halkla daha etkin diyalog kurmalarına katkı sağlamakta mıdır?” sorusuna %47,4 oranında Evet, %44,5 oranında Kısmen yanıtını vermiştir. Kısmen cevabının yüksek olmasının sebebinin yüz yüze iletişim kurulmamasından ötürü katılımcıların iletişimi zayıf görmeleri olduğu çıkarılabilir.

Katılımcıların %69,6'sı e-devlet uygulamaları devlet-birey ilişkilerinde güven duygusunu artırdığını, %73,9'u e-devlet uygulamaları kamu yönetiminin duyarlılığını artıran bir gelişme olduğunu belirtmiştir. Bu durum kamu yönetimi içerisindeki yöneticilerin, e-devlet uygulamalarının vatandaş ile olan ilişkideki rolünün önemli olduğunun farkında oldukları çıkartılabilir.

Araştırma sonuçlarına göre BİMER, CİMER ve benzeri e-devlet uygulamalarından kurumunuza yapılan şikayetlerin sıklık derecesi %21,9 oranla çok yoğun, %59,1 oranla yoğun ve %19,0 oranla azdır. Elde edilen bu bulgular, kurumlara e-devlet uygulamalarını kullanarak yapılan şikâyet başvurularının yüksek sayıda olduğunu ortaya koymaktadır.

Katılımcıların %91,3'ü BİMER gibi e-devlet uygulamaların kullanımının suiistimal edildiğini ama önemli bir işlev gördüğünü belirtmiştir. %91,3 oranının yüksekliği dikkat çekicidir. Bu durum katılımcıların kurumlarındaki e-devlet uygulamalarından doğan etkileşim noktasında problemler yaşansa da gerekliliği kabul ettikleri anlamına gelmektedir.

Ayrıca "Katılımcıların Önerileri" başlığında bu konu üzerinde katılımcıların bazı notları analize dahil edilmiştir.

Katılımcıların %87,4'ü E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde sır olarak kabul edilebilecek bilgilerin ifşasına neden olmadığını düşünmektedir. Ulaşılan bu oran yöneticilerdeki geleneksel devlet modelinin getirdiği ifşa endişesinden kaynaklı gizlilik anlayışının büyük ölçüde kırıldığı anlamı çıkartılabilir.

#### **3.4.8 Eğitim Alma Durumu ile E-Devlete Yönelik İfadelere Verilen Yanıtların İlişkisi**

Burada katılımcıların kurumlarındaki e-devlet uygulamalarına yönelik eğitim verilmesi ile e-devlet uygulamalarına yönelik görüşlerini belirttikleri sorulara verdikleri yanıtlar arasında bir ilişki bulunup bulunmadığını araştırılmıştır.



Tablo 9

*Eğitim Alma Durumu ile E-Devlete Yönelik İfadelere Verilen Yanıtların İlişkisi*

		Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?				İlişki Testi	
		Evet		Hayır		X <sup>2</sup>	p
		n	%	n	%		
<b>Birimizdeki e-devlet uygulamalarının kullanımı</b>	Çok iyi	40	44,0	5	13,2	<b>18,06</b>	<b>0,000*</b>
	İyi	48	52,7	25	65,8		
	Kısmen	3	3,3	8	21,1		
<b>E-devlet uygulamalarının devlet-vatandaş arasında iyi bir diyalog sağladığı</b>	Çok iyi	21	23,1	5	12,8	<b>3,553</b>	<b>0,169</b>
	İyi	47	51,6	27	69,2		
	Kısmen	23	25,3	7	17,9		
<b>E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri sağlama düzeyi</b>	Çok iyi	24	26,4	7	18,4	<b>7,805</b>	<b>0,020*</b>
	İyi	44	48,4	28	73,7		
	Kısmen	23	25,3	3	7,9		
<b>E-devlet uygulamaları kamu yönetimini şeffaf kılar</b>	Çok iyi	29	31,9	8	20,5	<b>6,008</b>	<b>0,050*</b>
	İyi	42	46,2	27	69,2		
	Kısmen	20	22,0	4	10,3		
<b>Mülki idare amiri olarak e-devlet uygulamalarını kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliği</b>	Çok iyi	28	31,1	10	25,6	<b>2,519</b>	<b>0,284</b>
	İyi	45	50,0	25	64,1		
	Kısmen	17	18,9	4	10,3		
<b>Kamu yönetimi işleyişinde “BİMER, “CİMER” vb. uygulamaların şeffaflığı sağlar</b>	Çok iyi	25	27,8	7	17,9	<b>3,033</b>	<b>0,220</b>
	İyi	34	37,8	21	53,8		
	Kısmen	31	34,4	11	28,2		
<b>Bilgi edinme yasası, e-devlet uygulamaları ile şeffaflığı sağladı</b>	Çok iyi	29	31,9	5	12,8	<b>5,755</b>	<b>0,056</b>
	İyi	39	42,9	24	61,5		
	Kısmen	23	25,3	10	25,6		

Tablo 9 (Devamı)

*Eğitim Alma Durumu ile E-Devlete Yönelik İfadelelere Verilen Yanıtların İlişkisi*

		Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?				İlişki Testi	
		Evet		Hayır		X <sup>2</sup>	p
		n	%	n	%		
<b>Şeffaflığı sağlamasında E-devlet uygulamaları önemli olmakla beraber, bu konuda mevzuat yetersizliği vardır.</b>	Çok iyi	13	14,9	2	5,1	<b>3,328</b>	<b>0,189</b>
	İyi	22	25,3	8	20,5		
	Kısmen	52	59,8	28	74,4		
<b>E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirliği noktasında eğitimli personel sorunu vardır.</b>	Çok iyi	3	3,5	2	5,1	<b>0,210</b>	<b>0,900</b>
	İyi	28	32,6	13	33,3		
	Kısmen	55	64,0	24	61,5		
<b>E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde gerekli finansman yeterince sağlanmaktadır.</b>	Çok iyi	18	20,0	5	12,8	<b>4,298</b>	<b>0,117</b>
	İyi	41	45,6	13	33,3		
	Kısmen	31	34,4	21	53,8		

**p\* < 0,05**

Kurumunda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilerin %52,7'si, eğitim verilmeyenlerin %65,8'si birimindeki e-devlet uygulamalarının kullanımının iyi olduğunu belirtmiştir. Yapılan ki kare analizi sonucuna göre eğitim alma durumu ile birimindeki e-devlet uygulamalarının kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır (p < 0,05).

