

T.C.

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK DEVLET VE E-DEMOKRASİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İREM SANSARCI

PROF. DR. NAMIK KEMAL ÖZTÜRK

ARALIK, 2013

MUĞLA

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

ELEKTRONİK DEVLET VE E-DEMOKRASİ

HAZIRLAYANIN ADI SOYADI
İrem SANSARCI

Sosyal Bilimler Enstitüsünde
“Yüksek Lisans”
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :18.12.2013
Tezin Sözlü Savunma Tarihi :11.12.2013

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Namık Kemal ÖZTÜRK
Jüri Üyesi : Doç Dr. Muhittin TATAROĞLU
Jüri Üyesi : Doç. Dr. Ercan BALDEMİR

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Namık Kemal ÖZTÜRK

ARALIK, 2013
MUĞLA

TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 22/11/2013 tarih ve 611/6 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisi İREM SANSARCI'nın "Elektronik Devlet ve E-Demokrasi" adlı tezini incelemiş ve aday 11/12/2013 tarihinde saat 10.30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 60 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul** edildiğine oy birliği ile karar verildi.



Tez Danışmanı

Prof. Dr. Namık Kemal ÖZTÜRK

Üye

Doç. Dr. Muhittin Tataroğlu



Üye

Doç. Dr. Ercan BALDEMİR



YEMİN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Elektronik Devlet ve E-Demokrasi” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.18./12/2013

İrem SANSARCI

İMZASI



YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : SANSARCI

Adı : İREM

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : ELEKTRONİK DEVLET VE E-DEMOKRASİ

Y. Dil : ELECTRONIC GOVERNMENT AND E-DEMOCRACY

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

Fakülte :

Enstitü : SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Diğer Kuruluşlar :

Tarih : 11.12.2013

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : ÖZTÜRK, Namık Kemal

Ünvanı : Prof. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL : TÜRKÇE

TEZİN SAYFA SAYISI:185

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Elektronik Devlet
2. E-demokrasi
3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELEER:

1. E-devlet
2. E-katılım
3. E-demokrasi
4. Bilgi Toplumu

Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELEER: Konunuzla ilgili yabancı indeks, abstract ve thesaurus'u kullanınız.

1. E-government
2. E-participation
3. E-democracy

Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.

- 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum ()
- 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir (X)
- 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezin tamamının fotokopisi alınabilir (X)

Yazarın İmzası:



Tarih : 18. /12/2013

ÖNSÖZ

Yüksek lisans boyunca gerek ders döneminde, gerekse tezimin ortaya çıkmasında, geliştirilmesinde ve tamamlanmasında büyük katkısı olan, yardımlarını, yapıcı eleştirilerini ve desteğini esirgemeyerek tezime yön vermemi sağlayan tez danışmanı hocam Prof. Dr. Namık Kemal ÖZTÜRK'e teşekkürü bir borç bilir, saygı ve hürmetlerimi sunarım.

Tez yazım sürecinde tez çalışmamı inceleyip önerilerde bulunan, gerekli kaynak teminine ve düzeltmelere yardımcı olan Arş. Gör. Ali Emre AYDIN'a teşekkür ederim.

Ayrıca eleştirileri ve düşünceleri ile yön bulmamı sağlayan babama, beni bugünlere getiren, her zaman yanımda olduğunu hissettiren, desteğini ve sevgisini eksik etmeyen anneme sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

ÖZET

Küreselleşmeyle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi toplumları ve yaşam biçimlerini yeniden şekillendirmiş, öncesinde tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, sonrasında ise daha büyük ve hızlı bir değişim ve dönüşüm ile bilgi toplumuna geçiş süreci yaşanmıştır. Bu geçiş süreci ve küreselleşmenin de etkisi devlet sınırlarının ortadan kalkmasına, yeni bir kamu yönetimi anlayışı doğmasına sebep olmuş, vatandaşların devletten beklentileri artmıştır. Bilgi toplumu ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler kurumsal yapı ve işleyişlerde köklü değişikliklere neden olmuş, bürokrasinin azaltılması, hizmet kalitesinin artırılması, daha fazla vatandaş katılımı, yönetim, e-devlet, e-demokrasi gibi kavramların hayatımıza girmesini sağlamıştır.

E-devlet kavramı, kısaca, kamu kurum ve kuruluşlarının internet üzerinden hizmet verdiği, vatandaşın 7 gün 24 saat bu hizmetlere herhangi bir yerden bilgisayar vasıtasıyla ulaşabildiği bir sistemi içermektedir. Devletler bu sistem ve süreç sayesinde geleneksel yönetim anlayışlarının dışına çıkmışlar, özellikle maddi alanda büyük kazanımlar sağlamışlardır. Elektronik devlet uygulamaları ile, yönetim, katılım, şeffaflık, sosyal adalet, doğrudan demokrasi, etkin devlet gibi hedeflere ulaşmak benimsenmiştir.

Elektronik devletin nihai hedefi olan e-demokrasi ile, her bir vatandaşa demokratik sürece katılım için güçlendirilmiş fırsatlar sunulmakta, halkın yöneticilere ve kurumlara karar alma süreçleri ve uygulanan politikalara yönelik seslerini daha kolay duyurabilmeleri imkânı doğmaktadır. Aynı şekilde devletler de vatandaşın görüş, bilgi ve deneyimlerine internet vasıtasıyla ulaşabilmektedir.

Bu çalışmada bilgi toplumu, elektronik devlet, e-demokrasi, e-yönetişim ve e-katılım'ın kavramsal incelemeleri yapılacak, Dünya'daki ve Türkiye'deki elektronik devlet uygulamaları ve e-demokrasi yolunda yapılan çalışmalar irdelenecek, olumlu ve olumsuz yanlarına değinilecek, son olarak da Türkiye'nin Dünya sıralamasındaki yeri incelenecektir.

ABSTRACT

Along with globalization the rapid development of information and communication technologies have changed societies and lifestyles, firstly transition to the agricultural society to industrial society and after with a bigger and faster change the transition to the information society has occurred. This transition process and globalization have resulted in the elimination of state borders and the emergence of a new public management approach, the expectations of citizens have increased. Advances in information technology and the information society have led to fundamental changes in the institutional structure and functioning, reduction of bureaucracy, improving the quality of service, greater citizen participation and contributed to the introduction of concepts such as governance, e-government, e-democracy.

E-government, briefly, includes a system which public institutions and organizations serve on the Internet and citizens access from anywhere via PC these services 7 days 24 hours. With these systems and processes states left the traditional management approaches, provided huge gains, especially in the material realm. Together with electronic government applications, governments adopt to achieve the goals such as governance, participation, transparency social justice, direct democracy, active state.

E-democracy, the ultimate goal of e-government, offers enhanced opportunities for participation in the democratic process, gives citizens to make their voices easier to executives and institutions related to decision-making processes and implemented policies. States, as well, can access citizen views, knowledge and experiences via the Internet.

In this study, information society, e-government, e-democracy, e-governance and e-participation concepts will be reviewed, electronic government practices and studies in the way of e-democracy in the world and Turkey will be examined, positive and negative aspects will be mentioned and in conclusion the place of Turkey in the world ranking will be analyzed.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
ÖZET	II
ABSTRACT	III
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
KISALTMALAR LİSTESİ	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL OLARAK BİLGİ YÖNETİMİ, ELEKTRONİK DEVLET VE GELİŞİM SÜRECİ

I. BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMLARI	3
A. Bilgi	3
B. Bilgi Yönetimi	5
1. Bilgi Yönetiminin Amaçları	9
2. Bilgi Yönetiminin Kamu Yönetimindeki Yeri	10
C. Bilgi Toplumu	12
D. Bilgi Ekonomisi	15
II. ELEKTRONİK DEVLET (E-DEVLET) KAVRAMI	17
A. Devlet'in Tanımı.....	17
B. Elektronik Devlet'in Tanımı	19
C. Elektronik Devletin Yapısı ve Unsurları	20
D. Elektronik Devletin Amaçları.....	22
1. Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik	22
2. Kamu Hizmetlerinde Bürokrasinin Azaltılması	24
3. Kamu Yönetiminde Etkililik, Etkinlik ve Verimlilik	25

4. Kamu Yönetiminde Kesintisiz Hizmet.....	26
5. Vatandaşın Yönetime Etkin Katılımı	27
E. Elektronik Devlet'in Yararları, İmkânları ve Olumsuzlukları	28
1. Elektronik Devletin Yararları ve İmkânları	28
a. Ekonomik Analiz.....	29
b. Sosyal Analiz.....	31
2. Elektronik Devlet'in Olumsuzlukları ve Yöneltilen Eleştiriler	32
III. ELEKTRONİK DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ	35
A. Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı	35
B. Geleneksel Devlet-E-devlet Karşılaştırması	36
C. Elektronik Devletin Gelişim Aşamaları.....	38
D. Elektronik Devletin Gelişimine Etki Eden Faktörler	40
1. Gelişmişlik Faktörü	41
2. Yönetim Faktörü	41
3. Kurumsal Yapı Faktörü.....	41
4. Teknik Altyapı Faktörü	42
5. Beşeri Altyapı Faktörü	42
6. E-devlet Portalı Faktörü	43
E. Elektronik Devletin Kullanım Alanları.....	43

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEMOKRASİ, E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM

I. KAVRAMSAL OLARAK E-DEMOKRASİ, E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM .	45
A. Demokrasi.....	45
1. Demokrasi'nin Tanımı	45
2. Demokrasi'nin İlkeleri	47
a. Özgürlük ve Eşitlik.....	47

b. Siyasal Temsil	48
c. Siyasal Katılım	49
d. Haklar	49
3. Demokrasi Kuramları	50
a. Liberal Demokrasi Kuramı	51
b. Sosyal Demokrasi Kuramı	52
c. Katılımcı Demokrasi Kuramı	53
d. Eleştirel Demokrasi Kuramı	54
e. Müzakereci Demokrasi Kuramı.....	55
B. E-demokrasi	56
1. E-demokrasi'nin Tanımı	57
2. E-demokrasi'nin Ortaya Çıkışı.....	59
3. E-demokrasi'nin Amaçları	61
4. E-demokrasi Yaklaşımları	62
a. Aström'ün E-demokrasi Yaklaşımları.....	62
b. Caldwell'un E-demokrasi Modeli	63
c. Nair'in Dijital Demokrasi Modeli	65
5. E-demokrasi'nin Uygulama Alanları	65
6. E-demokrasi'ye Eleştiriler.....	70
C. E-yönetişim	71
D. E-katılım	76
1. E-katılım'ın Tanımı.....	77
2. E-katılım Düzeyleri.....	77

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLET VE E-DEMOKRASİ UYGULAMALARI

I. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET VE E-DEMOKRASİ

UYGULAMALARI	81
A. Dünya'da E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları	81
1. Amerika Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları	85
a. Amerika Birleşik Devletleri.....	85
b. Kanada.....	88
c. Brezilya.....	89
d. Arjantin.....	90
2. Avrupa Birliği'nin E-devlet Vizyonu ve Avrupa Kıtası'nda E-devlet ve E- demokrasi Uygulamaları	91
a. E-Avrupa 2000-2002 Programı	91
b. E-Avrupa+ Programı 2003	98
c. E-Avrupa 2005 Eylem Planı.....	101
d. İ2010.....	105
e. Avrupa 2020 Stratejisi (Avrupa için Sayısal Gündem)	108
f. Birleşik Krallık (İngiltere)	113
g. Fransa	115
h. İsveç	116
i. İrlanda	117
j. Danimarka	118
k. Bulgaristan	120
3. Asya Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları	122
a. Singapur.....	123
b. Hindistan	126

c. Japonya	128
d. İsrail.....	130
e. Güney Kore	131
4. Afrika Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları	133
a. Somali.....	134
b. Tunus.....	135
5. Avustralya Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları.....	136
a. Avustralya.....	137
b. Yeni Zelanda	139
B. Türkiye'de E-devlet ve E-demokrasi Proje ve Uygulamaları.....	140
1. E-dönüşüm Türkiye Projesi.....	141
a. E-devlet Kapısı	146
b. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Projeleri.....	150
c. Maliye Bakanlığı Projeleri	151
d. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Projeleri	153
e. Milli Eğitim Bakanlığı Projeleri.....	156
f. Sosyal Güvenlik Alanındaki Uygulamalar	158
g. Diğer Projeler	160
2. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri.....	161
C. Türkiye'deki E-devlet ve E-demokrasi Uygulamalarının Değerlendirilmesi ve Dünya'daki Yeri.....	163
SONUÇ.....	167
KAYNAKÇA	171

TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Bilgi Yönetimi Süreci.....	8
Tablo 2. Sanayi Toplumu ile Bilgi Toplumu Karşılaştırması.....	14
Tablo 3. Elektronik Devletin Olumlu ve Olumsuz Nitelikleri.....	33
Tablo 4. Geleneksel Devlet E-devlet Karşılaştırması.....	37
Tablo 5. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları.....	43-44
Tablo 6. Aström'ün E-demokrasi Yaklaşımları.....	63
Tablo 7. Caldow'un E-demokrasi Modeli.....	64
Tablo 8. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Siyasi Açıdan Değerlendirmesi.....	73
Tablo 9. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Sosyal Açıdan Değerlendirmesi.....	74
Tablo 10. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Ekonomik Açıdan Değerlendirmesi..	75
Tablo 11. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Teknolojik Açıdan Değerlendirmesi.....	75
Tablo 12. E-katılım için Yeniden Uyarlanan Katılım Merdiveni.....	78
Tablo 13. E-katılım Uygulama Alanları.....	79
Tablo 14. E-devlet Gelişiminde Dünya Liderleri 2012.....	83-84
Tablo 15. E-Avrupa 2002 Eylem Planı.....	94
Tablo 16. E-Avrupa+ Eylem Planı Amaçları.....	99
Tablo 17. E-Avrupa 2005 Eylem Planı.....	102

Tablo 18. Güney Kore'nin E-devlet Gelişimi.....131

Tablo 19. Avustralya Kıtasında E-devlet Gelişimi.....136-137

Tablo 20. E-devlet Alanında Gelişmeler ve Hedefler.....162

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetimi Uygulamasının Amaç ve Öğeleri.....11

Şekil 2. Elektronik Devlet Modelinde Temel Grupların İlişkisi.....21

Şekil 3. E-devlet Gelişiminin 2012 Yılı Bölgesel Ortalamaları.....84

Şekil 4. Avrupa Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi.....122

Şekil 5. Asya Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi.....123

Şekil 6. Afrika Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi.....134

Şekil 7. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması.....142

Şekil 8. E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı.....148

Şekil 9. Siyasi Partilerin Seçim Slogan ve Bildirgelerine Örnek.....164

Şekil 10. Bireylerin E-devlet Hizmet Kullanımının Avrupa Ülkeleri ile Karşılaştırılması.....165

KISALTMALAR LİSTESİ**AB:** Avrupa Birliği**ABD:** Amerika Birleşik Devletleri**AKS:** Adres Kayıt Sistemi**AR-GE:** Araştırma-Geliştirme**BİT:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri**BM:** Birleşmiş Milletler**BT:** Bilgi Teknolojisi**DAP:** Dijital Arşiv Projesi**D-D:** Devletten Devlete**D-İD:** Devletten İş Dünyasına**DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı**D-V:** Devletten Vatandaşa**E- :** Elektronik**E-DTr:** E-dönüşüm Türkiye**GİMOP:** Gümrük Sistemleri Otomasyon projesi**GSMH:** Gayri Safi Milli Hasıla**KİEM:** Kamu İnternet Erişim Merkezi**KOBİ:** Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler

KPS: Kimlik Paylaşım Sistemi

MAKS: Mekânsal Adres Kayıt Sistemi

MEBSİS-MEBBİS: Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi

MEOP: Milli Emlak Bilgi Sistemi

MERNİS: Merkezi Nüfus Yönetim Sistemi

ONTI: Bilgi Teknolojileri Ulusal Ofisi (Arjantin)

PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

SGM: Sosyal Güvenlik Merkezi

STK: Sivil Toplum Kuruluşları

TBD: Türkiye Bilişim Derneği

TBV: Türkiye Bilişim Vakfı

TOBB: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

TSE: Türk Standartları Enstitüsü

TÜBİSAD: Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği

VEDOP: Vergi Dairesi Otomasyon Projesi

YASAD: Yazılım Sanayicileri Derneği

GİRİŞ

21. yüzyılda dünya çapında birçok alanda gelişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Ekonomik, bilimsel ve teknolojik bu gelişimler günlük hayatımızı toplumsal, kültürel ve ekonomik olarak pek çok açıdan etkilemektedir. Küreselleşmenin de etkileriyle dünya toplumlarının süratli bir şekilde bilgi toplumuna geçişi önlenemez bir süreçtir. Bu etkiler sonucunda dünyada birçok ülke kamu hizmetlerinde bilgi ve teknolojiyi kullanarak akıllı devlet ya da e-devlet olarak tanımlanan, vatandaşlarına daha kolay, hızlı ve kaliteli hizmet verebilmek için, hizmetlerini elektronik ortamdan sunabilecekleri farklı alternatifler oluşturmaktadırlar. Devlet hizmetlerinin elektronik dönüşümünü sağlamayı amaçlayan e-devlet platformu bu çalışmaların bir sonucudur.¹

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve internetin hayatımıza girmesi ile bazı görüşlere göre Atina şehir devletlerinde uygulanan doğrudan demokrasiye erişebilme ihtimali doğmuş, bazı görüşlere göre de temsili demokrasiyi daha da güçlü hale getirme fırsatı oluşmuştur. İnternet sayesinde vatandaşların yöneticilere ve kurumlara karar alma süreçleri ve uygulanan politikalara yönelik seslerini daha kolay duyurabilmeleri imkânı doğmuş, aynı şekilde yöneticiler de halkın görüşlerine daha kolay erişebilir olmuşlardır.