Kurumunda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilerin %48,4'ü, eğitim verilmeyenlerin %73,7'si E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri iyi düzeyde sağladığını belirtmiştir. Yapılan ki kare analizi sonucuna göre eğitim alma durumu ile E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri sağlama düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır (p < 0,05).

Kurumunda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilerin %46,2'si, eğitim verilmeyenlerin %69,2'si E-devlet uygulamalarının kamu yönetimini iyi derecede şeffaf kıldığını belirtmiştir. Yapılan ki kare analizi sonucuna göre eğitim alma durumu ile E-devlet uygulamalarının kamu yönetimini şeffaf kılma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ).

Analiz sonucuna göre katılımcıların kurumlardaki eğitim verilme durumu ile diğer ifadeler verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ).

### 3.4.9 Eğitim Alma Durumu ile E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Yanıtların İlişkisi

Katılımcıların kurumlardaki e-devlet uygulamalarına yönelik bir eğitim alıp almadıkları ile e-devlet uygulamaları ile olan etkileşimlerinin tespiti için iletilen sorulara verdikleri cevaplar arasında bir ilişki olup olmadığı tespiti yapılmış ve tabloya aktarılmıştır.

Tablo 10

*Eğitim Alma Durumu ile E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Yanıtların İlişkisi*

		Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?				İlişki Testi	
		Evet		Hayır		$X^2$	p
		n	%	n	%		
E-devlet uygulamalarının mülki idarecilerin halkla daha etkin diyalog kurmalarına katkı sağlamakta mıdır?	Evet	40	44,4	19	48,7	0,065	0,799
	Hayır	50	55,6	20	51,3		
Sizce e-devlet uygulamaları devlet-birey ilişkilerinde güven duygusunu artırır mı?	Evet	58	64,4	30	76,9	1,421	0,233
	Hayır	32	35,6	9	23,1		
E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde sır olarak kabul edilebilecek bilgilerin ifşasına neden olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet	7	8,3	3	7,9	0,007	0,621
	Hayır	77	91,7	35	92,1		

Tablo 10(Devamı)

*Eğitim Alma Durumu ile E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Yanıtların İlişkisi*

		Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?				İlişki Testi	
		Evet		Hayır		X <sup>2</sup>	p
		n	%	n	%		
<b>BİMER gibi e-devlet uygulamaların kullanımının suiistimal edildiğini düşünüyor musunuz?</b>	Evet	83	92,2	37	94,9	<b>Fisher Testi</b>	<b>0,452</b>
	Hayır	7	7,8	2	5,1		

p\* &lt; 0,05

Katılımcıların E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilme durumu ile E-devlet uygulamalarının mülki idarecilerin halkla daha etkin diyalog kurmalarına katkı sağlaması durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır (p > 0,05).

Katılımcıların E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilme durumu ile e-devlet uygulamaları devlet-birey ilişkilerinde güven duygusunu artırması sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır (p > 0,05).

Kurumda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilme durumu BİMER gibi e-devlet uygulamaların kullanımının suiistimal edildiğini düşünme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır (p > 0,05).

Kurumda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verilme durumu ile E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde sır olarak kabul edilebilecek bilgilerin ifşasına neden olduğunu düşünme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır (p > 0,05).

### 3.4.10 Katılımcıların Ekledikleri

Yürütülen anket çalışmasında son soruda katılımcıların e-devlet uygulamaları konusunda araştırmaya eklemek istedikleri sorulmuş ve gelen cevaplara bağlı olarak yazdıkları derlenmiştir.

Bu bağlamda ilk olarak e-devlet uygulamalarının güvenliği noktasında endişeler dile getirilmiştir. E-uygulamalarının günün her saati erişilebilir olması, her an çeşitli dijital saldırı riski altında olmasının da önünü açmaktadır. Ayrıca çeşitli dönemlerde terör örgütlerinin müdahalesi olabileceği riski yüzünden güvenliği konusunda ciddi tedbir alınması gerektiği ortak dile getirilen konulardandır. Türkiye'nin iç ve dış terör örgütleri ile uzun yıllardır mücadele eden bir ülke olması, idari işlemlerin elektronik ortamlardan gerçekleştirilmesi konusunda katılımcıların bu konuda kaygı duymasının sebeplerinden birisidir.

Katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer konu güvenlik ile paralel olan milli işletim sistemi, internet yayınları ve donanımdır. Bu konuda veri güvenliği ile sunucu güvenlikleri üst düzeyde olması gerektiği, PARDUS projesi benzeri milli işletim sistemi, güvenlik odaklı sosyal medya yazılımları gerekliliği vurgulanmaktadır. Ayrıca bu konuda Türkiye'de gerekli insan kaynağının varlığına inançtan bahsedilerek idarenin daha kararlı hareketi dahilinde ilerlemenin hızlanacağı belirtilmiştir. Bazı katılımcılar özellikle yabancı kaynaklı yazılım ve donanım teknolojisi alt yapısı ile çalışan elektronik devlet uygulamalarının istihbarat ve terör örgütlerince izlenebilmesinden ötürü duydukları kaygıyı vurgulanmaktadır

CİMER ve benzeri uygulamalarının kullanımı noktasında katılımcılar çoklukla vatandaşların yanlış kullanımını dile getirmiştir. Bazı katılımcılar vatandaşların kurumu ilgilendiren ilgilendirmesin vatandaşların her türlü şikâyeti ilettiklerini belirtmektedirler. Yanlış yapılan bu başvuruların başvuru sırasında doğruya yönlendirici mekanizmaların yetersiz olduğu belirtilmekte, yapılan yanlış başvuruların cevaplanması zorunlu olmasından ötürü personel ve zaman israfı olduğu belirtilmektedir. Bunun yanında bazı katılımcılar e-devlet uygulamaları üzerinden yapılan başvuruların ciddi bir kısmının valilik ve kaymakamlıklara tekrar geldiğini ve zaten yürütülecek aynı prosedür olan inceleme-soruşturma-rapor-sonuç aşamasından geçildiğini belirtmektedir. Bu yüzden öneri olarak BİMER, CİMER vb. şikâyetlerini tarafsız ve bir üst makam inceleyip raporlanmalıdır ve haksız raporlar hazırlanmamalıdır şeklinde görüş bildiren katılımcılar mevcuttur.

Benzer olarak kendi kurumlarında yapılan başvuruların eş zamanlı olarak BİMER, CİMER, AÇIK KAPI benzeri kanallardan da yapıldığı belirtilmiştir. Katılımcıların kurumlarında müracaat için oluşturduğu telefon numaraları, fax ve e-

posta adreslerine aynı içeriğe sahip başvurunun geldiğini ve pek çok kanaldan cevaplanması zorunluluğu doğurduğu belirtilmiştir. Başvurunun birden fazla kanaldan aynanda yapılması önemlidir çünkü zaman ve personel israfına yol açmaktadır şeklinde görüş bildirilmiştir. İletişim kanallarının tek bir çatı altında toplanması gerekmektedir şeklinde öneri sunan katılımcılar olmuştur.

Katılımcıların bir diğer önerisi de e-devlet uygulayıcılarının ve yönlendiricilerinin cezai sorumluluğu olmadığı sürece CİMER, BİMER vb. uygulamalarının sonuç almak mümkün olmadığı yönündedir.

Katılımcılar çoğunlukla e-devlet uygulamalarının işlerin daha süratli hizmetin daha etkin olmasına katkı sağlamak ve vatandaş ile sağlıklı iletişim kurulmasında yardımcı artmaktadır. Pek çok katılımcı ankette eklemek istedikleriniz bölümüne personelin bu konuda daha çok uygulamalara yönelik eğitimden geçmesi gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca tüm kurumlardaki işlemlerin üçte birinin dijital platformlara aktarılmasının hedeflenmesi gerektiğini ve bu sayede kurumlardaki yoğun iş yükünün azalacağı öneri olarak ankete ek düşülmüştür.

Bunun yanında isimsiz dilekçelerin işleme konulmaması gerektiğini ve isimsiz şikâyet dilekçelerinin kamu kurumlarında gereksiz meşguliye sebep olmaktadır şeklinde görüş bildiren katılımcılar mevcuttur. Ayrıca bazı katılımcıların çalışmaya eklenmesini istediği ve pek dile getirilmeyen bir konuda e-devlet uygulamaları ile yapılan bildirim ve şikâyetlerin kamu görevlilerinin görev yerinin değiştirilmesinde bir gerekçe olarak kullanılmaması gerektiğidir.

Üzerinde durulan bir diğer husus ise vatandaşların sadece bilgi edinme hakkı kullanımı veya şikâyet amacı ile değil memnun olduklarını teşekkür iletmek gibi amaçlarla da e-devlet uygulamalarını kullanabilmelidir. Bazı katılımcılar bu sayede kurumların veya kamu personelinin ölçme ve değerlendirilmesinde kullanılabileceğini belirtmektedir.

Kimi katılımcılar kurumlarında kullanılan çözümlerden birisi olan e-içişleri uygulamasını kullandıklarını ve memnun olduklarını, idari işlemlerde hızlı ve kaynak tüketiminde tasarruf sağladığının belirtilmişlerdir. Ayrıca kişisel cep telefonunda E-devlet Kapısı uygulamasını kullanan ve bu durumdan memnun olduğunu pek çok kamusal işlemde hem yönetici hem de bir vatandaş olarak kullandığını belirten katılımcılar mevcuttur.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kamu yönetiminin bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum süreci insanlık tarihi boyunca bilgi birikiminin ilerlemesi gibi sürekli şekilde devam eden bir durumdur. Kamu kurumlarında e-devlet uygulamalarının kullanılması; bilgi ve belgeye daha kolay ulaşılabilmesini, yönetimde şeffaflığın sağlanmasını, kırtasiyeciliğin azaltılmasını, hesap verebilirliğin, katılımın, sunulan hizmetlerin kalitesi ve hızının artmasını sağlamaktadır. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda e-devletin vatandaşın ve yöneticilerin yaşamını kolaylaştırdığı bir gerçektir. E-uygulamalar ile geleneksel modelin sorunlarını büyük ölçüde geride bırakabileceği görülüyor olsa da Türkiye’de henüz tam anlamıyla bir e-devlet entegrasyonu gerçekleştirebilmiş değildir. Bu konuda atılan adımlar ve ilerlemeci çözüm önerilerine sahip yöneticilerin mevcudiyeti bu sürecin olumlu gidişatının da göstergesidir. Ayrıca teknoloji tüketiminin her geçen geçen gün artıyor olması, yüksek düzey teknolojilerin vatandaşların ve kurumların hayatında daha fazla yer almasına, bu durumda e-devlet uygulamalarının gelişerek var olmasına zemin hazırlamaktadır.