2000’li yılların başından itibaren, dünyada bilgi toplumuna dönüşüm yolunda girişimlerin arttığı gözlenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak sağlanan verimlilik artışları ile ortaya çıkan yeni ürün ve hizmetler daha önceleri üretim faktörlerinin miktarlarıyla açıklanan uluslararası rekabetin niteliğini de değiştirmeye başlamıştır. Avrupa Birliği’nin 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi haline gelmesini amaçlayan Lizbon Stratejisi bu değişime uyum sağlamaya yönelik çabaların en kapsamlı örneklerinden biridir. Bu bağlamda hazırlanan E-Avrupa 2002 Eylem Planı, yeni hedefler içeren E-Avrupa 2005 Eylem Planı ile devam etmiştir. 2005 yılında i2010 olarak güncellenen Lizbon Stratejisi; yenilikçilik, bilgi ve sosyal içerme başlıkları ile yeni hedeflere

¹ Ceren Tutkun, “Devletin Kısa Yolu” 12. Türkiye’de İnternet Konferansı, 8-10 Kasım 2007, Ankara, s.209

yönelmiştir.² Son olarak da Avrupa 2020 Stratejisi (Avrupa için Sayısal Gündem) Lizbon Stratejisinin devamı niteliğinde bir strateji olarak kabul edilmiştir.

Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları da bu gelişmelere paralel olarak 2000’li yılların başından itibaren yoğunluk kazanmaya başlamıştır. Türkiye, 2001 yılında AB’ye aday ülkeler için tasarlanan E-Avrupa+ Girişimine dahil olmuştur.³ 2003 yılında E-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış, böylece Türkiye’de yürütülmekte olan çalışmalar tek bir çatı altında toplanarak hızlanmıştır. Ayrıca, 24 Aralık 2001 tarihinde Yedinci Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, “Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri” projesi onaylanmış ve başlatılmıştır.

Bilgi toplumuna dönüşüm bağlamında, bu çalışmanın birinci bölümünde, bilgi, bilgi yönetimi ve elektronik devlet kavramları açıklanacak, gelişim süreçleri incelenecek, elektronik devletin avantajları ve dezavantajları, kullanım alanları ve elektronik devlete yöneltilen eleştirilere değinilecektir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, demokrasi, demokrasinin ilkeleri ve kuramları detaylandırılacak, e-demokrasi kavramı açılarak uygulama alanları ve e-demokrasi’ye eleştiriler ele alınacak, e-yönetişim ve e-katılım kavramlarının incelemeleri yapılacaktır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, Dünyada ve Türkiye’de e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları başlığı altında Birleşmiş Milletlerin 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırması bağlamında Dünya sıralaması değerlendirilecek, her kıtadan çeşitli ülkelerdeki e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları incelenecek ve son olarak Türkiye’deki e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları ele alınacaktır.

² Devlet Planlama Teşkilatı, *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, Mayıs 2006, s.1

³ A.g.e, s.1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL OLARAK BİLGİ YÖNETİMİ, ELEKTRONİK DEVLET VE GELİŞİM SÜRECİ

I. BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİMİ KAVRAMLARI

A. Bilgi

Bilgi; okuma, araştırma, deney ve gözlem sonucunda elde edilen veya insan zekasının çalışması sonucu öğrenilenlerin tamamıdır.⁴ Bilgi kavramı, köken olarak Latince “informatio” kelimesinden gelmiştir; biçimlendirme, şekil verme, bilgi ya da haber verme olarak tanımlanır.⁵

Thomas A. Stewart’a göre; “İçinde yaşadığımız yeniçağda zenginlik, bilginin ürünüdür. Bilgi, ekonominin başlıca hammaddeleri ve en önemli ürünleri haline gelmiş bulunuyor: Günümüzde zenginlik yaratmak için gerek duyulan sermaye varlıkları, arazi, bedensel emek, imalat aletleri ve fabrikalar değildir. Bunların yerini bilgi almış durumdadır.”⁶ Bu bağlamda, bilginin bir nevi kolumuzdaki altın bilezik olduğunu, bilgiye dayalı ekonomide yeni bir değişim aracı haline geldiğini söyleyebiliriz.

Bir başka tanıma göre bilgi, gerekçelendirilmiş gerçek inançtır. Bireyler kendi inançlarının doğruluğunu dünyaya ilişkin gözlemlerine dayanarak gerekçelendirirler. Bu gözlemler ise bireyin bakış açısına, kişisel duyarlılık düzeyine ve bireysel deneyimlerine dayanmaktadır. Dolayısıyla bilgiyi üreten kişi gerekçelendirilmiş inançlar geliştirerek ve bunlara bağlı kalarak yeni bir durumdan yeni anlamlar çıkarmaktadır. Bu tanıma göre bilgi, her türlü soyut ya da evrensel şekilde doğru olan bir şey olmaktan çok gerçeğin yapılandırılması olmaktadır. Bilginin üretilmesi yalnızca gerçeklerin bir araya toparlanması olmayıp, küçümsenemeyecek ya da

⁴ <http://www.tdk.gov.tr/> ; E. Doyle Mc Carthy, *Bilgi Kültürü- Yeni Bilgi Sosyolojisi*, Çev: F. Yılmaz, İstanbul: Chiviyazıları Yayınevi, 2002, s.50’den aktaran Musa Özata ve İsmail Sevinç, *Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-dönüşüm*, Konya: Eğitim Akademi Yayınları, 2010, s.12

⁵ Refik Balay, “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2004, cilt: 37, sayı:2, s.66

⁶ Özata ve Sevinç, a.g.e. s.11

kolayca taklit edilemeyecek derecede kişinin kendisinin bile farkına varmadığı duygu ve inanç sistemlerini içerebilen, insana özgü bir süreçtir.⁷

Günlük hayatta genelde veri, bilgi ve üst bilgi kavramları aynı anlamda kullanılmaktadır. Oysa bu kavramlar birbirlerinden farklıdır. Veri (data); sembol, sayı, resim, rakam, işaret gibi işlenmemiş bilgilerden oluşur. Veri davranışları etkilediği zaman bilgiye dönüşür. Üst bilgi (knowledge) ise, daha çok bilginin birey veya kurumlara özelleşmiş durumunu ifade eder.⁸

Schedler ve Scharf'a göre bilgi, açık ve örtülü bilgi olmak üzere ikiye ayrılır. Açık bilgi, dosyalardan, kütüphane dergilerinden veya veri tabanlarından elde edilebilen bilgi iken, örtülü bilgiye erişmek çok daha uğraş vericidir. Bunlar; bireylerde bulunan ve örgütün bilgi sermayesini oluşturan, birikmiş teknik beceri (know how), deneyimler, yaratıcılık ve yeteneklerdir. Bilgi yönetimi için örtülü bilgi açık bilgiye göre çok daha önemli ve değerlidir.⁹

Massie'ye göre yönetsel açıdan bilgi üç kategoriye ayrılır:¹⁰

- **Stratejik Planlama Bilgisi:** Örgütün belirlediği amaçlar, bu amaçlara ulaşmak için gerekli kaynaklar, bu kaynakların miktarı, elde edilmesi, kullanımı, niteliği ve üst yönetimin aldığı kararlar bu kategoriye girer. Stratejik planlama, spesifik sorunlarla ilgili kullanılan dış bilgilere dayanmaktadır.
- **Yönetsel Denetim Bilgisi:** Belirlenmiş amaçların birbiri ile uyumunu gözeterek, yöneticilerin faaliyet kolları arasında seçim yaparlarken işletmenin çıkarlarını en üst düzeye çıkaracak alternatifi seçmesine

⁷ Georg Von Krogh, Kazuo Ichijo ve Ikujiro Nonaka, *Bilginin Üretimi*, Çev: Günhan Günay, İstanbul: Dışbank Kitapları, 2002, s.16

⁸ Efraim Turban, Epraim McLean, James Wetherbe, *Information Technology for Management*, New York: Jhon Wiley and Sons, 1999, s.47'den aktaran Özata ve Sevinç, a.g.e. s.12

⁹ KunoSchedler, Maria Christina Scharf, *Exploring the Interrelations Between Electronic Government and the New Public Management: A Managerial Framework for Electronic Government*, USA: Kluwer Academic Publishers, 2001, s. 783'den aktaran Murat Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, Gözden Geçirilmiş 2. Basım, Ankara: Nobel Yayın, 2011, s.61

¹⁰ J. L. Massie, *İşletme Yönetimi*, Çev: Ş. Öz-Alp ve diğerleri, Eskişehir: Bayteş yayıncılık, s.173'den aktaran Abdullah Şahin, "Yönetim Bilgi Sistemleri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, ss.14-15

yardımcı olarak, var olan kaynakların örgüt amacı doğrultusunda etkin ve verimli kullanılıp kullanılmadıklarını ortaya koymaktadır.

- **İşlemsel Bilgi:** Örgütün günlük rutin faaliyetlerini içeren işlemsel bilgi belirli fonksiyonların verimli ve etkili şekilde yapılmasını sağlamaktadır.

Yönetimsel açıdan bilgi; belirli amaçlara ulaşmak veya belirli anlayışları geliştirmek için verilerin veya ham bilgilerin bir işlem ile yöneticiler için yararlı şekle getirilmiş halidir. Tanımda da görüldüğü üzere, bilgi bir dönüşüm sürecidir. Fakat bu süreçten geçen her veri bilgi özelliği kazanamayabilir. Yönetimin etkinliği, etkin kararlar alınabilmesine bağlıdır. Etkin karar alma ise doğru ve sağlıklı verilerin işlem sürecine aktarılmasıyla olanaklı hale gelir. Veri işleme süreci sonunda elde edilen bilgiler yerinde kullanılmayıp yönetimsel faaliyetleri ve karar alma sürecini desteklemedikçe yönetimsel bir değer kazanamaz.¹¹

Yönetim bilimi bağlamında 21. yüzyılın en önemli kavramları bilgi ve teknoloji kavramlarıdır. Bilgi, örgütlerin en az sermaye kadar önemli yeni üretim faktörü, teknoloji de bilginin vazgeçilmez bir parçasıdır. Bilgi yönetimi ise, zihinsel sermayeyi kontrol edilebilir bir değer olarak gören en önemli yönetim alanıdır.¹²

B. Bilgi Yönetimi

1990'ların ortasında stratejik yönetim, bilgi teknolojisi, örgütsel öğrenme, yenilik yönetimi alanlarındaki yeni bir kavram olarak "bilgi yönetimi" kavramı ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkışının en büyük dayanağı, bilginin günümüz toplumunda örgütlerin ve toplumların en önemli kaynağı haline gelmiş olmasıdır.¹³

Bilgi yönetimi, benzersiz bir değer yaratılabilmesi ve örgütün güç kazanabilmesi amacı ile bilginin kullanıma hazır hale getirilmesi, sistematik hale getirilmiş ve düzenlenmiş enformasyonun yayılması, üretilmesi, seçilmesi ve damıtılmasıdır. Bilgi yönetimi, aktif öğrenme, sorun çözme, stratejik planlama ve karar verme aşamalarında, önemli bilginin aktarılmasında, bilginin bulunmasında,

¹¹ Özata ve Sevinç, a.g.e, s.13

¹² Hüseyin Odabaş, "Kurumsal Bilgi Yönetimi", *Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-dergisi*, Kasım 2003, sayı:10, s.1

¹³ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.59

seçilmesinde ve yayılması aşamalarında örgütlere yardımcı olan uygulamaya dayalı bir süreçtir.¹⁴

Bilgi yönetimi, büyük değişimlerin yaşanmış olduğu bir çağda şirketleri rekabetçi ve dinç tutabilmek için insanların bilinç ve zihinlerindeki bilgiyi elde etmeye uğraşan uygun bir iş stratejisidir.¹⁵

Bu bağlamda bilgi yönetiminin, her bilgiyi biriktirip kullanarak değil; doğru bilgiyi doğru yer ve zamanda kullanarak örgütlere verimlilik ve başarı getirdiği ifade edilebilir.

Kalseth ve Cummings bilgi yönetiminin üç farklı yönüne değinir; ilk değerlendirmelerine göre bilgi yönetimi, daha yararlı ve başarılı bir kurumsal bilgi depolama yaklaşımı olarak görünmektedir. İkinci değerlendirmeye göre bilgi yönetimi; organizasyonun her düzeyinde oluşturulan strateji, uygulama ve politikalara yönelik aktivitelere ilişkin bilgi ile ilgilenmek, organizasyonun açık ve kapalı entelektüel değerleri ile elde ettiği başarı arasında doğru bir neden sonuç ilişkisi kurmak konuları ile ilişkilidir. Son olarak da bilgi yönetimi, doğru insanlar için doğru zamanda doğru bilgileri sağlama, dağıtma ve gelişmenin devamı için bilgiyi uygun bir formatta saklama stratejisi olarak görülür.¹⁶

Birçok devlet, artan ölçüde daha yüksek kalite standartları, nezaket ve duyarlılık isteyen halkın gereksinimlerini karşılamak için bilgi yönetimi projelerini etkin bir biçimde uygulamaya koymaktadır. Bu çabalara ek olarak, bilgi teknolojileri aracılığı ile bilgiye ve hizmetlere daha gelişmiş bir erişim sağlamak, yurttaşlar, iş çevreleri ve diğer kurumlarla daha iyi ilişkiler geliştirmek suretiyle daha verimli süreçleri özendiren e-devlet girişimlerine de yer verilmektedir. Burada bilgi

¹⁴ Malik Yılmaz, "Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım", *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 2011, sayı:46 s.318

¹⁵ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.59

¹⁶ Karl Kalseth, Sarah Cummings, "Knowledge management: development strategy or business strategy?" *Information Development*, cilt:3, sayı:17, 2002, s.167'den aktaran Odabaş, "Kurumsal Bilgi Yönetimi", s.2

yönetimi, devlet ile diğer gruplar arasında bilginin verimli bir şekilde akışını sağlamakta önemli rol oynamaktadır.¹⁷

Bilgi yönetiminin ilkelerine değinecek olursak;¹⁸

- Bilgi yönetimi pahalıdır; bilgiyi ele geçirme, düzenleme, geliştirme ve paylaşma süreçlerinin hepsi ayrı maliyetler içerir, ancak bilgiyi yönetmemek çok daha ciddi maliyetler doğurabilir.
- Etkili bilgi yönetimi insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir, bilginin zekice dağılımı için kanallar sağlar.¹⁹
- Bilgi yönetimi ileri derecede politiktir; etkili bilgi yönetimi için bilgi politikası geliştirilmelidir.
- Bilgi yönetimi bilgi yöneticileri gerektirir.
- Bilgi yönetimi, değişim sizi yönetmeden, sizin değişimi yönetmenize olanak tanır.²⁰
- Bilgi yönetimi, modellerden ve hiyerarşik yapıdan çok bilgi haritalarından ve bilgi piyasalarından yararlanır.
- Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemlerdir; insanın doğal eğilimi bilgiyi saklamak yönündedir, bu nedenle bilgiyi paylaşma motivasyonu sağlanmalıdır.
- Bilgi yönetimi bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.
- Bilgiye ulaşma sadece bir başlangıçtır.
- Bilgi yönetimi süreklidir, asla bitmez.
- Bilgi yönetimi bir bilgi sözleşmesi gerektirir.

Bu ilkeler göz önüne alındığında örgütlerde bilgi yönetiminin çeşitli soru ve sorunlara yol açacağı söylenebilir. Bu sorunların üstesinden gelmek ise bilgi yöneticilerinin temel uğraşı olmalıdır.²¹

¹⁷ Murat Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2010, Cilt:7, Sayı:1, s.1320

¹⁸ İsmet Barutçugil, *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 2002, ss.84-89

¹⁹ Amrit Tiwana, *Bilginin Yönetimi*, Çev: Elif Özsayar, İstanbul: Dışbank Kitapları, 2003, s.73

²⁰ Tiwana, a.g.e, s.20

²¹ Barutçugil, a.g.e, s.89

Bilgi yönetimi birçok yazara göre, bilginin elde edilmesi, depolanması, yorumlanması ve uygulanması evrelerinden oluşan bir süreç olarak ele alınır. Huber'e göre bilgi yönetimi süreci "bilginin sağlanması, dağıtılması, yorumlanması ve örgütsel bellek" olarak; Klimecki'ye göre ise bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve kaydedilmesi süreci olarak ele alınmaktadır. Bilgi yönetimi sürecini Klimecki ve Huber'in çalışmalarının bileşimi olan kapsamlı bir modelle şu tablo ile açıklayabiliriz;²²

Tablo 1. Bilgi Yönetimi Süreci

Bilginin Sağlanması	Bilginin İşlenmesi	Bilginin Kaydı
<ul style="list-style-type: none"> • Bilginin Dış Kaynaktan Sağlanması • Bilginin İç Kaynaktan Sağlanması 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilginin Yorumlanması • Bilginin Denenmesi • Bilginin Dağıtılması 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilginin Değerlendirilmesi • Örgütsel Bellek • Bilgi Sürecinin Değerlendirilmesi

KAYNAK: George P. HUBER, *Organizational Learning: The Contributing Process and the Literatures*, *Organization Science*, cilt:2, sayı:1, Şubat, 1991, s.88-103 ve Rüdiger G. KLIMECKI, *Wissensmanagement-“Wege zur Intelligenten Organization”*, *Management Forschung und Praxis*, Diskussionsbeitrag, Sayı:26, Universität Konstanz, 1999, s.12-30'dan aktaran Mehmet Avcı ve Umut Avcı, "Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetimi Süreci", *Mevzuat Dergisi*, Sayı: 74, Şubat 2004, s.4

Tablo 1'de de görüldüğü gibi Klimecki ve Huber bilgi yönetimi sürecini üç ana aşamaya ayırmıştır. Bilginin sağlanması; becerilerin, sezgilerin ve ilişkilerin yaratılıp geliştirilmesini kapsayan bir süreçtir.²³ Bilginin kaynağı kurum içi ya da kurum dışı olabilir. İkinci aşama olan bilginin işlenmesi aşaması, elde edilen bilginin yorumlanması, denenmesi ve dağıtılması işlemlerini içermektedir. Bilginin işlenmesi sürecinde kurumların elde ettikleri bilgiyi kendi kurum yapılarına uyarlayarak, bilginin geçerliliğini, güncelliğini ve kullanılabilirliğini deneyip²⁴ kurum içi ve kurumlar arası bilgi paylaşımı gerçekleştirdiği ifade edilebilir. Son aşama olan bilginin kaydedilmesi aşaması da bilginin değerlendirilmesi, bilginin örgütsel

²² Huber, a.g.m, ss.88-103 ve Klimecki ve diğerleri, a.g.m, ss.6-30'dan aktaran Avcı ve Avcı, a.g.m, s.3

²³ Tiwana, a.g.e, s.93

²⁴ Cevat Celep ve Buket Çetin, *Bilgi Yönetimi: Örgütlerde Bilgi Paylaşım Kültürü Yaratma*, Ankara: Anı Yayıncılık, 2003, s.44

belleğin oluşturulması için kullanılması ve bir bütün olarak bilgi sürecinin değerlendirilmesinden oluşmaktadır.

1. Bilgi Yönetiminin Amaçları

Bilgi yönetimi, örgüt için fark yaratacak bir biçimde yetenekli işgücünü üretken bir etkileşim ortamına sokmaya, değişik yeteneklerin potansiyel bilgi ve becerilerini açığa çıkarmaya dönük bir stratejidir. Bilgi yönetimi, örgütlere bilginin yaratılması ve etkin kullanılması için her koşulda izlenecek net bir yol haritası ya da sihirli bir formül geliştirmek yerine, günümüzün karmaşık ve değişken iş ortamına uygun yol gösterici nitelikte birtakım ilkeler sunmaktadır. Bu ilkeleri benimsemiş, kavrama ve uygulama tarzları bir örgütten diğerine farklılık göstereceği için bilgi yönetimi stratejileri örgütlerin kendi gerçekliklerinin bir yansıması ya da ürünü olacaktır.²⁵

Bilgi yönetiminin amacı, örgütleri bir enformasyon yığınına dönüştürmek değil, bilgiyi örgütteki her bir bireyi güçlendirerek başarılı sonuçlar almak için yaratıcı bir şekilde kullanmak, işlemek, yeniden üretmek ve örgüte katma değer sağlamaktır. Bilgi yönetiminin bir diğer amacı ise, insanların sahip oldukları bilgiyi açıkça belirtmeleri ile bu bilgiyle ne geliştirdiklerini; gözlemleri ve deneyimleri ile ne öğrendiklerini belirleyebilmektir.²⁶

Jarrar'a göre bilgi yönetiminin amaçları ise;²⁷

- Kurumların rekabet güçlerinin artmasına katkıda bulunmak,
- Karar almayı etkinleştirmek ve zaman israfına engel olmak,
- Firmaların müşterilerine yönelik sorumluluklarını arttırmak,
- Çalışanların bilgi stoklamalarını önleyip paylaşımlarını teşvik etmek,
- Bilginin ve paylaşmanın değerini arttırmak şartıyla mesai arkadaşları arasındaki yardımlaşma ve dayanışmayı güçlendirmek,

²⁵ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.61

²⁶ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.59; Yılmaz, a.g.e. s.318

²⁷ Y.F. Jarrar, "Knowledge Management: Learning For Organizational Experience", *Management Auditing Journal*, cilt:17, sayı:6, 2002, 322'den aktaran Şahin, a.g.e, s.83

- Çalışanların ve yürütülen faaliyetlerin verimli olmasını sağlamak, ürün ve hizmet kalitesini yükseltmek,
- Yenilik ve buluşları teşvik etmektir.

Bu bağlamda bilgi yönetiminin temel amacının, kurumların gelişmesi için bilgiyi üretken kılmak, dönüştürmek ve paylaşımını sağlamak olduğunu söyleyebiliriz.

2. Bilgi Yönetiminin Kamu Yönetimindeki Yeri

İlk olarak özel sektörde uygulama alanı bulan bilgi yönetimi, çok geçmeden kamu yönetiminde de önem kazanmıştır. Özellikle yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkışından sonra bilgi yönetimi uygulamaları kamu yönetiminde yer bulmuştur.²⁸

Yeni kamu yönetimi anlayışının hedefleri; yönetsel saydamlığı sağlamak, ekonomik gelişmeyi sağlamak için düzenleyici yapıyı modernize etmek (deregülasyon), hizmet merkezleri oluşturarak vatandaşa yönelik hizmetleri yaygınlaştırmak, örgütsel yapılarıdaki aşırı hiyerarşiyi kaldırarak esnek yapılanma geliştirmek, vatandaşlara hizmetlerin verimli ve etkin şekilde sunulmasına olanak sağlayan sistemleri kurmak, profesyonel gösterge ve kalite standartlarını oluşturmak, yükseltmek ve yönetsel süreçleri geliştirmek şeklinde özetlenebilir. Bu sayılanlar da ancak bilgi teknolojileri ve bilgi yönetimi ile gerçekleştirilebilmektedir.²⁹

Kamu yönetiminde bilgi yönetimi dört açıdan önemli bir rol oynamaktadır;³⁰

- Kamu hizmetlerinde karar vermeyi güçlendirmek,
- Karar verme sürecine etkin katılımı için vatandaşa yardımcı olmak,
- Toplumsal entelektüel sermaye yeteneklerini temellendirmek,

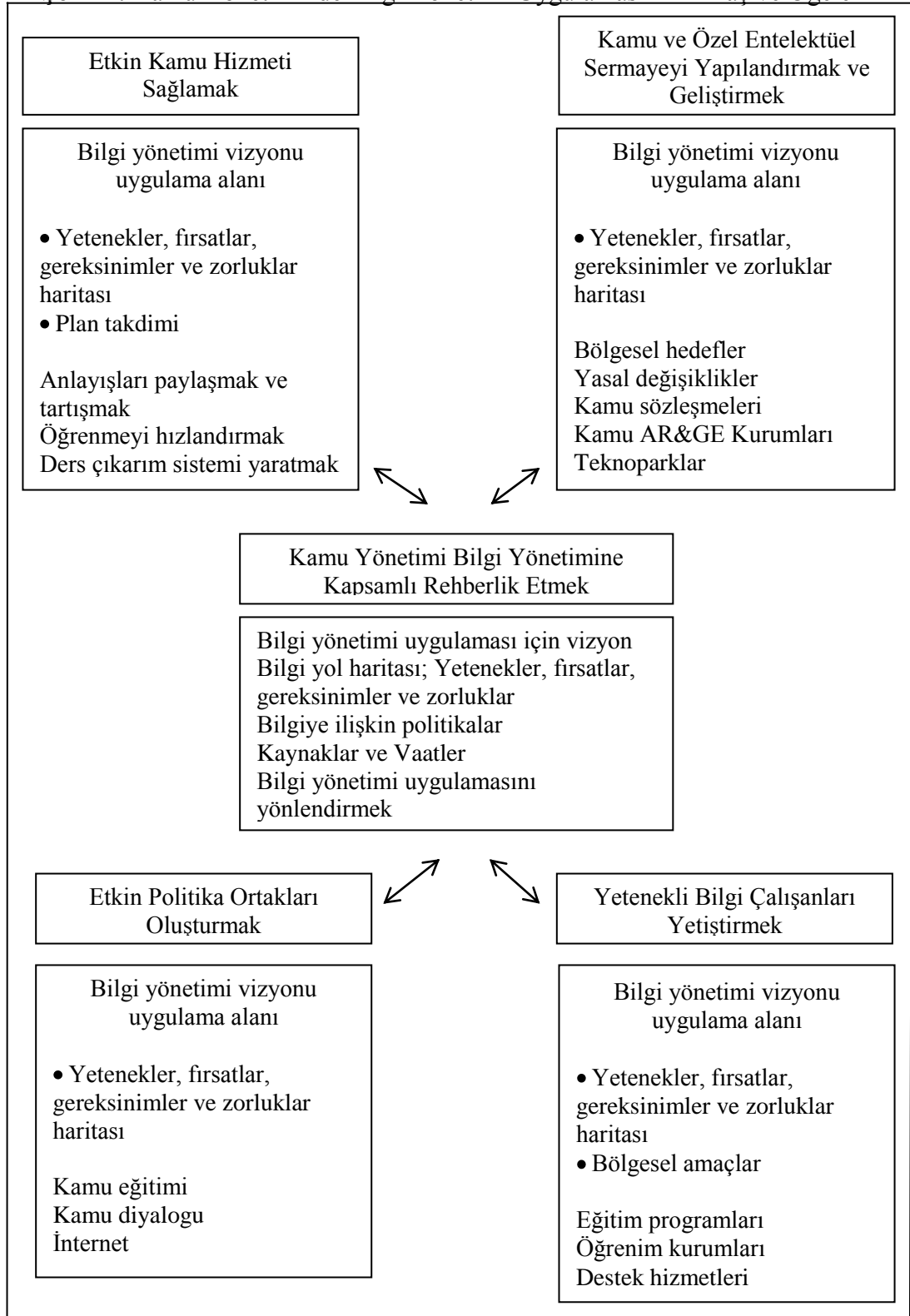
²⁸ Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, s.1311; Veysel Bilgiç, “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ed: A.Balcı, A.Nohutçu, N. K. Öztürk, B. Coşkun, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2003, s.35

²⁹ Özata ve Sevinç, a.g.e, ss.67-68

³⁰ Syed Omar Sharifuddin bin Syed-Ikhsan ve Fytton Rowland, “Knowledge Management in a Public Organization: A Study on the Relationship between Organizational Elements and the Performance of Knowledge Transfer”, *Journal of Knowledge Management*, cilt:8, sayı:2, 2004, s.97’den aktaran Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, s.1323

- Bilgi yönetimine dayalı işgücünü geliştirmek.

Şekil 1. Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetimi Uygulamasının Amaç ve Öğeleri



KAYNAK: Karl Wiig, "Knowledge Management in Public Administration", *Journal of Knowledge Management*, cilt: 6, sayı: 3, 2002, s.229'dan aktaran Yıldırım, "Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme", s.1323

Şekil 1’de de görüldüğü gibi kamu yönetiminde bilgi yönetiminin öğeleri; bilgi yönetimi vizyonu, bilgi yol haritası, bilgiye ilişkin politikalar, kaynaklar ve vaatler ve bilgi yönetimi uygulamasının yönlendirilmesi olarak belirtilmiştir. Bu öğeler çerçevesinde bilgi yönetimi; yetkin ve etkin kamu hizmeti sağlamak, kamu ve özel entelektüel sermayeyi yapılandırmak ve geliştirmek, etkin politika ortakları oluşturmak ve yetenekli bilgi çalışanları geliştirmek şeklinde dört ana amaca ayrılmıştır.