Bununla birlikte e-devletin başarıya ulaşması, kamu yönetiminde şeffaflığın ve etkinliğin sağlanması için tüm unsurların katılım göstermesi gereklidir. Bu bağlamda gerçekleştirilen araştırmada gözlemlenmiştir ki e-devlet uygulamaları ile yöneticiler arasındaki köprü kurması noktasında noksanlıklar mevcuttur. Vatandaş ile olan ilişkilerde geleneksel yöntemlerin kullanımı hala oldukça yüksektir. Bu durum ister vatandaştan ister yönetimden kaynaklansın son tahlilde e-devlet uygulamalarının etkileşim sırasında aracı olmada kamu yönetiminde kullanımının arzu edilenin altında olduğunu göstermektedir. Burada altı çizilmesi gereken husus, e-devlet uygulamaları ile yapılan şikâyet başvuruları olup araştırmada sıklıkla kurumlara ulaştığı belirtilmesidir. Gelecekteki doğru yönlendirmeler ile bu yoğunluğun şikayetler ile sınırlı kalmaması arzu edilendir.

Mülki idare amirleri bazında e-devlet uygulamalarının, vatandaş ile ilişkileri arttırıcı rolünün anlaşılmış olması oldukça umut vericidir. Bununla birlikte kamu yönetiminin geleneksel modelden süregelen kapalılık ve gizlilik problemini aşmada e-devlet uygulamalarının kullanılabileceğinin yöneticiler tarafından kabul edilmiş olması, karar verici konumunda yer alan yöneticilerin idarenin şeffaflık konusunda atacağı pozitif adımların temeli niteliğindedir.

Bununla birlikte yöneticilerin kendi kurumlarındaki eksikliklerin farkında olmaları oldukça değerlidir. Öyle ki kurumlarındaki kamu personelinin, e-uygulamalar noktasındaki bilgi düzeyinin yeterliliği veya finansmanı noktasındaki eksikliklerinin farkında olan yöneticiler ancak bu duruma bir çözüm önerisi sunabilecektir. Bu bakımdan araştırmada görüldüğü üzere e-devlet uygulamalarına yönelik eğitimler, Mülki İdare Amirlerinin kendi kurumlarındaki e-devlet uygulamalarının yeterliliği noktasındaki görüşlerini etkilemektedir. Bu oldukça değerli bir bulgudur. Öyle ki kurumlarında e-devlet üzerine eğitim alanlar almayanlara göre daha yüksek oranda kendi birimlerindeki e-devlet uygulamaların kullanımının yetersizliğini belirtmişlerdir. Bu sonuç farkındalığın sağlanması açısından umut verici bir gelişmedir. Benzer sonuçlar e-devletin halkla ilişkileri iyi yönde geliştirmesi ve yönetimde şeffaflığın tesisi noktasında sorularda yapılan ilişki testlerinde de alınmıştır. E-devlet uygulamaları üzerine eğitim alanlar almayanlara göre daha yüksek oranda noksanlıkların farkındadır.

Bu çalışmanın teorik bilgileri ve saha çalışmasından elde edilen veriler dikkate alındığında birtakım önerilerin getirilmesi mümkündür.

- Türkiye’de bilgi ve iletişim teknolojisine erişim olanağının artırılması e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması için oldukça önemlidir. Bu doğrultuda cihazların ediniminde gerek vatandaş gerek özel sektörü teşvik edici politikalar izlenmelidir.
- Kişilerin ve kurumların internet ağına erişimi desteklenerek, özellikle okullarda bilinçli ve doğru kullanımı arttırmak için eğitimler artırılmalıdır.
- Kamu personeline yönelik e-devlet uygulamaları hakkında verilen eğitimlerin niceliği ve niteliği artırılmalıdır. Özellikle kendini sürekli güncelleyen e-devlet uygulamaları için bu değişime ayak uyduracak personel ihtiyacından ötürü öncelikle olarak yerelde ilgili personel bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- Vatandaşların sıklıkla kullandığı CİMER, AÇIK KAPI gibi e-devlet uygulamaları tek bir e-uygulama içerisine entegre edilerek vatandaşların kullanımına sunulabilir. E-devlet kapısı uygulaması bu konuda en başarılı örnek konumundadır.
- E-devlet uygulamaları ile vatandaşların elektronik kanallar vasıtası ile idarenin eylem ve işlemleri konusunda bilgilendirilmesine yönelik adımlar atılmalıdır. İnternet sitelerinde duyurular sayfaları ile sınırlı kalmamalıdır.



- Yöneticilerin ve mensubu oldukları kamu kurumunun sosyal medya ağları içerisinde en az bir platformda yer alması ve vatandaşları bilgilendirici içerikler paylaşımı vatandaş nezdinde yakınlık sağlayacaktır.
- E-devlet uygulamaların kullanıcıları ve yöneticileri açısından güvenlik problemini ortadan kaldırmak için kullandıkları altyapı tercihlerinde PARDUS projesi gibi Türkiye’de geliştirilen yazılımların tercih edilmesi, e-devlet uygulamalarının güvenliğini sağlama açısından oldukça önemlidir.
- E-devlet uygulamalarının çalıştığı alt yapı sistemlerin güvenlik birimleri tarafından sıklıkla incelenmesi ve sistemsel açık aranması ile bulunan açıkların kısa sürede kapatılması zorunluluktur.
- Günümüzde mobil cihaz üreticileri ile anlaşan uygulama geliştiricisi firmalar, cihazlarına fabrika çıkışında kendi uygulamalarını yüklenmiş olarak müşteriye satılmasını sağlamaktadır. E-devlet Kapısı projesini yürüten Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bu gibi özel sektör firmaları ile iletişim kurarak Türkiye özelinde bu tarz girişimlerde bulunabilir ve E-devlet Kapısı uygulamasının daha yüksek oranda vatandaşa ulaşmasını sağlayabilir.
- Kamuda personelinin ve kurumların performansını ölçmede e-devlet uygulamalarına, kamusal işlemlerden memnun olup olmadıkları sorusu iletilerek analiz yapılabilir. Bu sayede kişisel ve bölgesel problemler tespit edilerek düzeltilmesi sağlanabilir.