Bilgi yönetimi; bilgi akışını besleyecek şekilde kamu örgütlerindeki her türlü iletişim kanallarını geliştirmeyi, hizmet verilen alanlardaki gelişmeleri, beklenti ve rakip politikaları sıkı şekilde takip etmeyi; rekabetçi, yenilikçi ve dinamik bir personel kadrosuna, kamu politikalarına ve kurumsal altyapıya sahip olmayı hedefler.³¹

Kamu sektöründe bilgi yönetiminin amaçları, e-devlet aracılığı ile bilgi yönetimini uygulamak, kamu sektörünün rekabetçi görünümünü arttırmak, karar alma ve liderliği desteklemek, en iyi ve yeni uygulamaları paylaşarak kıstas almak, stratejik politika planlama yaklaşımlarını güçlendirmek, insan sermayesini koruyup takım ruhunun gelişmesini sağlamak, kamu görevlilerinin ve vatandaşların devlete güvenini arttırmaktır. Performans değerlendirmeleri bu bakımdan büyük bir önem taşımaktadır.³²

C. Bilgi Toplumu

Bilgi toplumu, yeni iletişim teknolojileri aracılığıyla kişilerin her türlü bilgiye ulaşabildiği ve kişilere bu teknolojileri kullanabilme imkânının sağlandığı; ayrıca bu bilgilerin toplumu oluşturan bireylerin bilgi dağarcığından geçirilip yorumlanması ile günlük yaşamın organik bir parçası haline geldiği toplumdur.³³

İnsanlığın geçirdiği evreler, her dönemde farklı bir tekniğin, yeniliğin ve yöntemin keşfiyle oluşmuştur. Toffler’ın tanımına göre genel olarak insanlık

³¹ Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, s.1323

³² A.g.m, s.1322

³³ Özgür Selvi, “Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler”, *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, Mart 2012, Sayı:3, s.195

tarihinin; birinci dalga tarım toplumu, ikinci dalga sanayi toplumu ve üçüncü dalga bilgi toplumu olmak üzere üç ana sosyal değişim süreci geçirdiği kabul edilmektedir.³⁴ Özellikle yirminci yüzyılın sonlarına doğru insanlık tarihinde çok hızlı değişimlere tanık olunmuştur. Bu değişimler büyük ölçüde teknoloji ve haberleşmedeki gelişmelerden kaynaklanmıştır.³⁵ Bu yeni durum daha önce sanayi devriminin de sanayi toplumunu, ekonomisini ve siyasetini oluşturduğu gibi, bilgi toplumunu, bilgi ekonomisini ve bilgi siyasetini oluşturmuştur. Böylece küreselleşme olarak nitelendirilen yeni düzen ortaya çıkmıştır.³⁶

Kısaca tanımlanacak olursa, küreselleşme; ekonomik, siyasal, kültürel ve sosyal değerlerin, bu değerler çerçevesinde oluşmuş birikimlerin ulusal sınırların dışına taşarak dünya geneline yayılmasıdır.³⁷ Mal, hizmet, sermaye ve bilginin ulusal sınırları kolaylıkla aşması bütün dünyayı engelsiz bir biçimde dolaşması ve zaman-mekân farkının etkisini yitirmesi, dünyanın tek bir yer olma sürecinin belirgin özellikleri olarak sayılabilir.³⁸

Günümüzde ekonomide, teknolojiye, demografide, politikada, toplumda, felsefede ve dünya görüşünde önemli değişiklikler süregelmektedir. Özellikle de bilgi ve teknolojilerde ortaya çıkan büyük ve hızlı değişimler insanlığı sanayi toplumundan çok daha köklü değişim ve dönüşümlere uğratmaktadır. Bu gelişim ve dönüşümlerin kilit noktası, bilginin hem bir hammadde hem de çıktı haline gelmiş olmasıdır.³⁹

Yukarıda da belirtildiği gibi tarım, sanayi ve bilgi toplumunun temelinde kendilerine özgü belirli bir teknoloji yatmaktadır. Teknoloji değişimi toplumda ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel alanlarda etkiler yapar, yeni değişim süreçleri

³⁴ Alvin Toffler ve Heidi Toffler, *Yeni Bir Uygarlık Yaratmak*, Çev. Z.Dicleli, İstanbul: İnkılap Kitabevi, 1996, s.88

³⁵ M. Akif Çukurçayır ve Esra Çelebi, “Bilgi Toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye” , *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt:5, Sayı:9, s.63

³⁶ Hamza Al, *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara: Bilimadamı Yayınları, 2002, s.69

³⁷ Bekir Parlak, “Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, Ed. Muhittin Acar – Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003, ss.352-353

³⁸ Çukurçayır ve Çelebi, a.g.e. s.63

³⁹ Al, a.g.e, s.69

ortaya çıkar.⁴⁰ Teknolojik yenilenme ile ortaya çıkan değişim süreçleri her toplumda, toplumun yapısal özelliklerine bağlı olarak değişik sonuçlar ortaya çıkarır. Yeniliğe, değişime açık toplumlarda teknolojik yeniliğin etkileri gelenekselleşmiş toplumlara göre çok daha hızlı ve etkin bir biçimde görülebilir. Sanayi ve bilgi toplumlarındaki yapısal unsurlar karşılaştırılırsa aradaki farkları şu şekilde sıralayabiliriz;⁴¹

Tablo 2. Sanayi Toplumu ile Bilgi Toplumu Karşılaştırması

SANAYİ TOPLUMU	BİLGİ TOPLUMU
<ul style="list-style-type: none"> • Buhar makinesi • Ürün ve hizmet üretimi • Fiziksel güç • Fiziksel sermaye • Fabrika üretimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgisayar • Bilgi üretimi • Zihinsel güç • Beşeri sermaye • Veri bankalarına ve bilgi ağlarına bağlı üretim
<ul style="list-style-type: none"> • Yeni pazarlar için kolonilere yönelim 	<ul style="list-style-type: none"> • Ulusal sınırları ortadan kaldıran küreselleşme
<ul style="list-style-type: none"> • Tarım, sanayi ve hizmetler şeklinde üçlü endüstriyel yapı 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi endüstrisi
<ul style="list-style-type: none"> • İşbölümü üretim tüketimin ayrılması (meta ekonomisi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ortak üretim ve kullanımda paylaşım (sinerjik ekonomi)
<ul style="list-style-type: none"> • Arz ve talep bazlı fiyat mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> • Gelecek hedeflerinin gerçekleşmesi için bilgi kullanımı
<ul style="list-style-type: none"> • İşletmelere önem verme 	<ul style="list-style-type: none"> • Gönüllü topluluklara önem verme
<ul style="list-style-type: none"> • Özel mülkiyet, rekabet ve kâr artışı ön planda 	<ul style="list-style-type: none"> • Müşterek katılım ve sosyal yarar ön planda
<ul style="list-style-type: none"> • Merkezîyetçilik 	<ul style="list-style-type: none"> • Çok merkezlilik
<ul style="list-style-type: none"> • Sınıflı toplum 	<ul style="list-style-type: none"> • Çok merkezli fonksiyonel toplum

⁴⁰ Hüsnü Erkan, *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları, 4. Baskı, 1998, s.96

⁴¹ Faruk Kocacık, "Bilgi Toplumu ve Türkiye", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Mayıs 2003, Cilt:27, Sayı:1, s.3

<ul style="list-style-type: none"> • Parlamenter demokrasi • İşçi hareketleri • İşsizlik, savaş, faşizm • Kitlesel tüketim toplumu • Maddi değerlerle psikolojik ihtiyaçların tatmini • Bireysel özgürlük ve hümanizm düşüncesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Katılımcı demokrasi • Sivil hareketler • Gelecek şokları, kişisel terör ve sorunlar • Kitlesel bilgi toplumu • Amaca yönelik gelecekteki başarı ihtiyacının tatmini (zaman değeri) • Toplumsal katılım ve küreselleşme
---	---

KAYNAK: Kocacık, a.g.m, s.4

Tabloda yer alan sanayi toplumu ve bilgi toplumu arasındaki farklarda dikkat çeken noktalardan biri, merkeziyetçilikten çok merkezli olmaya gidiştir. Bilgi toplumunun çok merkezli özelliği, siyasal ve sosyal alanda iki önemli sonuç ortaya koyar. Birincisi, bilgi teknolojilerinin sınır tanımaz özelliği, geleneksel yapı ve değerleri çözmekte ve bireysel haz ve yaşantıyı merkezleştirmektedir. Bireyin kendini geliştirmesi ve kendini gerçekleştirme daha ön plana çıkmakta; ancak sosyallik de arka plana atılamamakta, ikisi de önem kazanmaktadır. İkincisi ise, bu çok merkezlilik ulus devleti ve onun bütün sosyal, ekonomik ve siyasal bağlamlarını hem içeriden hem dışarıdan kuşatmaktadır.⁴²

D. Bilgi Ekonomisi

Bilgi ekonomisi en basit şekliyle “enformasyon ve bilginin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması üzerine kurulan ekonomik yapı” olarak tanımlanmaktadır. Bilgi ekonomisi; bilgi ve bilgiye sahip olan insan potansiyelinin, yani entelektüel sermayenin değerine dayanmakta ve bu potansiyelin nasıl harekete geçirileceği üzerine odaklanmaktadır.⁴³

⁴² Kocacık, a.g.m., s.4

⁴³ G. Wurzburg, “Markets and the Knowledge Economy: Is Anything Broken? Can Government Fix It?”, *Organization for Economic Co-Operation and Development Journal of Knowledge Management*,

Geleneksel ve feodal toplumlar ile sosyalist ve faşist toplumlarda ekonomik sistem merkezden yönetilmiştir. Emeğin özgürleştiği ve sermaye ile maddi üretimin ön plana çıktığı sanayi toplumlarının ekonomik sistemi ise piyasa ekonomisi olmuştur. Piyasa ekonomisi zaman içerisinde; serbest piyasa ekonomisi, sosyal piyasa ekonomisi ve ekolojik piyasa ekonomisi evrelerinden geçmiştir.⁴⁴ Yeni temel teknolojilerin hızla gelişimi ve küreselleşme ekonomik sistemleri de etkilemiş, yeni ekonomik sistem olan “bilgi ekonomisi”ni ortaya çıkarmıştır.⁴⁵

Kitle üretimine dayalı olan sanayi toplumlarında, aşırı işbölümü, en vasıfsız işçilerin bile kısa sürede eğitilip çalışmalarına fırsat sağlıyordu. Çünkü, tekrara dayalı kitle üretiminin rutin işleri, yüksek vasıflı işgücü ihtiyacını en aza indiriyordu; hatta Marks’ın da belirttiği gibi işgücü sürecinde bir vasıfsızlaşmaya yol açıyordu. Ancak bilgi toplumunda işler, sanayi toplumunun işlerinin tersine yüksek vasıf gerektirmesi dolayısıyla, vasıflı işgücü ihtiyacını ve daha uzun süreli eğitim sürecini zorunlu hale getirmiştir. Bu durum da, nüfusunun çok büyük bir bölümü yeterli eğitim almamış olan az gelişmiş ülkelerin istihdam sorunu yaşamalarına sebep olmaktadır.⁴⁶

Ancak, gelişmiş ülkelerde bilgi iletişimine verilen önem, o ülke ekonomilerinde bu sektörün gelişmesinde önemli derecede ivme yaratmıştır. Bu ülkelerde çalışan nüfusun, bilgi üretimi ve hizmetine dönük işlere katılım oranı yüzde 50’nin üstüne çıkmıştır.⁴⁷

Bilgi çağının yol açtığı bazı evrensel akımlar, örneğin, ülkelerin ekonomik bütünleşmesi, liberalizm ve bireylerin yaşam kalitesinde iyileşme istemeleri vb. bilişim sektörünün gelişmesine ivme kazandırmakta önemli birer etken olmuşlardır.⁴⁸

cilt:2, sayı:1, 1998’den aktaran Ali Ekber Akgün, Halit Keskin ve Ayşe Günsel, *Bilgi Yönetimi ve Öğrenen Örgütler*, Ankara: Eflatun Yayınevi, 2009, ss.204,207

⁴⁴ Erkan, a.g.e, s.172

⁴⁵ Coşkun Can Aktan ve İstiklal Yaşar Vural, “Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi”, Bilgi Çağı, *Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Ed: Coşkun C. Aktan, İstiklal Y. Vural, Konya: Çizgi Kitabevi, 2005, s.71

⁴⁶ Erol Kutlu, *Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2000, s.91

⁴⁷ Hasan Tekeli, *Bilgi Çağı*, İstanbul: Simavi Yayınları, 1994, s.184

⁴⁸ Tekeli, a.g.e, s.185

Bilişim devriminin yarattığı bilgi toplumunun ekonomik sistemi, değişen toplum ve siyaset gibi diğer ekonomik sistemlerden daha farklı gelişmektedir. Bilgi toplumu; yeni meslek yapıları, yeni üretim ilişkileri ve yeni sosyal yapıları ile yoğun olarak bilginin üretildiği bir ekonomik sistem olarak ortaya çıkmaktadır. Bilgi toplumu insanının, gelecek amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik çabaları, bilişim teknolojisinin olanakları ile sürekli bilgi üretirken, sistemin temel unsuru “yenilikler” olmaktadır. Bu temel unsur ile birlikte de bilgi toplumunun ilk dönem ekonomik sistemi “yenilikçi piyasa ekonomisi”dir. Bu sistemi Masuda, “piyasa sistemi” kavramını kullanmak yerine “sinerjik ekonomik sistem” şeklinde adlandırmıştır.⁴⁹

Yenilikçi piyasa sistemi ya da sinerjik ekonomik sistem, bireyin başarı ve yeteneğini ön plana çıkardığı için özgürlükçü; yenilikleri ile doğayı sömürmek yerine, ikame ettiği için ekolojik; toplumsal dengeleri katılımcı örgütlerle ve gönüllü kuruluşlarla kurduğu için sosyal ve bilişim teknolojisinin bilgi üretimini yeniliklere dayandırdığı için yenilikçi bir özelliğe sahip olmaktadır.⁵⁰ Bu yenilikçi sistemde devletler, hem uluslararası hem de ulusal düzeyde hizmet sunumu ve politika yapımı konularında artan ölçüde bir rekabetle karşılaşmakta, yurttaşları birer müşteri olarak görerek müşterilerin yönetsel karar, işlem ve eylemlerin başlıca hedefi haline getirmektedir.⁵¹ Bu süreçte de e-devlet uygulamaları devreye sokulmakta ve kamu sektörünün hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmektedir.

II. ELEKTRONİK DEVLET (E-DEVLET) KAVRAMI

A. Devlet'in Tanımı

Elektronik devlet kavramını açıklamadan önce kısaca devletin tanımından bahsetmek faydalı olabilir. Devlet kavramına ilişkin pek çok tanım yapılmakla birlikte, bu tanımların en benimsenmiş olanı, kökeni Georg Jellinek'in üç unsur teorisi olarak bilinen teorisine göre yapılmış olan tanımdır. Bu tanıma göre devlet, belirli bir toprak parçası üzerinde egemen olan belirli bir insan topluluğunun

⁴⁹ Aktaran Erkan, a.g.e, ss.173-175

⁵⁰ Erkan, a.g.e. s.175

⁵¹ Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, s.1323

oluşturduğu bir varlıktır. Devlet; insan, toprak ve egemenlik unsurlarının bir araya gelmesi ile oluşmuştur.⁵²

Devlet kurumu, ortaya çıktığı zamandan beri sürekli bir dönüşüm halinde olmuştur. Siyasal antropologlar devletin ortaya çıkıp evrimleşmeye başlamasının 5.000-10.000 yıl önceye dayanabileceğini öngörmektedirler.⁵³ Söz konusu binlerce yıllık oluşum ve dönüşümün, sosyal, ekonomik ve tarihsel bir zorunluluğun ürünü olarak ortaya çıktığı ifade edilebilir.

Bir ülke bağlamında devlet, en büyük ve en etkili organizasyon şeklinde tanımlanabilir. Devlet ne kadar güçlü olursa olsun değişime ve değişimle birlikte ortaya çıkan toplumsal taleplere duyarsız kalamamaktadır. Dolayısıyla toplumdaki değişim ve modernleşme talepleri; devlet yapılarının da karşı konulamaz şekilde değişmesine neden olmaktadır. Dinamik değişimlerin yaşandığı bir süreçte geleneksel bir devlet anlayışı toplumun hizmet taleplerini yeterince karşılayamamaktadır. Dolayısıyla gelişen teknoloji ve üretilen bilgiler, devleti çağın gereklerine uygun biçimde yeniden yapılanmaya itmektedir.⁵⁴

Devlet iç içe geçmiş, karmaşık ilişkiler ve kurallar yığındır. Devlet, geleneksel ve modern uygulamaların zaman içerisinde arınarak, üst üste eklenerek gelmiş olduğu bir kurumlar ve kurallar birliğidir.⁵⁵ Bu kurumlar ve kurallar, 1970'lerden sonra ortaya çıkan gelişmeler ve enformasyon teknolojilerinin devletin işleyişine dahil olması ile değişime uğramış,⁵⁶ elektronik devlet kavramını ortaya çıkarmıştır.