E-devlet uygulamalarının kamu yönetimini şeffaf ve etkin bir yapıya ulaştırabilmesinin en önemli yolu; karşılıklı unsurları olan vatandaş ile yönetimin daha üretken etkileşim kurabilmesidir. Bu etkileşimin artırılması e-devlet uygulamaları ile idarenin kapalı yapısından çıkması, gizlilik konusunda vatandaşın tereddütlerini ortadan kaldırması, vatandaşların ve kamu personelinin öncelikle eğitim ile e-devlet modeli uygulamalarına yöneltilmesi sayesinde mümkün olacaktır. Bu bakımdan idarenin şeffaflığının sağlanması adına yapılması gereken, kamu yönetiminde yer alan yöneticilerin kararlı bir irade sergileyerek e-devlet entegresini ara vermeden tam anlamıyla gerçekleştirmesidir.

## KAYNAKÇA

- Akçam, S. (2006). “Avrupa Birliğinde Bilgi Toplumuna Geçiş Çalışmaları”. *TOBB*.  
[https://www.tobb.org.tr/BilgiHizmetleri/Documents/Raporlar/ab\\_bilgi\\_toplumu.pdf](https://www.tobb.org.tr/BilgiHizmetleri/Documents/Raporlar/ab_bilgi_toplumu.pdf), Erişim Tarihi 11.01.2018.
- Akpınar, M. (2011). “Gün Işığında Yönetim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Açıklık ve Şeffaflık Sorunu”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.16, S.2, s.235-261.
- Altınok, A, R. (2005), *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetimi Yeniden Yapılandırılması*. Editör: Nohutçu, A. Balcı, A. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Atısyar, İ. ve Şerif S. (2000). *Kamu Maliyesinde Saydamlık*. İstanbul:Tesev Yayınları.
- Baker, D. L. (2009). “Advancing E-Government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks”. *Government Information Quarterly*, 26(1), 82-88.
- Bensghir, T, K. (2008). *E-Dönüşüm ve E-İmza Uygulamaları*. E-Devlet Merkezi Uygulamalı E-İmza Semineri. [http://bidb.beun.edu.tr/wp-content/uploads/2011/11/BENSGHIR\\_EIMZA\\_Kasim-2011.pdf](http://bidb.beun.edu.tr/wp-content/uploads/2011/11/BENSGHIR_EIMZA_Kasim-2011.pdf), Erişim Tarihi 02.03. 2019.
- Bulut, Yakup (2003), “Yerel Yönetimlerin Teknolojiye Entegrasyonu”, *I. Uluslararası Yerel Yönetimler, Üniversite ve Sanayi İş Birliği Sempozyumu*.
- Canpolat, Ö. (2001). *E-Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler*. Ankara: T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Hukuk Müşavirliği. <http://my.beykoz.edu.tr/serkang/files/2010/12/e-ticaret-ve-Turkiye.pdf>, Erişim Tarihi 22.11.2018.
- Coşkun, B. Nohutçu, A. (2005). *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kuramsal-Tarihsel Perspektif, Genel Değerlendirme ve Saptamalar, Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetimi Yeniden Yapılandırılması I 1-36*. İstanbul: Beta Yayınları,

- Çapanoğlu, S, G. (2010). Geçmişten günümüze Lizbon Stratejisi ve 2020 için yeni bir vizyon ışığında "AB 2020" stratejisi. *İktisadi Kalkınma Vakfı*.  
[https://www.ikv.org.tr/images/upload/data/files/gecmisten\\_gunumuze\\_lizbon\\_stratejisi\\_ve\\_2020\\_icin\\_yeni\\_bir\\_vizyon\\_isiginda\\_ab\\_2020\\_stratejisi.pdf](https://www.ikv.org.tr/images/upload/data/files/gecmisten_gunumuze_lizbon_stratejisi_ve_2020_icin_yeni_bir_vizyon_isiginda_ab_2020_stratejisi.pdf),  
Erişim Tarihi 13.02.2019.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu İ. (2014). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10, Sayı 22, 235-256.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kdep Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı. [http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/e-Donusum\\_Turkiye\\_Projesi\\_2003-2004\\_KDEP\\_Uygulama\\_Sonuclari\\_ve\\_2005\\_Eylem\\_Plani\\_Mart2005.pdf](http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/e-Donusum_Turkiye_Projesi_2003-2004_KDEP_Uygulama_Sonuclari_ve_2005_Eylem_Plani_Mart2005.pdf),  
Erişim Tarihi 12.02.2019.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2002). E-Devlet’e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları. [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlete\\_Gecis\\_Surecinde\\_KAMU-NET\\_Calismalari.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlete_Gecis_Surecinde_KAMU-NET_Calismalari.pdf), Erişim Tarihi 15.04.2019.
- Dişli, M. (2016). “Türkiye ve Birleşik Krallık’taki E-devlet Uygulamalarının Karşılaştırılması”. *Akademia Disiplinler arası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2 (1).
- E-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı. 2016-1019 Ulusal E-Devlet Strateji Eylem Planı. <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, Erişim Tarihi 14.04.2019.
- Eken, M. (1994). “Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı”. *Amme İdaresi Dergisi*, C.27, S.2, 25–54.
- Eken, M. (1995). "Bilgi Edinme Hakkı", *İnsan Hakları Yıllığı*, C.17-18, 61-75.
- Eken, M. (2005). *Yönetimde Şeffaflık Teori-Uygulama*. Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Erdal, M. (2004). *Elektronik Devlet Sürecinde E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.