⁵² Georg Jellinek, *L'Etat moderne et son droit*, Traduction française par Georges Fardis, Paris, V. Giard & Brière, 1911, cilt:1, s.296'dan aktaran Kemal Gözler, *Devletin Genel Teorisi*, Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları, 2007, s.4

⁵³ Clive Gamble, *Hunter-Gatherers and the Origin of States*, in Hall, J. A. 1986, Ed: State in History, Oxford: Basil Blackwell, s.22'den aktaran Kayhan Delibaş ve Ali Erdem Akgül, "Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1, Bahar 2010, s.103

⁵⁴ Oğuzhan Çarıkçı, "Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2009, ss.4-5

⁵⁵ Kayhan Delibaş ve Emin Yiğit, *Siyaset Kurumu; Kurumlara Sosyolojik Bakış*, Ed: S. Güçlü, İstanbul: Birey Yayıncılık, 2005, s.181

⁵⁶ Delibaş ve Akgül, "Dünyada ve Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", s.105

B. Elektronik Devletin Tanımı

Elektronik devlet ya da kısa adıyla e-devlet; kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yolu ile daha şeffaf ve katılımcı, vatandaşa daha yakın, çevik, daha az maliyetle daha etkin çalışan bir idari yapı olarak tanımlanmaktadır. E-devlet ile asıl ifade edilmek istenen husus, devletin elektronikleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojisinin sadece bir araç olarak kullanılması değil, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır.⁵⁷

Başka bir tanıma göre e-devlet; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmet ve görevler ile vatandaşların devlete karşı olan hizmet ve görevlerinin karşılıklı şekilde elektronik iletişim ve işlem ortamlarında haftanın 7 günü, 24 saat kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.⁵⁸

Bazı yazarlar e-devleti bilgisayarlar ve web sayesinde, vatandaşın kentle ve devletle iletişim ya da etkileşim kurma yolu olarak tanımlamışlar ve e-devlet uygulamalarının iyi sunumunun vatandaşın güçlenmesi anlamına geldiğine değinmişlerdir.⁵⁹

Devlet işlerinde vatandaş ve işletmeler bazında hizmet üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanması da e-devlet için yapılan tanımlardan biridir.⁶⁰

Dünya Bankasının tanımına göre ise e-devlet; vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerin, bilgi teknolojileri kullanılarak kamu kurumları tarafından sürdürülmesidir.⁶¹

⁵⁷ Halil Zaim, *Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi*, İstanbul: İşaret Yayınları, 2005, s.17

⁵⁸ Ali Arifoğlu ve Abdullah Körnes, *E-devlet Yolunda Türkiye*, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s.12

⁵⁹ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.8

⁶⁰ Çarıkçı, "Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği", s.5

⁶¹ Worldbank, "Definition of E-government", <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (15.08.2013)

Bu tanımlardan da anlaşılacağı gibi, e-devlet, devletin elektronikleşmesidir. Bu gerçekleştirilirken bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanır. Özel sektör ne denli gelişmiş olursa olsun, devlet dijital hale gelmeden bilgi çağını yakalamanın güç olduğu söylenebilir.

C. Elektronik Devletin Yapısı ve Unsurları

E-devlet konusunda yayınlanan kaynakların çoğunda e-devletin unsurları personel, yasal düzenlemeler ve teknik altyapı gibi belirli konular altında sıralanmaktadır. Devletin temel unsurlarını oluşturan vatandaş, kurumlar ve şirketler e-devlette; kullanıcı grubu olarak e-vatandaş, e-kurum ve e-şirket şeklinde ortaya çıkmaktadır. Temel gereksinimler bağlamında ise, ulusal güvenlik, maliyet, mevzuat, standartlar, performans ve sürdürülebilirlik unsurları sayılabilir.⁶² E-devlet'in kullanıcı grubu bağlamındaki e-vatandaş, e-kurum ve e-şirket unsurları hem kendi içlerinde, hem de birbirleri ile etkileşim halindedirler. Bu kavramların, devletin temel unsuru olarak kullanılan anlamları ile e-devlette kullanılan anlamları farklılık gösterir. Vatandaş, kurum ve işletmenin e-devletteki anlamları şu şekildedir;⁶³

- E-vatandaş; devletle olan bağlantı ve iletişimini bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren vatandaşdır.
- E-kurum; vatandaşa bilgisayar ağları üzerinden, dijital ortamda hizmet sağlayan kurumdur.
- E-şirket; çevre ile olan işlemlerini ve iletişimini bilgisayar ağları üzerinden yapan şirkettir.

E-devlet, gerek kamusal düzeyde gerekse halk arasında bilgisayar ve iletişim olanaklarının gelişmesi ve artması ile birlikte daha fazla kamu hizmetini daha yeni ve işlevsel yöntemlerle halka ulaştırmaktadır. Bu işlevin yerine getirilmesi geleneksel kamu hizmetlerini düzenleyen yasal düzenlemelerle mümkün değildir. Bunun için e-

⁶² Hüseyin Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, 2009, ss.24-25

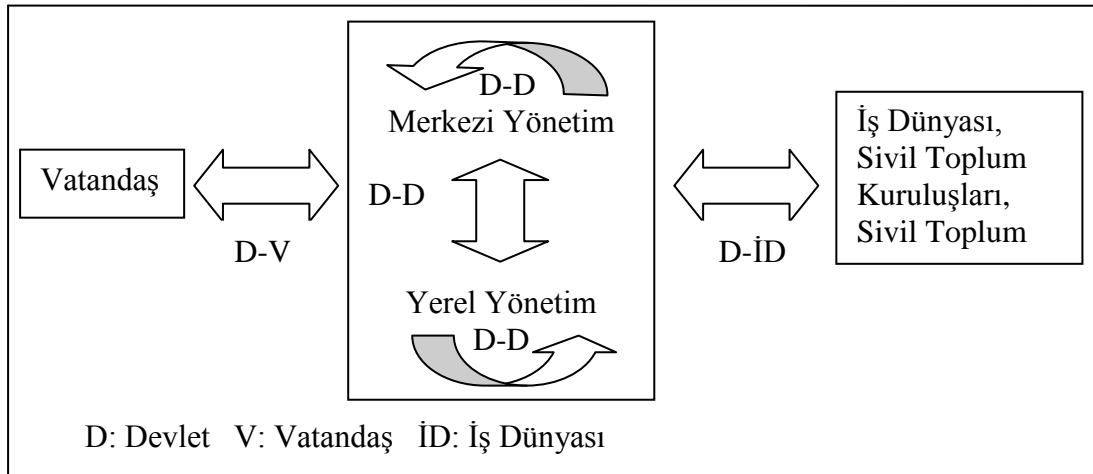
⁶³ Ali Şahin ve Erhan Örselli, "E-devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:9, s.346

devletin önemli unsurlarından bir diğeri de e-devlet yapısına uygun hukuksal düzenlemelerdir.⁶⁴

E-devlet modeli devletin bütün unsurlarının yeniden yapılandırılması ve birçok alanda değişiklik yapılmasını gerektirmektedir. Bu değişim elektronik devletin temel unsurları olarak kabul gören kurum ve kuruluşlar, şirketler ve vatandaşlardan oluşan üç unsurun yanı sıra, bilişim altyapısı, güvenlik, hukuksal düzenlemeler ve standartlar gibi pek çok alt unsuru da içermektedir.⁶⁵

Michiel Backus elektronik devleti oluşturan temel unsurlardan yola çıkarak elektronik devlet modelinde üç tür ilişkinin olduğunu belirtmektedir. Bu ilişkiler; devletten vatandaşa (D-V), devletten devlete (D-D) ve devletten iş dünyasına (D-İD) şeklinde sıralanabilir.⁶⁶

Şekil 2. Elektronik Devlet Modelinde Temel Grupların İlişkisi



KAYNAK: Backus, a.g.m, s.4

Şekilde de görüldüğü gibi devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiler bağlamında elektronik devletin en iyi bilinen potansiyeli, devletin yurttaşlara sunabileceği hizmetlerin kalitesini ve çeşitliliğini geliştirme kapasitesidir. Devletten vatandaşa doğru girişimler, vatandaşların devletle etkileşimini kolaylaştırmak için

⁶⁴ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.25

⁶⁵ A.g.e, s.26

⁶⁶ Michiel Backus, "E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples", *Research Report*, www.iicd.org/files/report3.doc , (11.09.2013), s.4

tasarlanmıştır. Devlet ile iş dünyası arasındaki ilişkiler yalnızca devletin iş çevrelerine sağladığı yasal süreçleri kolaylaştırmak, faaliyetleri hızlandırmak gibi hizmetlerle değil, aynı zamanda devletin bazı şirketlerden satın ya da sözleşme yolu ile aldığı ürün ve hizmetlerle de ilgilidir. Devlet kurumlarının kendi aralarındaki ilişkiler ise, kamu örgütlerinin omurgasını biçimlendiren içsel sistemi ve prosedürleri temsil etmektedir. Bu ilişki, devletle ilgili aktörler arasında veri paylaşmayı ve elektronik işlemleri yönetmeyi kapsamaktadır. E-devlet, kamu kurumlarını daha etkin ve verimli bir şekilde yeniden yapılandırarak onları karmaşık ve yetersiz görünümünden kurtarmaktadır.⁶⁷

D. Elektronik Devletin Amaçları

Elektronik devletin genel olarak üç temel amacı vardır: Bunlardan ilki, kamu hizmetlerini yaygın ve erişilebilir hale getirmektir. İkincisi, hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkili değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmaktır. Üçüncüsü ise, devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemlerini sağlamaktır.

Bu bağlamda elektronik devletin amaçlarını detaylandırarak olursak; şeffaflık anlayışının benimsenmesi, bürokrasinin azaltılması, çalışma yöntemlerinin optimize edilmesi, işlemlerin hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesi, hata oranının en aza indirgenmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, verimliliğin artırılması, rüşvetin ortadan kaldırılması, kurumların iç işleyişinin iyileştirilmesi, ülkenin her bir köşesine aynı kalitede eş zamanlı servis hizmeti verilmesi ve verilere/bilgilere kolay, hızlı ve rahat erişimin sağlanması şeklinde özetlenebilir.⁶⁸ Bu amaçları ana başlıklar altında kapsamlı olarak aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:

1. Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Gelişmiş demokratik batı toplumlarından başlamak üzere günümüz devletlerinin kapalı kapıları artık vatandaşa açılmaya başlamıştır. Demokrasinin gelişimi ile paralel olarak yönetimin dış çevresiyle iletişime geçmesi, dosyalarını ve

⁶⁷ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, ss.10-13

⁶⁸ Eyüp Zengin ve Cemal Öztaş, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Gelişmeler ve Türkiye”, *Alatoo Academic Studies*, Cilt:3, Sayı:1, 2008, s.89

çekmecelerini açma zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Yönetimsel otoriteler, artık eylemlerinin yerindeliğini yönetilenlere onaylatmak mecburiyetinde kalmaktadırlar.⁶⁹

Şeffaf devlet, bireyleri, ödediği ve kamu kaynaklarının büyük çoğunluğunu oluşturan verginin her kuruşunun nereye ve neden gittiğini bilme hakkına sahip görmektedir. Vatandaşlar, siyasi iktidarların kamu kaynaklarını düzgün ve verimli bir biçimde kullanıp kullanmadıklarını sorgulama hakkına sahiptir.⁷⁰ Kamu kaynaklarının yönetiminin vatandaşın denetimi ve gözetiminde olması gerekmektedir. Mali şeffaflık olarak ifade edilebilecek bu düzenleme kapsamında, hükümetlerin mali politika amaçlarının ve kamu sektörü hesaplarının halka açık olması ve kamu harcamalarının uluslar arası karşılaştırmalar yapmaya uygun şekilde açıklanması amaçlanmaktadır.⁷¹ Hesap verebilirliğin bir diğer yönü de, yöneticilerin kendilerine bağlı olan kurum yetkililerinin, bireysel çıkarlarından çok, kurum ve yönetimin çıkarları yönünde hareket etmelerini sağlamasıdır. Kamu görevlileri, hiyerarşik yapılanmada, üst makamlara karşı kayıtlarla, parlamento denetlemesi yoluyla ve kamuya karşı da şeffaflık ve e-devlet yolu ile hesap verirler.⁷²

Pek çok liberal ülke 1960'lı yıllardan itibaren yönetimlerini şeffaflaştırmaya yönelik hukuksal düzenlemeler yapmaktadır. Bu düzenlemeler 1766 İsveç modeline dayanmakta ve ortak özellikleri, yönetimsel belgeleri görme, yönetimsel işlemlerin gereğelenirilmesi ve enformatik veriler alanlarında olmalarıdır. Kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanmasına dair liberal demokratik ülkelerde görülen çabalar Türkiye'de de yansımasını bulmuştur. 9.10.2003 tarihinde kabul edilen 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Türk kamu yönetiminde şeffaflaşmasına yönelik önemli bir açılımın kanuni dayanağını oluşturmaktadır. Kanunun amacında şeffaf yönetime vurgu yapılmaktadır (Madde.1): *"Bu kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin*

⁶⁹ Ramazan Şengül, "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Türk Kamu Yönetimini "Camdan Eve" Dönüştürür mü?", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt:60, Sayı:3, 2005, s.219

⁷⁰ Hakan Yıldırım ve diğerleri, *E-devlet Başa*, Ankara: Macar Yayıncılık, 2006, s.201

⁷¹ Namık Kemal Öztürk, "Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim", www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/bürokratik%20devletten.doc (25.08.2013), s.2

⁷² Hamza Ateş, "Yeni Kamu İşletmeciliği Bağlamında Hesap Verebilirlik", *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Ed: Bekir Parlak, Bursa: Alfa Akademi, 2011, s.191

gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.”⁷³

Şeffaf devlet, bir anlamda halkın, temsilcilerini izlemesi ve kontrol etmesine imkan sağlar. Yönetimin aldığı kararlar ve yaptığı işlem ve eylemler hakkında vatandaşa bilgi aktarması oldukça önemlidir. Bu bakımdan yönetim açısından bilgi verme görevi, yönetilenler için de bilgi edinme özgürlüğü şeffaf devletin olmazsa olmazlarından. Şeffaf devlet, aynı zamanda yönetime ulaşabilme özgürlüğünü de içermelidir. Vatandaşlar kamu kurum ve kuruluşlarındaki yöneticilere kolaylıkla ulaşabilmelidirler.⁷⁴ Bu olanaklar da e-devlet vasıtası ile gerçekleştirilmektedir.

2. Kamu Hizmetlerinde Bürokrasinin Azaltılması

Klasik devlet anlayışında hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar haddinden fazla bürokrasi işlemi ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Basit prosedürler çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline dönüşmekte ve bunun bir sonucu olarak, işlerin yürütülebilmesi için çok fazla sayıda personel ve memur işe alınmaktadır. Ayrıca bu basit işlemler için sayısız form ve imzalar gerekebilmekte, işlemler aylarca sürerek bürokrasinin hantallığı ile karşı karşıya kalınmaktadır.⁷⁵

Bürokratik yapıdan dolayı hantallaşan devletler, toplumsal ihtiyaçlara yeterince cevap verememiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile bilgisayar sahipliğinin ve kullanımının gittikçe yaygınlaşması ve internete erişim olanaklarının çoğalması; birçok düzeydeki kamu kurumlarını, yerel yönetimleri ve merkezi devletleri, sunmuş oldukları hizmetleri elektronik ortama taşıma, hizmet kalitelerini ve hızlarını iyileştirme çalışmalarında bulunma açısından teşvik edici olmaktadır.⁷⁶

⁷³ Şengül, a.g.m, ss.216-217

⁷⁴ Coşkun Can Aktan, *Kirli Devletten Temiz Devlete*, Ankara: Yeni Türkiye Yayınları, 1999, ss.82-83

⁷⁵ Demokaan Demirel, “E-devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, s.83

⁷⁶ Asım Balcı ve Harun Kırılmaz, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 463-464, Yıl:81, Haziran-Eylül 2009, s.46, Şahin ve Örselli, a.g.m, s.344

Elektronik devlet yapısı içerisinde, vatandaşların kamu kurumlarıyla bire bir karşı karşıya gelmelerine gerek kalmamıştır. Onun yerine, kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesi ile ihtiyaç duyulan kamu hizmetine hızlı bir biçimde erişim sağlanmaktadır. Bu şekilde vatandaşın kamu kurumu ile birebir iletişimi gerekmemekte, aracı durumundaki kamu bilgi sisteminin yönlendirmesi ile ihtiyaç duyulan kamu hizmeti sağlanmakta, vatandaşa talep ettiği bilgiye ulaşabilme imkânı verilmektedir.⁷⁷

Gelişen e-devlet uygulamaları ile bürokratik işlem sayısının azaltılması ve hizmetlerin daha basit ve anlaşılır duruma getirilerek vatandaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir.⁷⁸

3. Kamu Yönetiminde Etkililik, Etkinlik ve Verimlilik

Elektronik devletin amaçlarından bir diğeri de etkililik, etkinlik ve verimliliği arttırmaktır. Bu kavramlar birbirleri ile çok karıştırılmakta, birbirleri yerine kullanılmaktadır; fakat araştırmacılar tarafından söz konusu kavramlar farklı şekillerde tanımlanmaktadır.

Etkililik, önceden belirlenen hedeflere ulaşma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Verimlilik, elde bulunan kaynaklardan optimum çıktının sağlanması, etkinlik ise bir kuruluşun ulaşması planlanan amaç ile elde ettiği çıktının kıyaslanmasıdır. Verimlilik daha çok ekonomik bir kavram, etkinlik ise rakamlarla ifade edilemeyen girdi ve çıktıları esas alan bir kavramdır. Bu kavramlar farklı anlamlar ifade etmelerine rağmen hepsi birer performans göstergesidir ve birlikte kullanılırlar.⁷⁹

⁷⁷ N. Murat İnce, *Elektronik Devlet; Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/> (10.08.2013) , s.24

⁷⁸ Asım Balcı, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, *Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite*, Der. C.C. Aktan ve U. Saram, Ankara: Hizmet-İş Yayınları, 2005, s.10

⁷⁹ Murat Okçu ve diğerleri, “E-devlet Kamu Yönetimini Etkin ve Etkili Kılar mı?”, *KAYSEM-5 Kamu Yönetimi Sempozyumu*, 13-14 Mayıs 2010, Konya, ss.6-8

Kamu kurumlarının daha etkin ve verimli çalışmalarının yollarından biri de kırtasiyeciliği mümkün olduğunca azaltmaktır.⁸⁰ Bu bağlamda bilgi teknolojileri, kamu yönetiminin yeniden yapılanmasında ve kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir biçimde yürütülmesinde önemli bir rol üstlenmiştir. Kamu yönetiminde bilgisayarlar öncelikle daktilo etme ve düzeltme yapılmasında, üretkenliği geliştirmek amacı ile sekreterlik işlerinde kullanılmaya başlanmış, daha sonra bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimi ile pek çok farklı alanda yaygın şekilde kullanılmıştır.⁸¹ Bu gelişim sürecinin de kurumların elektronik yapıya geçmesi ile e-devlet yapısının oluşturulmasını zorunlu kıldığını ifade etmek mümkündür.

Elektronik devlet ile ilgili sistemler hem oluşturulmadan önce hem de oluşturulurken gerekli altyapı ve teknik çalışmalar özenle yürütülerek e-devletin etkinliği ve etkililiği sağlanabilir. E-devletin etkinliği ve etkililiğinin sağlanması ise, faaliyet ve hizmetlerinde günümüzde e-devlet uygulamalarını kullanan kamu yönetiminin, daha etkili ve etkin hale gelmesine ve kamu hizmeti verimliliğinin artmasına yardımcı olacaktır.⁸²

Etkin devlet, kamu otoritesi ile toplum arasında karşılıklı etkileşime dayalı esnek ve yaratıcı mekanizmalar oluşturulmasını, bu mekanizmaların kağıt üzerinde kalmayarak etkin şekilde işletilmesini öngörmektedir. Bu hedefin gerçekleşmesine yönelik uygun bir platformun, bilgi teknolojilerinin kamusal alana yansıtılması ve özellikle e-devlet projeleri aracılığı ile mümkün olabileceği öne sürülmektedir.⁸³

4. Kamu Yönetiminde Kesintisiz Hizmet

E-devlet, kamu hizmetini vatandaşların önüne getirmeyi, kurumlarla birebir muhatap olmadan, istedikleri her an her yerden internet vasıtası ile işlemlerini gerçekleştirmelerini sağlamayı amaçlar. Bu durum kamu hizmetlerinin işleyişinden

⁸⁰ Namık Kemal Öztürk, “Kamu Yönetiminde Kırtasiyecilikle Mücadele: Farklı Bir Bakış”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 35, Sayı:4, Aralık 2002, s.52

⁸¹ Al, a.g.e, ss.255-257

⁸² Murat Okçu ve diğerleri, a.g.m, s.13

⁸³ Nevzat Saygılıoğlu ve Selçuk Arı, *Etkin Devlet*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları, 2003, s.135

şikayetçi olanlar için köklü bir değişim yaratacak, her tür kamu hizmetine karşı güven ortamının doğmasını sağlayacaktır.⁸⁴

5. Vatandaşın Yönetime Etkin Katılımı

Kamu hizmetlerinin üretilmesi ve yürütülmesinde bilgisayarlardan yararlanılması gerek halka gerekse yönetime önemli ayrıcalıklar sağlamaktadır. Bu ayrıcalıklardan biri de vatandaşların yönetim ve yönetimle ilgili sorunlara etkin katılımının sağlanmasıdır.⁸⁵

E-devlet, esas olarak devlette değişiklik yapmakta, bununla birlikte vatandaşın, devletle olan ilişkilerini değiştirmektedir. Vatandaşlar, alışkanlıklar ve alışılmışlıklardan kurtularak çevrimiçi devlet ile interaktif ilişkiye yönlendirilmektedirler.⁸⁶ Bu interaktif ilişkiler ile ulaşılmak istenen hedeflerden biri de vatandaşın yerel ve merkezi yönetim süreçlerine katılımını arttırmaktır.

Elektronik devlet kavramını, demokrasinin geliştirilmesi bağlamında inceleyen Yıldırım ve Öner,⁸⁷ e-devlet kavramı ile temsili demokrasinin zafiyetlerini ortadan kaldırmak çerçevesinde, katılımcı demokrasinin elektronik ortama aktarılmasının, dolayısıyla, daha şeffaf, katılımcı ve yönetişime dayalı bir yönetsel anlayışı kurumsal ve toplumsal yapıya aktarmanın amaçlandığını ifade etmektedirler. Demokratik katılımın elektronik sistemler aracılığı ile sağlanması, günümüzde doğrudan demokrasinin önündeki zaman, mekan ve benzeri engelleri ortadan kaldıracak ve demokratik katılımın maliyetini düşürecektir.⁸⁸

⁸⁴ Yasemin Saraçbaşı, “Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2010, s.26

⁸⁵ Bilal Eryılmaz, *Bürokrasi ve Siyaset*, 3. Basım, İstanbul: Alfa Yayıncılık, 2008, ss.242-243

⁸⁶ Ali Karagülmez, “Elektronik Devlet Kavramı”, *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, Yıl:1, Sayı:2, Temmuz 2010, s.469

⁸⁷ Uğur Yıldırım ve Şerif Öner, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, Cilt:3, Sayı:1, Ocak 2004, s.50

⁸⁸ H. Burçin Henden ve Rıfki Henden, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:4, Sayı:14, Güz 2005, s.57

E. Elektronik Devletin Yararları, İmkânları ve Olumsuzlukları

1. Elektronik Devletin Yararları ve İmkânları

Elektronik devletin sağlayacağı yararlar ile ilgili olarak, araştırmacıların farklı bakış açılarından kaynaklanan, bazı ortak noktaları da bulunan değişik sıralama ve açıklamalar bulunmaktadır. Bu sıralamalar aşağıda detaylı şekilde ele alınmaktadır.

Yıldırım ve Öner, elektronik devlet ile elde edilebilecek kurumsal ve toplumsal yararları şu şekilde sıralamaktadırlar:⁸⁹

- Devletin hızlı ve etkin işleyişi sağlanacak,
- Devlet şeffaflaşacak,
- Vatandaşın her düzeyde yönetime katılımı sağlanacak,
- Kurumlar arası bilgi alış verişi sağlanarak iş ve veri tekrarı önlenecek,
- Vatandaş memnuniyeti artacak,
- Ekonomik gelişme desteklenecek,
- Bürokratik bazı alışkanlıklar ve kırtasiyecilik azalacak,
- Vatandaşların istekleri önemsenecek,
- Politikacıların kişisel çıkarları için yapılan harcamalar ve yanlış yatırımlar büyük ölçüde ortadan kaldırılacak,
- Vatandaş-devlet ilişkisi güçlenerek güven ortamı oluşacaktır.

Türkiye Bilişim Derneğinin yayınladığı, E-devlet: Türkiye'deki Gelişmeler Çalışma Grubu Raporu'nda e-devletin yararları şu şekilde sıralanmıştır:⁹⁰

- Kamu hizmetlerinin sosyal tabaka, kent-kır, eğitim ve gelir düzeyi farklılıklarının ötesinde vatandaşlara eşit ve etkin şekilde ulaştırılması,
- Devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin yakınlaşması ve iletişimin etkileşimli hale gelmesi,

⁸⁹ www.microsoft.com, 2003 ve www.inet-tr.org.tr, 2003'den aktaran Yıldırım ve Öner, a.g.m, ss.50-51

⁹⁰ TBD, *E-devlet: Türkiye'deki Gelişmeler Çalışma Grubu Raporu*, 2002, s.10'dan aktaran Abdullah Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, Ankara: İmaj Yayınevi, 2008, s.13

- Kamusal bilgiye erişimin ve kamu hizmetlerinin internet ortamına aktarılarak bürokrasinin azaltılması,
- Kamu kurumlarının etkinleştirilmesi ve bu sayede kamu harcamalarında tasarruf sağlanması,
- Bilgi toplumunun ülke çapında yaygınlaşması,
- Bilgisayar sahipliği ve okuryazarlığının tüm yaş, cinsiyet ve meslek grupları arasında yaygınlaşması,
- Bilgi toplumunun altyapısının oluşturulması ile iş dünyasının küresel ekonomide daha iyi rekabet edebilmesine imkân verecek ortamın sağlanması,
- İş dünyasının her alanında bilginin katma değer olarak kullanılmasının kolaylaşması,
- İnternet teknolojileri aracılığıyla vatandaşların kamu yönetimine katılımını ifade eden e-demokrasinin yaygınlaşması,
- Ülke insanının yaşam kalitesinin yükseltilmesi.

Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'nın elektronik devletin yararları ile ilgili yapmış olduğu ekonomik ve sosyal analizlere göre elektronik devlet ve bilgi iletişim teknolojilerinin sağladığı yararlar detaylı bir biçimde şu şekilde sıralanmaktadır:⁹¹

a. Ekonomik Analiz

Ekonomik analiz kamu harcamaları açısından yararlar ve vatandaş açısından sağlanan yararlar olmak üzere iki başlık altında değerlendirilmektedir.

Kamu Harcamaları Açısından Sağlanan Yararlar

Kamu harcamaları açısından sağlanan yararlar; doğrudan sağlanan mali yararlar ve hizmetlerde etkinlik yolu ile sağlanan yararlar olarak ikiye ayrılır;

⁹¹ Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, "Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Kılavuzu", Güncelleştirilmiş Sürüm, Ağustos 2013
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Kamu_BIT_Projeleri_Hazirlama_Kilavuzu_2013.pdf (12.09.2013), ss.21-25

Doğrudan sağlanan mali yararlar:

- Personel giderlerinde tasarruf yapılması,
- Gelir kayıplarının azalması,
- Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması,
- Kırtasiye masraflarının azalması,
- Yayın ve dağıtım giderlerinin azalması,
- Toplanan vergi miktarının artması,
- Yolsuzlukların azalması,
- İletişim maliyetlerinin azalması,
- Seyahat masraflarının azalması,

Hizmetlerde etkinlik yolu ile sağlanan yararlar:

- Kurumda gelecekte ortaya çıkabilecek kapasite artırımı ihtiyaçlarının azalması,
- Entegre sistemlerle gereksiz yatırım yapılmasının önlenmesi,
- Mevcut kapasitenin daha etkin kullanımı ve kapasite israfının azalması,
- Veri ve işlemler için ortak standartların belirlenmesiyle işlem sayısı ve maliyetlerinin azalması,
- Hatalı işlem sayısının azalması,
- Aynı vatandaştan bir defadan fazla veri toplama ihtiyacının azalması,
- Altyapının ve bilginin paylaşımı ile gelecek projelerin maliyetlerinin düşmesi.

Vatandaş Açısından Sağlanan Yararlar

- Sunulan hizmetin maliyetlerinin azalması (ücretli verilen hizmetler için),
- Hizmet alanların zaman tasarrufu sağlaması,
- Hizmet alanların maliyet tasarrufu sağlaması (ulaşım, konaklama vb.).

b. Sosyal Analiz

Elektronik devlet projeleri ekonomik faydalarının yanı sıra birtakım sosyal faydaları da beraberinde getirmektedir. Bu sosyal faydaların nicelik olarak ölçülmesi güç olmakla birlikte olası sosyal faydalar şu şekilde sıralanabilir:

- Hizmet kalitesinin artması,
- Sunulan hizmetten duyulan memnuniyetin artması,
- Sağlık ve eğitim gibi politika alanlarında daha etkin çıktılarının elde edilmesi,
- Devlet ile vatandaş arasında iletişimin gelişmesi,
- Bilgi aktarımının gelişmesi ve vatandaşın iş süreçlerine aktif katılımının sağlanması ile devlet ve vatandaş arasındaki güvenin artması,
- Üst düzey karar vericilere hizmet sunumu ve iyi yönetim konularında reform imkânı sağlayan araçların sunulması,
- E-devlet hizmetlerinin gelişmesi için kurumsal dönüşüm yoluyla kamuda modernizasyonun sağlanması,
- Tek noktadan tüm hizmetlere erişimin sağlanması,
- Kamudaki hizmetlerin elektronik ortamda sunulması ile bilgi iletişim teknolojilerinin diğer ekonomik alanlardaki kullanımının yaygınlaştırılması,
- Bilgi paylaşım kapasitesinin artması,
- Hizmetlere hızlı, kolay ve sürekli erişimin sağlanması (7 gün, 24 saat).