- Eroğlu, N., Yücel, İ. S. (2012), “Türkiye’deki Kurumsal Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Kullanımı Eğilimlerini Belirleyen Başlıca Faktörler Üzerine Ampirik Bir Çalışma”. *Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi*, ISSN: 1303-8281, 2-2.
- Eroğlu, H. T. (2006). “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler”. *Sayıştay Dergisi*, Sayı 62, 83-106.
- Eryılmaz, B. (2002). *Kamu Yönetimi*. İstanbul:Erkan Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2004). *Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- E-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor. (2002). [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500\\_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf), Erişim Tarihi 01.02.2019.
- Fındıklı, R. (1996). “Yönetimde Açıklık-Açık Yönetim”. *Türk İdare Dergisi*, Sayı 412.
- Giray, F. (2010). “Yolsuzlukla Mücadelede e-Devlet ve Türkiye'deki Durum”. *SosyoEkonomi*, 13 (13), 153-178.
- Göker, A. (2003). *Onuncu Yılında Türk Bilim ve Teknoloji Politikası:1993-2003 3 Şubat 1993 Günü Yapılan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar ve Uygulama Sonuçları*. [https://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/BTYPD/btyk/2/2btyk\\_karar.pdf](https://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/btyk/2/2btyk_karar.pdf), Erişim Tarihi 14.06.2019.
- Güler, T ve Şahnagil, S. (2017). “Dijital Demokrasi ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları”. *JOEP*, v2, s2, 16-29.
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara:Seçkin Yayıncılık.
- Kahraman H. (2014). *E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara:Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hughes. (2014). *Kamu İşletmeciliği & Yönetimi*. (Çev. Buğra Kalkan, Bahadır Akın, Şeyma Akın). Ankara:Bigbang Yayınları. (2012).

Internet Trends 2019. <https://www.bondcap.com/report/itr19/#view/1>, Erişim Tarihi 12.01.2019

Kartal, Z. (2007). “Kavramsal ve Tarihsel Yönleri ile Küreselleşme”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2).

Kılıncı, A., Salman, S. (2006). “Fen ve Matematik Alanları Öğretmen Adaylarında Bilgisayar Okuryazarlığı”. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 150.

Kılıncı, K., Urhan, Y. (2012). *Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu*. [https://www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu\\_yonetimi\\_sempozyumu.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu_yonetimi_sempozyumu.pdf), Erişim Tarihi 11.12.2018.

Kırçova İ. (2003), *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul: Acar Matbaacılık.

Kırçova, İ. (2004), “Yönetim Anlayışının Değişmesi 'e-Devlet' İhtiyacını Ortaya Çıkarttı: Bu Devleti Herkes Sevecek”, *İtovizyon*, 14.

Kline, P. (1994). *An Easy Guide To Factor Analysis*. New York: Routledge.

Köseoğlu, Ö., Yurttaş, F., Selek, C. (2005). *Yolsuzluğu Önlemede Kullanılan Araçlardan Biri Olarak Yönetimde Açıklık ve Bilgi Edinme Hakkı*. <http://www.etiksempozyumu.sakarya.edu.tr/etik/2.1/Koseoglu.pdf>. Erişim 22.05.2019.

Maraş, G. “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi ilişkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 37, 121-144.

Meydanlı A, M. (2010). *E-Devlet ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara:Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Naralan, A. (2008), “E-Devlete Etki Eden Faktörler”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, 457-468.

Nohutçu A., Demirel D. (2005). “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları”. *Türk İdare Dergisi*. 447.

Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.

- Özata, M., Sevinç İ. (2010). *Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-Dönüşüm*. Konya:Eğitim Akademi Yayınları.
- Özkan, G. (2004). *Demokratik Yönetimin Birinci Adımı: Bilgi Edinme Hakkı*. Ankara: Türk Kamu-Sen Yayınları.
- Sobacı, Z, M., Parlak B. (2008). *Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi Ulusal ve Küresel Perspektifler*, Bursa: Alfa Akademi Yayınları.
- Süngü, E. (2007). “Avrupa Birliğinde e-Dönüşüm Süreci”. *Elektrik Mühendisliği*, 432, 66-69.
- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- Şeyhanlıoğlu, H. (2007). “Postmodern Kamu Yönetimi E-Devlet”, *Türk İdare Dergisi*. 456.
- Tarhan, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları*. Konya: Palet Yayınları.
- Törenli, N. (2004). “Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye”, *Bilim ve Sanat Dergisi*, 207.
- TÜBİTAK. (2002). *Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)*. [http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/bilgi\\_toplumu.pdf](http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/bilgi_toplumu.pdf), Erişim Tarihi: 20.07.2018.
- Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği. (2001). *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye*. <https://www.tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/1869-avrupa-birligi-yolunda-bilgi-toplumu-ve-eturkiye>, Erişim Tarihi 13.02.2018.
- Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu. (1997). *Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Politikası*, TÜBİTAK, 97 04.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2001). *Türkiye’de E-devlet Nasıl Olmalı?* Türkiye Bilişim Derneği Raporu.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayınları.

Yaş, S. Çolak, Y. (2011). *Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi Çalışma Raporu-3*. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. [http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Avrupa\\_Birliginin\\_Bilgi\\_Toplumu\\_Politikalari\\_ve\\_Avrupa\\_Icin\\_Sayisal\\_Gundem\\_Girisimi\\_CalismaRaporu-3.pdf](http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Avrupa_Birliginin_Bilgi_Toplumu_Politikalari_ve_Avrupa_Icin_Sayisal_Gundem_Girisimi_CalismaRaporu-3.pdf), Erişim Tarihi 04.09.2018.

Yıldırım, M. (2015). “E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi”, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Yılmazöz, M. (2009). “Türkiye’de Kamu Personel Yönetimi Sorunu”. *Maliye Dergisi*, 157.