Bunun yanında elektronik devlet uygulamaları kamu yönetiminde köklü değişimleri de gerçekleştirebilecek nitelikte uygulamalardır. Bu değişim alanları; iş süreçlerinde değişim, teknolojiye değişim, stratejilerde değişim, iş kültüründe değişim, organizasyon yapısında değişim olarak sıralanmaktadır. E-devlet eğer geniş bir strateji ile ele alınabilirse, sürekli bir modernleşmeye giriş için önemli bir araç olabilir.⁹²

⁹² Ali Devecioğlu, http://www.bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-e devlet/Mar/att-0023/01-e-devlet_Yeniden_Yapilanma_Raporu.doc, 11.10. 2002 ve Herman Hill, "eGovernment -Mode oder Chance zur nachhaltigen Modernisierung der Verwaltung?" <http://www.dhv-speyer.de/hill/Publikationen/E->

2. Elektronik Devlet'in Olumsuzlukları ve Yöneltilen Eleştiriler

Elektronik devletin birçok yararı sayılabildiği gibi, çeşitli nedenlerden kaynaklanan olumsuz ve eleştirilecek yönleri de vardır. Bu olumsuzluklara değinecek olursak en çok dikkat çeken dijital bölünme, dijital uçurum ya da sayısal uçurum olarak tanımlanan bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde eşitsiz dağılımdır. Bu eşitsiz dağılım, e-devlet mekanizmalarının tam anlamıyla işlev göstermesinin önündeki en büyük engel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu soruna etkili çözümler geliştirilmezse, e-devlet ile amaçlanan kamu yönetiminin, adaletsiz bir durum yaratacağı ve e-devlet krizini derinleştireceği açıktır.⁹³

Diğer olumsuzluklar ise daha çok gelişmekte olan ülkelerdeki eksikliklerden kaynaklanmaktadır. Kısaca bahsedecek olursak; hukuki altyapı eksikliğinden kaynaklanan kişisel verilerin korunmaması; teknik altyapı eksikliğinden kaynaklanan internet kullanımının bölge, cinsiyet, yaş ve eğitim durumuna göre büyük farklar göstermesi ve dijital uçurum; fizibilite eksikliği ve geri dönüşümün ölçülememesinden kaynaklanan verimsiz uygulamalar, yetişmiş bilgi teknolojileri personeli eksikliğinden kaynaklanan özel sektöre bağımlılık ve kurumsal bilgilerin başkaları ile paylaşımı gibi olumsuzluklar sayılabilir.⁹⁴

Gov.pdf, 2003'den aktaran Muhittin Tataroğlu ve Bayram Coşkun, "Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-devletin Etik Açısından İrdelenmesi", <http://www.etik.gov.tr/BilgiBankasi.aspx?id=2> (08.08.2013) s.167

⁹³ Özgür Uçkan, "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", http://www.e-demokrasi.org/index.php?option=com_content&view=article&id=27:e-devlet-e-demokrasi-ve-e-yoenetiim-modeli&catid=7:makaleler&Itemid=21 (04.06.2013) s.6

⁹⁴ Abdullah Naralan, "Türkiye'de E-Devlet Güçlükleri" *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl:12, Sayı:37, Güz 2008, ss.29-36

Tablo 3. Elektronik Devletin Olumlu ve Olumsuz Nitelikleri

E-DEVLET'İN OLUMLU NİTELİKLERİ ve KATKILARI	E-DEVLET'İN OLUMSUZ NİTELİKLERİ ve SORUNLARI
<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetlerinde iç verimlilik artışı sağlanması • Yeni hizmetler yaratma olanağı • Bilgiye kolay erişim sağlanması • Küresel bilgi ağlarında yer alma • Maliyet tasarrufu sağlanması • Kurumlar arasında bilginin paylaşımı • Kamu hizmetlerine çevrimiçi erişim • Bireysel etkinlik • Yüksek performanslı ekip çalışması • Şeffaf devlet 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiziki engelliler için erişim güçlüğü oluşturması • Aşırı enformasyon yüküne neden olması • Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik ve güvensizlik • Bilgiye erişim sağlamada eşitsizliğin doğuracağı dijital ya da sayısal uçurum

KAYNAK: Türksel Kaya Bensghir, “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-posta”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:33, Sayı:4, Aralık 2000, s.55

Elektronik devletin olumlu ve olumsuz nitelikleri Tablo 3’te sıralanmaktadır. Tabloda da görüldüğü gibi elektronik devlet uygulamalarının, kamu yönetimine ve vatandaşa sağladığı yararlar olumsuzluklarından çok daha fazladır ancak yine de olumsuzluklar göz ardı edilmemeli, bu eksiklikler ile ilgili çözüm arayışlarına gidilmelidir.

Elektronik devlete yöneltilen eleştiriler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:⁹⁵

- Elektronik devlet kavramı gelişmekte olan ülkelere uygulanırken sosyo-ekonomik boyut arka plana atılmaktadır.
- Elektronik devlet neo-liberalizmin devleti küçültme söylemlerine rağmen, devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini yaygınlaştıracak

⁹⁵ Funda Başaran Özdemir ve Babacan Taşdemir “E-devlet, E-demokrasi ve Yönetişim Yaklaşımı”, <http://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=249> (11.09.2013) ss.6-7

altyapıyı kurması ve bu teknolojilere dair hizmetlerin müşterisi olması ilkesine dayanmaktadır.

- İthal elektronik devlet projeleri, gelişmekte olan ülkelerin kaynakların paylaşımı noktasında yaşadığı eşitsizlikleri göz ardı ettiği için çarpık bir işleyiş göstermektedir. Dijital uçurum ortaya çıkmaktadır.
- Ekonomik ve dijital eşitsizlikler ortadan kaldırılmaksızın yürütülen bu projeler, gelişmekte olan ülke devletlerinin kendisinin müşteri yapılması ve bu yolla uluslararası sermaye için yeni kâr alanları yaratılması ötesinde bir anlam taşımayacaktır.

Bu eleştirilerin ötesinde en önemli sorunlardan biri, kişisel verilerin gizliliğinin korun(a)maması sorunudur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile ortaya çıkan dönüşüm süreci, veri-tabanlı bir toplum (data-based society) oluşturmuştur. Gerçek ve tüzel kişiler ile ilgili kişisel bilgilerin, kamu güvenliği, kamu düzeni, kamu sağlığı gibi pek çok nedenle tutuldukları veri tabanlarından sızması, kaybedilmesi veya çalınması önemli bir risk oluşturmaktadır.⁹⁶ Bu kişisel veriler doğrudan suç işlemek için kullanılabilceği gibi pazarlama veya reklam gibi ticari amaçlarla da kullanılabilir durumdadır. Ticari amaçlarla ya da suç amacıyla bu verilere ulaşılması ve bunların kullanımı her durumda kişisel hakların ihlali anlamına gelecektir.⁹⁷ Kişisel verilerin yasadışı elde edilmesi ve ticaretinin sorumluları ulusal sınırlar arkasına saklanmaya çalıştığı için, günümüzde engellenmesi, uluslararası işbirliği gerektiren küresel bir faaliyet alanına dönüşmüştür.⁹⁸

Bunun dışında e-devlet uygulamaları, hizmet alacak vatandaşlardan kimlik bilgileri başta olmak üzere birçok kişisel bilgi vermelerini şart koyan yazılımlar aracılığıyla işlemektedir. Temel insan hakları kapsamında değerlendirilen mahremiyetin pek çok boyutu olsa da, devlet-vatandaş ilişkileri boyutunda vatandaşın bazı davranışlarının devlet veya diğer kişilerin ilgisine kapalı kalmasını tercih etme hakkı vardır. Vatandaş kendisini ve kişisel bilgilerini devlete karşı koruyabilme açısından güçsüzdür. Bu nedenle vatandaşın mahremiyet hakkının

⁹⁶ Mete Yıldız, "E-devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Teşhire ABD ve Türkiye'den Birer Örnek", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt:18, Sayı:3, Temmuz 2009, s.71

⁹⁷ Özdemir ve Taşdemir, a.g.m, s.7

⁹⁸ Yıldız, a.g.m, s.71

modern demokrasilerde devlet tarafından korunması gerekmektedir. Fakat bir yandan e-devlet aracılığı ile toplanan kişisel veriler, bu verilerin birleştirilmesi ve analizinin teknoloji sayesinde kolaylaşması, diğer yandan savunma ve ulusal güvenlik gibi gerekçelerle, vatandaşın devlete karşı mahremiyet hakkı ortadan kalkmaktadır.⁹⁹

Elektronik devlete yöneltilen bu haklı eleştiriler ve olumsuzlukların elektronik devletin gelişim süreci içerisinde olan bir oluşum olmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz. Elektronik devletin gelişim sürecini incelememiz bu olumsuzlukların giderilmesi için çözüm arayışına yararlı olacaktır.

III- ELEKTRONİK DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ

Elektronik devletin gelişim süreci başlığı altında elektronik devletin ortaya çıkışından başlayarak geleneksel devlet ile arasındaki farklara değinilecek, gelişim aşamaları incelendikten sonra elektronik devletin gelişimine etki eden faktörler ve kullanım alanlarından detaylı şekilde bahsedilecektir.

A. Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı

E-devletin gelişimi incelendiğinde, 1960 ve 1970'lerde bilgi teknolojilerinin sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir.¹⁰⁰ Bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamu yöneticilerinin bilgisayar kullanımının artması ile birlikte kamu kuruluşlarında bilgi yönetimi faaliyetleri yerinden yapılmaya başlamıştır.¹⁰¹ 1990'larda bilginin internet üzerinden üretilmesi ve dağıtılmasına odaklanan bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ilk e-devlet girişimleri gerçekleşmiş ve sabit bilgilerden oluşan pek çok devlet web sitesi oluşturulmuştur.¹⁰²

Amerika Birleşik Devletleri'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporunda yer alan bilgiye göre Dünya'da e-devlet, "elektronik bankacılık" yönetimiyle 1991 yılında başlamıştır. Bu uygulama, bankacılık

⁹⁹ Özdemir ve Taşdemir, a.g.m, s.7

¹⁰⁰ OECD, "E-Government for Better Government" *E-government Studies*, 2005, s.11

¹⁰¹ Mete Yıldız, "E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward", *Government Information Quarterly*, 2007, s. 647'den aktaran Oğuzhan Çarıkcı, "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:12, Yıl:2010, s.98

¹⁰² OECD, "E-Government for Better Government", s.11

sektöründe ATM (Automatic Teller Machine) cihazlarında banka kartlarının kullanımıyla artmıştır. Bu başlangıçtan sonra, 1993 yılında ABD’de “e-devlet” vizyonu ve stratejisi netleştirilmiş ve ulusal hizmetlerin teşvik edilmesi için kullanılmıştır.¹⁰³

Geleneksel devlet yaklaşımına karşılık olarak e-devlet anlayışının uygulamaya geçirilmesinin temelinde “karşılıklı yönetmek” olarak ifade edilen “governance” kavramı bulunmaktadır. Yöneten ve talep eden geleneksel devlet, karşılıklı yönetilen ve taleplere en iyi şekilde cevap veren bir yapıya dönüşmektedir.¹⁰⁴ Katılımcı yönetim, doğrudan demokrasi, halkın daha iyi yönetilmeye ve daha etkin hizmet almaya ilişkin isteklerinin karşılanması gibi kavramların ilk ortaya çıktığı M.Ö. 3. yüzyıl Atina şehir devletinden bu yana, elektronik devlet, tüm gelişmiş ülkelerin hayalini kurdukları yönetim yapısına yaklaşabilecek bu güne kadar bulunan en etkin çözüm gibi görünmektedir.¹⁰⁵

Elektronik devletin geçmişi yaklaşık 15-20 yıl önceye dayanmasına rağmen, gelişim süreci içinde önemli mesafeler kat etmiştir. Dünyanın her yerinde devletler, değişik seviyelerde ya da farklı kapsamlarda e-devleti ya da onun bazı biçimlerini kabul etmişlerdir.¹⁰⁶

B. Geleneksel Devlet-E-devlet Karşılaştırması

Hızla değişen ve gelişen bilgi teknolojilerinin etkisiyle toplumların ihtiyaçlarında değişiklikler meydana gelmiş ve geleneksel devlet anlayışından etkin, rasyonel, şeffaf ve demokratik devlet anlayışına geçilmeye başlanmıştır.¹⁰⁷ Özellikle gelişmiş ülkelerde e-devlet uygulamaları sayesinde bürokratik işlem sayısı azaltılmış

¹⁰³ Shin Young-Jin, Kim Seang-Tae, “E-Government Concepts, Measures, and Best Practices”, *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, United States of America:IGI Global, 2008, s.33-34’den aktaran Karagülmez, a.g.m, ss.450-451

¹⁰⁴ Ziya Karakaya ve diğerleri, “E-devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı” *Türkiye Bilişim Derneği Raporu*, Mart 2004, Ankara, s.4

¹⁰⁵ İnce, a.g.e, s.3

¹⁰⁶ Karagülmez, a.g.m, s.451

¹⁰⁷ Şahin ve Örselli, a.g.m, s.344

ve hizmetler daha basit ve anlaşılır hale getirilerek vatandaş memnuniyeti artırılmıştır.¹⁰⁸

Geleneksel devlet ve elektronik devlet arasındaki farklılıkları aşağıdaki tablo ile özetleyebiliriz;

Tablo 4. Geleneksel Devlet E-devlet Karşılaştırması

GELENEKSEL DEVLET	ELEKTRONİK DEVLET
<ul style="list-style-type: none"> • Pasif Yurttaş • Kağıda dayalı iletişim • Dikey / hiyerarşik örgüt yapısı • Yönetimin veri yüklemesi • Eleman yanıtı • Eleman yardımı • Eleman temelli denetim mekanizması • Nakit akışı / çek • Tek tip hizmet • Bölümlenmiş / kesintili hizmet • Yüksek işlem ve hizmet maliyetleri • Verimsiz büyüme • Tek taraflı iletişim • Uyruk ilişkisi • Kapalı Devlet 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktif müşteri - Yurttaş • Elektronik iletişim • Yatay / koordineli ağ yapısı • Yurttaşın veri yüklemesi • Otomatik sesli posta, çağrı merkezi, e-posta vb. • Kendi kendine yardım / uzman yardımı • Otomatik veri güncellemesiyle denetim • Elektronik fon transferi (EFT) • Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış hizmet • Bütünsel / sürekli / tek duraklı hizmet • Düşük işlem ve hizmet maliyetleri • Verimlilik yönetimi • Etkileşim • Katılım ilişkisi • Açık Devlet

KAYNAK: Balcı, a.g.m, s.10

Tablo 4 incelendiğinde, elektronik devlet yönetiminin vatandaşın aktifliğine vurgu yaptığı; vatandaşın modern işletmecilik literatürünün toplam kalite yönetimi anlayışında tanımlanan müşteri kavramı ile ele aldığı; yine işletme literatüründe klasik örgüt yapısı olarak bilinen dikey hiyerarşi yerine, yatay örgütlenmeyi esas aldığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, elektronik devlet modelinin yönetim yaklaşımı

¹⁰⁸ Balcı, "Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri", s.10

yönetişim olmaktadır. Elektronik devletin bir diğer önemli boyutu da katılımcılık ve dolayısıyla demokratik yönetimdir.¹⁰⁹

C. Elektronik Devletin Gelişim Aşamaları

Elektronik devletin gelişim aşamaları ile ilgili farklı araştırmacılar ve kurumlar tarafından farklı modeller geliştirilmiştir. Örneğin Reddick¹¹⁰ elektronik devletin gelişim aşamalarını bilginin kataloglanması ve işlem aşaması olarak iki adımda incelemiştir. Dünya Bankası;¹¹¹ elektronik devlet gelişim aşamasını üçe ayırmıştır. Bu ayırım; yayın, etkileşim ve işlem aşamalarından oluşmaktadır. Elektronik devletin gelişimini dört aşamada açıklayan yazar ve kurumlar ise basamakları farklı isimlendirirler de içerik olarak; bilgilendirme, etkileşim, işlem ve dönüşüm aşamalarından bahsetmektedirler.¹¹² Bu gelişimi beş aşamada inceleyen yazar ve kurumların sınıflandırması ise; bilgi, iki yönlü iletişim, işlem, bütünleşme ve katılım şeklinde olmakla birlikte son olarak Deloitte modeli'nde altı basamaklı bir sınıflandırma vardır. Bu basamaklar; bilgi yayma aşaması, çift yönlü işlem aşaması, çok amaçlı portallar, portal özelleştirmesi, ortak hizmetlerin birleştirilmesi ve tam etkileşimli aşama olarak sıralanmaktadır.¹¹³ Bu gelişim modellerinin içerisinde en kabul göreni olan dört aşamalı model aşağıda ayrıntılı şekilde ele alınmıştır.