[http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000614\\_eAvrupa2002EylemPlani.pdf](http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000614_eAvrupa2002EylemPlani.pdf), Erişim Tarihi 14.03.2019

[http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000614\\_eAvrupa2002EylemPlani.pdf](http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000614_eAvrupa2002EylemPlani.pdf)

<http://cdn.basbakanlik.gov.tr/docs/sayisalveriler.pdf>, Erişim Tarihi 06.09.2018

<https://www.gov.uk/performance/site-activity/site-traffic>, Erişim Tarihi 01.02.2019.

[http://tuik.gov.tr/PreIstatistikMeta.do?istab\\_id=2611](http://tuik.gov.tr/PreIstatistikMeta.do?istab_id=2611), Erişim Tarihi 01.03.2019.

[http://tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab\\_id=2603](http://tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=2603), Erişim Tarihi 14.03.2019.

[http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1028](http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028), Erişim Tarihi 13.04.2019.

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi>, Erişim Tarihi 11.10.2018.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/AB\\_Sayisal\\_Gundem\\_Calisma\\_Raporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/AB_Sayisal_Gundem_Calisma_Raporu.pdf), Erişim Tarihi 12.01.2018.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/02/010600\\_eAvrupa+EylemPlani.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/02/010600_eAvrupa+EylemPlani.pdf), Erişim Tarihi 09.11.2018.

<https://www.metalurji.org.tr/index.php/14-yazilar/sabit-yazi/144-tuerkiye-nin-bilim-teknoloji-politikasi>, Erişim Tarihi 12.02.2019.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/02/010600\\_eAvrupa+EylemPlani.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/02/010600_eAvrupa+EylemPlani.pdf), Erişim Tarihi 09.11.2018.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/06/Kamu\\_BIT\\_Yatirimlari\\_2018.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/06/Kamu_BIT_Yatirimlari_2018.pdf), Erişim Tarihi 03.04.2019.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/08/UN\\_E-Gov\\_Survey-2018.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/08/UN_E-Gov_Survey-2018.pdf), Erişim Tarihi 09.11.2018.

<http://www.twitter.com/suleymansoylu>, Erişim Tarihi 23.12.2018.

<http://www.cnnturk.com/2010/turkiye/03/04/50.milyon.kisinin.kimligi.internette.iddi-asi/566233.0/index.html>, Erişim Tarihi 01.09.2018.

<http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/e-turkiye-girisimi-eylem-plani-2002/>, Erişim Tarihi 09.12.2018.

<http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/turkiye-ulusal-enformasyon-altyapisi-ana-plani-tuena-1996-1999/>, Erişim Tarihi 03.04.2019.

[http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye\\_Girisimi\\_Ey-lem\\_Planı\\_2002.pdf](http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye_Girisimi_Ey-lem_Planı_2002.pdf), Erişim Tarihi 06.01.2019.

[http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye\\_Girisimi\\_Ey-lem\\_Planı\\_2002.pdf](http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye_Girisimi_Ey-lem_Planı_2002.pdf), Erişim Tarihi 13.02.2018.

<http://www.independent.co.uk/news/world/americas/us-navy-personal-data-sailors-breached-latest-hewlett-packard-a7437411.html>, Erişim Tarihi 12.11.2018.

<http://www.internetarsivi.metu.edu.tr/tarihce.php>. Erişim 11.01.2018.

<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.4982&MevzuatIliski=0>. Erişim Tarihi 02.01.2018.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf>, Erişim Tarihi 09.11.2018.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc>, Erişim Tarihi 12.12.2018.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-2.doc>, Erişim Tarihi 12.12.2018.



[http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Avrupa\\_Birliginin\\_Bilgi\\_Top\\_lumu\\_Politikalari\\_ve\\_Avrupa\\_Icin\\_Sayisal\\_Gundem\\_Girisimi\\_CalismaRaporu-3.pdf](http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Avrupa_Birliginin_Bilgi_Top_lumu_Politikalari_ve_Avrupa_Icin_Sayisal_Gundem_Girisimi_CalismaRaporu-3.pdf), Erişim Tarihi 09.12.2018

<https://aa.com.tr/tr/turkiye/50-milyon-kisinin-bilgilerini-para-karsiligi-satmislar/1050281>, Erişim Tarihi 07.09.2018.

[https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye\\_dergisi/yayinlar/md/157/19.Mehmet.YI.LMAZOZ.pdf](https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/157/19.Mehmet.YI.LMAZOZ.pdf), Erişim Tarihi 09.01.2018.

[https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye\\_dergisi/yayinlar/md/157/19.Mehmet.YI.LMAZOZ.pdf](https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/157/19.Mehmet.YI.LMAZOZ.pdf), Erişim Tarihi 09.01.2018.

<https://giris.turkiye.gov.tr>, Erişim Tarihi 13.08.2018.

<https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/Banka-Giris>, Erişim Tarihi 06.08.2018.

<https://itunes.apple.com/tr/app/e-devlet/id976505454?mt=8>, Erişim Tarihi 11.01.2019.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.gov.turkiye.edevlet.kapisi>, Erişim Tarihi 11.01.2019.

<https://support.google.com/webmasters/answer/6073543?hl=en>, Erişim Tarihi 22.04.2019.

<https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/e-devlet-kullanici-sayisi-28-5-milyona-ulasti-/62192>, Erişim Tarihi 11.12.2018.

<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/bakan-arslan-e-devletin-sagladigi-tasarrufu-acikladi-1107930>, Erişim Tarihi 07.04.2019.

[https://www.bbc.com/news/politics/eu\\_referendum/results](https://www.bbc.com/news/politics/eu_referendum/results), Erişim Tarihi 02.04.2019.

<https://www.cimer.gov.tr>, Erişim Tarihi 11.12.2018.

<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/avrupa-birligi-eu>, Erişim Tarihi 19.04.2019.

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/STATUTE-90/pdf/STATUTE-90-Pg1241.pdf>, Erişim Tarihi 02.07.2018.

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/>, Erişim Tarihi 26.04.2019.

<https://www.icisleri.gov.tr/merkez-nufus-idare-sistemi-MERNIS>, Erişim Tarihi 26.11.2018.

<https://www.icisleri.gov.tr/duyurular>, 02.04.2019.

<https://www.tccb.gov.tr/faaliyetler/basinaciklamalari>, 02.04.2019.

<https://www.eihale.gov.tr>, 02.04.2019.

<http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/dersler/ebb/ebb467-guz2000/umut-p.html>, Erişim Tarihi 19.02.2019.

[https://www.nic.tr/index.php?PHPSESSID=151997452988244141189459435&USR\\_ACTN=STATICHTML&PAGE=about\\_history](https://www.nic.tr/index.php?PHPSESSID=151997452988244141189459435&USR_ACTN=STATICHTML&PAGE=about_history), Erişim Tarihi 02.08.2018.

[https://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/BTYPD/btyk/3/3btyk\\_karar.pdf](https://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/btyk/3/3btyk_karar.pdf), Erişim Tarihi 08.12.2018.

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, Erişim Tarihi 08.12.2018.

<https://www.turkiye.gov.tr/iletisim?genel=Katilimcilik>, Erişim Tarihi 29.01.2019.

<https://www.usa.gov/chat>, Erişim Tarihi 02.07.2019.

<https://www.usa.gov/history-of-website> Erişim Tarihi 01.04.2019

## EKLER

### EK: 1- Anket Soruları

#### ANKET SORULARI

#### KİŞİSEL BİLGİLER

Adınız ve Soyadınız .....(Uygun Görürseniz)

##### S.1 Cinsiyetiniz

- Erkek  Kadın

##### S.2 Yaşınız

- 35 Yaş Altı  35- 44  
 45- 54  55 Yaş ve üzeri

##### S.3 Eğitim Durumu

- Ortaokul Mezunu  Lise Mezunu  
 Ön Lisans Mezunu  Lisans Mezunu  
 Yüksek Lisans  Doktora

##### S.4 Sosyal Medya Kullanıcısı mısınız?(Facebook, Twitter, Instagram....)

- Hayır kullanmıyorum.  
 Evet(.....) kullanıyorum.

##### S.5 E-Devlet Kapısı Uygulaması şifresine sahip bir kullanıcı mısınız?

- Evet.  
 Hayır

##### S.6. Vatandaş ile olan diyalogunuz en çok hangi iletişim kanalları ile gerçekleştirmeniz. (Lütfen sizce önemli olan sadece 2 şikkı işaretleyin)

- Yüz yüze diyalog kurarak  
 Sosyal Medya vasıtasıyla  
 E-posta ile  
 Telefon ile  
 Dilekçe ile

## GENEL SORULAR

S.7 Aşağıdaki sorular görüş belirtmektedir. İlgili görüşlere ne derece olumlu/olumsuz bulunduğunuzu ilgili alana X işareti koyarak belirtiniz?

Görüşler	Çok iyi	İyi	Kısmen	Henüz etkin değil
Birimizdeki e-devlet uygulamalarının kullanımı				
E-devlet uygulamalarının devlet-vatandaş arasında iyi bir diyalog sağladığı				
E-devlet uygulamalarının toplum ile devlet arasında yakınlaşma ve halkla ilişkileri sağlama düzeyi				
E-devlet uygulamaları kamu yönetimini şeffaf kılar				
Mülki idare amiri olarak e-devlet uygulamalarını kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliği				
Kamu yönetimi işleyişinde “BİMER, “CİMER” vb. uygulamaların şeffaflığı sağlar				
Bilgi edinme yasası, e-devlet uygulamaları ile şeffaflığı sağladı				
Şeffaflığı sağlamasında E-devlet uygulamaları önemli olmakla beraber, bu konuda mevzuat yetersizliği vardır.				

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve sürdürülebilirliği noktasında eğitimli personel sorunu vardır.				
E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde gerekli finansman yeterince sağlanmaktadır.				

**S.8 Kurumunuzda E-devlet uygulamalarına ilişkin eğitim verildi mi?**

- Evet.  
 Hayır.  
 Diğer.....)

**S.9 Verilen eğitimlerin yeterli olduğunuz düşünüyor musunuz?**

- Evet  
 Hayır  
 Kısmen

**S.10 E-devlet uygulamalarının mülki idare amirlerinin halkla daha etkin diyalog kurmalarına katkı sağlamakta mıdır?**

- Evet  
 Hayır  
 Kısmen

**S.11 Sizce e-devlet uygulamaları devlet-birey ilişkilerinde güven duygusunu artırır mı?**

- Evet  
 Hayır  
 Kısmen

**S.12 Sizce e-devlet uygulamaları kamu yönetiminin duyarlılığını artıran bir gelişme midir?**

- Evet  
 Hayır  
 Kısmen

**S.13 BİMER ve benzeri e-devlet uygulamalarından kurumunuza yapılan şikayetlerin sıklık derecesi nedir?**

- Çok yoğun  
 Yoğun  
 Çok az

**S.14 BİMER gibi e-devlet uygulamaların kullanımının suiistimal edildiğini düşünüyor musunuz?**

Evet. Zaman zaman suiistimal edilse de önemli bir işlev görmektedir.

Hayır. Bu uygulamalar amacı doğrultusunda kullanılmakta, suiistimal edilmemektedir.

Diğer.....)

**S.15. E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde sır olarak kabul edilebilecek bilgilerin ifşasına neden olduğunu düşünüyor musunuz?**

Evet.

Hayır.

Diğer.....)

**S.16 Bu konuda eklemek istediğiniz düşünceleriniz var ise aşağıya ekleyebilirsiniz.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....