- **Bilgilendirme:** Devletin elektronik bir görünüme sahip olduğu; devlet faaliyetleri ve devlet hakkında bilgilerin ve son gelişmelerin yayınlandığı ilk aşamadır. Basit bilgi erişimini sağlayan, durağan mekanizmalardan oluşan kamu web siteleri vardır. Yurttaşla etkileşim azdır ve devletten vatandaşa (D-V) ya da devletten iş dünyasına (D-İD) şeklinde tek yönlü bilgi aktarımı vardır. Devlet siteleri broşür, el ilanı gibi bilgi verme amaçlı hizmet görür. Ziyaretçiler hükümet raporlarını okuyabilir, yasal düzenlemeleri görebilir ve ilgili kamu birimlerinde kimlerin çalıştığını

¹⁰⁹ Çarıkçı, "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", s.99

¹¹⁰ Christopher G. Reddick, "A Two-Stage Model of E-government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities" *Government Information Quarterly*, Sayı:21, 2004, s.53

¹¹¹ Worldbank, "The E-government Handbook for Developing Countries", 2002,

http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_16.pdf , (15.09.2013) s.3

¹¹² Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.24

¹¹³ <http://www.deloitte.com>'dan aktaran Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.26

inceleyebilir.¹¹⁴ Bu aşamada, kurumsal bilgiler internet ve intranetler aracılığı ile kurumlar arasında (D-D) dolaşmaya ve kullanılmaya başlanmıştır. Bu bakımdan söz konusu aşama, vatandaşların, iş dünyasının ve devletin kendisinin kamusal bilgileri daha işlevsel şekilde kullanabildiği bir aşamadır.¹¹⁵

- **Etkileşim:** Bu aşamada devlet ve halk arasında iki yönlü etkileşim ya da iki yönlü bilgi değişimi kolaylaştırılmaktadır. Devlet, web sitelerine elektronik posta sistemlerinin yanısıra bilgi ve veri transfer teknolojilerini de dahil etmektedir.¹¹⁶ Aynı zamanda bu aşamada devlet, spesifik politika sorunları üzerinde sohbet odaları içerisinde katılım için elektronik posta gönderilmesi gibi yollarla vatandaşların kendisi ile etkileşimine imkân tanımaktadır. Etkileşim aşaması; devletin aktif vatandaşın pasif tarafta olduğu, gelir vergisi beyannamesi gibi belgelere ulaşımın sağlandığı tek yönlü etkileşim ve devlet ile vatandaşın aktif olduğu, kullanıcıların ulaştıkları belge ve formları web üzerinden doldurup vergi dairesine gönderebildikleri iki yönlü etkileşim şeklinde ikiye ayrılmaktadır.¹¹⁷
- **İşlem:** Teknolojinin artan karmaşıklığına rağmen vatandaş ve iş dünyası için tüm işlemlerin kamu kurumlarına gitmeden elektronik ortamda gerçekleştirilebileceği aşamadır. Bu aşamada sürücü belgelerinin yenilenmesinden vergi ödemeye, vize ve pasaport başvurularına kadar çeşitli hizmetler için başvurular yapılarak tüm işlem çevrimiçi şekilde gerçekleştirilebilir.¹¹⁸ Bu aşama, vatandaşlara önemli ölçüde kolaylıklar sağlar, web siteleri daha dinamik ve interaktif bir haldedir; fakat bu aşamadaki genel karakteristik, demokratik dönüşümden çok hizmet sunumları ile ilgilidir. Demokratik kurumların performansı ve

¹¹⁴ Ahmet Tarhan, *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-devlet Uygulamaları*, Konya: Palet Yayınları, Mart 2011, s.68; Kemal Atmaca, “E-devlet”ten “Olgun Devlet”e ya da E-devletin Olgunlaştırılması” http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/Sayi33/e_devlettenOlgunDevlete.pdf (05.09.2013), s.5

¹¹⁵ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.20

¹¹⁶ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.26

¹¹⁷ Tarhan, a.g.e, ss.68-69

¹¹⁸ A.g.e, s.69

demokrasinin erdemlerinin vatandaşlara yansıtılması söz konusu değildir.¹¹⁹

- **Dönüşüm:** Gelişmiş kamu sektörünü yansıtan, hesap verilebilirlik ölçülerini içeren ve siyasal dönüşüme hizmet eden kamu web sitelerini öne çıkaran “interaktif demokrasi”dir.¹²⁰ Bu aşamada, halka danışma ve politika yapımı süreçlerine katılması için olanaklar sunulmaktadır. Devlet hizmetleri yatay ve dikey olarak bütünleştirilmekte ve bir merkezi portal aracılığı ile kullanıma açılmaktadır. İdeal bir e-devlet portalı, tek duraklı portal olarak adlandırılmakta ve vatandaşlar için bütünleşmiş bilgi ve hizmetleri içermektedir.¹²¹ Bu aşamada tamamen çalışan çevrimiçi hizmetlerin yanı sıra, vatandaşların kişisel gereksinimlerine göre özelleştirilebilen sistemler ortaya çıkmaktadır. Ancak vatandaşlar, bu sistemlere tam olarak adapte olamamışlardır. Bu ise, demokratik kültürün gelişmesi ve evrimi ile ilgilidir.¹²²

D. Elektronik Devletin Gelişimine Etki Eden Faktörler

Elektronik devletin gelişimine etki eden faktörler farklı araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde sıralanmakla birlikte genel bir değerlendirme ile bu faktörleri; gelişmişlik faktörü, yönetim faktörü, kurumsal yapı faktörü, teknik altyapı faktörü, beşeri altyapı faktörü ve e-devlet portalı faktörü şeklinde altı ana başlıkta toplamak mümkündür.

Elektronik devlet konusunda başarı sağlayan ülkeler bu faktörler açısından yeterli olan ülkelerdir.¹²³ Elektronik devletin gelişimine etki eden faktörler aşağıda ana başlıklar altında detaylandırılacaktır.

¹¹⁹ Atmaca, a.g.m, s.5

¹²⁰ A.g.m, s.5

¹²¹ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, ss.27-28

¹²² Atmaca, a.g.m, s.5

¹²³ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.15

1. Gelişmişlik Faktörü

Gelişmiş elektronik devletlere sahip olan ülkelere bakıldığında ilk sıralarda gelişmiş ülkelerin olduğu görülmektedir. Devletlerin e-hizmetler sunabilmesi için gerekli kaynaklara sahip olmasının yanı sıra, vatandaşlarının da bu hizmetlere erişebilecek donanımına sahip olmaları gerekmektedir. Bu gereksinim de ekonomik güç ve gelişmişlik ile yakından ilgilidir.¹²⁴ Gelişmiş ülkelerde bilgi iletişim teknolojilerine sahip olan vatandaşın kamu hizmetlerini elektronik ortamda gerçekleştirmek istemeleri, başka bir ifadeyle, vatandaşlardan yöneticilere doğru elektronik devlet hizmetleri kullanımının talebi görülürken, gelişmekte olan ülkelerde ekonomik kaynakların tasarrufunun sağlanmasına yönelik oluşturulan e-devlet hizmetlerinin vatandaşlar tarafından kullanılmasını bekleme şeklinde yöneticilerden vatandaşlara doğru bir beklenti oluşmaktadır.¹²⁵

2. Yönetim Faktörü

Elektronik devletin gelişimini etkileyen bir diğer faktör ise yönetim faktörüdür. Elektronik devlet konusunda başarı sağlayan ülkelerin sosyal yaşantıda baskıcı bir rol üstlenmediği, e-devlet çalışmalarında yetersiz olan ülkelerin ise sosyal hayata müdahale eden anti-demokratik ülkeler olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, devlete duyulan güven ile elektronik devlet hizmetleri ve kullanımı arasında doğrusal yönde bir ilişki bulunmaktadır. Bu güven; devlet stratejisi, devlet vatandaş ilişkisi ve devlet yönetiminin politik yaklaşımları tarafından belirlenmektedir. Devlet politikası olarak teknolojik gelişimlere ilgisiz bir yönetimde, devlete güven duyulması e-devlet gelişimi açısından pek bir anlam ifade etmeyecektir.¹²⁶

3. Kurumsal Yapı Faktörü

Elektronik devlet hizmeti verebilecek olan kurumların yapılarının hantal olması ve bürokratik işlemlerin fazlalığı e-devlete geçiş önündeki engellerden bazılarıdır. Geleneksel devlet yapısında belirtilen iş tanımlamalarının ve iş

¹²⁴ A.g.e, s.15

¹²⁵ Abdullah Naralan, "E-devlet'e Etki Eden Faktörler" *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:12, Sayı:2, 2008, s.461

¹²⁶ A.g.m, s.461

süreçlerinin elektronik ortama uygun bir şekilde dönüştürülmesi gerekmektedir. Bir hizmetin alınabilmesi için gerekli prosedürlerin azaltılması, bilgi ve sorgulamalar için veri tabanlarının kullanılabilir olması e-devlet hizmeti verilmesini daha kolay hale getirecektir.¹²⁷ Ayrıca elektronik devletin gelişimi için, e-devlet hizmeti alacak vatandaşın kimlik doğrulaması, kişisel bilgilerinin korunması ve internet üzerinden işlemlerin gerçekleştirilebilmesine yönelik gerekli yasal düzenlemeler de yapılmalıdır.¹²⁸

4. Teknik Altyapı Faktörü

Vatandaşların elektronik devlet hizmetlerini alabilmesi için gerekli iki temel unsur olan iletişim kanalı ve iletişim aracı e-devlet hizmetlerinin teknik alt yapısı içinde değerlendirilir. E-devlet hizmeti almak için iletişim kanalı ile iletişim aracına birlikte sahip olmak gerekir. İleri seviyede teknoloji gerektiren bilgi iletişim araçlarının edinilme maliyetleri oldukça yüksek olduğundan teknik altyapı faktörü, elektronik devletin gelişimi ile yakından ilgilidir.¹²⁹

5. Beşeri Altyapı Faktörü

Elektronik devletin bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılması için eğitimli ve yeterli teknik donanıma sahip yetişmiş insan gücüne ihtiyaç vardır. Beşeri altyapı, bilgi teknolojileri alanında yetişmiş elemanlar ve kullanıcılar olarak iki farklı açıdan değerlendirilmektedir. Kalifiye eleman ihtiyacı, kurum dışından yetişmiş eleman temin edilerek ya da bilgi teknolojileri konusunda özel sektör ile işbirliği yapılarak çözülebilir. Fakat elektronik devletin beşeri altyapısının diğer kolu olan kullanıcıların, donanım ve eğitim düzeylerinin geliştirilmesi kısa sürede başarılacak bir şey değildir. Bilgisayar kullanımında ve eğitim durumlarında bölgesel ve demografik değişkenler arasında önemli farklılıkların bulunması dijital uçurumun bir göstergesidir. Dijital uçurumun olduğu bir toplumda ise e-devlet her kesime etkin bir şekilde ulaşamayacak ve kullanılamayacaktır.¹³⁰

¹²⁷ A.g.m, s.462

¹²⁸ Demirel, a.g.m, s.96

¹²⁹ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.15

¹³⁰ Naralan, "E-devlet'e Etki Eden Faktörler", s.463

6. E-devlet Portalı Faktörü

Elektronik devletin gelişimini etkileyen son faktör ise e-devlet portalı faktörüdür. Elektronik devlet portalı, kullanıcıların alabilecekleri e-devlet hizmetlerini bir arada bulundurur. E-devlet hizmetlerine kullanıcıların kolay ulaşması ve etkin bir şekilde kullanması için e-hizmetlerin bir arada bulunması elektronik devletin gelişmesi için önemlidir. E-devlet portallarının basit ve kullanıcıların genel seviyelerine uygun olması kullanımı cesaretlendirecek ve teşvik edecektir. Böylece e-devlet kullanımı artacak ve gelişecektir.¹³¹

E. Elektronik Devletin Kullanım Alanları

Elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerine bakıldığında, e-devletin kullanım alanlarını günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olarak üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür:

Tablo 5. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrimiçi Hizmetler
Gündelik Yaşam	<ul style="list-style-type: none"> • İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vb. hakkında bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Gündelik hayata ilişkin konularda danışmanlık hizmeti • İş ya da konut ilanları • E-posta iletişimi • Sosyal Medya 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıt olma • E-devlet kapısı hizmetler
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları 	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formların elektronik ortamda doldurulması, gönderilmesi

¹³¹ Naralan, "E-devlet'e Etki Eden Faktörler", s.463

<p>Siyasal Katılım</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi • Sosyal medya iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • E-referandum • E-oylama • E-anketler
-------------------------------	--	--	--

KAYNAK: European Commission, *Public Sector Information : A Key Resource for Europe*, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998, s.585'den aktaran Demirel, a.g.m, s.91

Tablo 5'teki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri belirtmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek taraflı bir iletişim sağlayabileceği gibi (formların doldurulması, e-dilekçe vb.), çift taraflı iletişime de imkan verecek hizmetleri (kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşme yapmak, çevrimiçi soru sorup cevap alabilmek vb.) içermektedir. Çevrimiçi işlem hizmetleri ise, aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı yerlerde bulunan insanların, kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşmalarını (Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin, fiyatların veya cezaların ödenmesi vb.) kapsamaktadır.¹³²

¹³² Muhammet Kösecik ve Naci Karkın, "E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", *Kamu Yönetimi*, Ed: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, Ankara: Gazi Kitabevi, 2004, s.111'den aktaran Demirel, a.g.m, s.91

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEMOKRASİ, E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM

İkinci bölümde, demokrasi kavramına değinilecek; ilkeleri ve kuramları detaylandırılacak, e-demokrasi, e-yönetişim ve e-katılımın kavramsal incelemeleri yapılacaktır.

I. KAVRAMSAL OLARAK E-DEMOKRASİ, E-YÖNETİŞİM VE E-KATILIM

E-demokrasi ve e-katılım kavramlarına değinmeden önce, demokrasi kavramını incelemek yararlı olacaktır.

A. Demokrasi

1. Demokrasi'nin Tanımı

“Demokrasi”, siyasal ve bilimsel dilde kullanılan, Yunan kökenli özel bir ifadedir. Kavram, Yunancada halk, halk kitlesi veya tam yurttaşlık anlamına gelen “demos” ile “egemen olmak” ya da “iktidar kullanmak” gibi anlamlara gelen “kratein” kelimelerinden oluşmaktadır. Bu bakımdan demokrasi, kısa ve özlü olarak halkın doğrudan ya da dolaylı egemenliği veya iktidar kullanımı, halk egemenliği, çoğunluğun egemenliği olarak tanımlanabilir.¹³³

Demokrasi; özgür, eşit bireylerden oluşan, bilgilendirilmiş özgür halkın, sivil toplumun özgürlükçülük, çoğulculuk, katılımcılık ve hukukun üstünlüğü ilkelerine göre, özgür halk tarafından özgür halk için yönetilmesidir.¹³⁴

Aristoteles'in tanımıyla demokrasi, egemenliğin, siyasal eşitlik ve erişkin yaştaki halkın kapsamlı siyasal katılım hakkı bazında doğrudan veya dolaylı olarak

¹³³ Manfred G. Schmidt, *Demokrasi Kuramlarına Giriş*, Çev: M. Emin Köktaş, Ankara: Vadi Yayınları, Ekim 2001, s.13

¹³⁴ Sami Selçuk, *Demokratik Yönetim Özgür Birey*, Ankara: İmge Kitabevi Yayınları, 2010, s.357

halktan kaynaklandığı ve oy verme hakkına sahip olanların tamamının ya da çoğunluğun çıkarına dayanılarak uygulandığı bir kurumlar düzenidir.¹³⁵

Robert Dahl; modern demokrasinin tanımı ile ilgili, demokrasinin varlığı için “asgari usul” şartlar adını verdiği yaygın bir şekilde kabul gören yedi şart belirlemiştir. Bu şartlar:¹³⁶

- Devlet politikası hakkındaki hükümet kararları üzerindeki kontrol yetkisi anayasal olarak seçilmiş organlarda toplanmalıdır.
- Seçilmiş organlar, baskının nispeten nadir görüldüğü, sık sık yapılan ve dürüstçe idare edilen seçimlerle işbaşına gelmelidir.
- Pratik olarak bütün yetişkinler hükümetteki seçimle belirlenen organlara seçilebilme hakkına sahip olmalıdır.
- Vatandaşların geniş tanımlanmış siyasi sorunlarla ilgili ciddi cezaların tehdidi olmaksızın kendilerini ifade edebilme imkânları olmalıdır.
- Vatandaşlar alternatif bilgi kaynaklarına ulaşma imkânlarına sahip olmalıdırlar. Bundan da öte, alternatif haber kaynakları var olmalı ve bunlar kanunlarca korunmalıdır.
- Pratik olarak bütün yetişkinler organların seçiminde oy hakkına sahip olmalıdırlar.
- Vatandaşlar aynı zamanda bağımsız siyasal partileri ve çıkar gruplarını içine alan nispeten bağımsız kuruluş ve organizasyonları şekillendirebilme hakkına sahip olmalıdır.

Bu teoriden yola çıkarak demokrasinin, genel, özgür, eşit seçim hakkı, partiler arası rekabet, tüm yurttaşlar için sağlıklı bilgi edinme, düşünce, muhalefet ve koalisyon özgürlüğü, oy hakkı sayesinde yöneticilerin düzenli olarak seçimle gelme ve seçimle gitme imkânına sahip olduğu bir yönetim biçimi olduğu ifade edilmektedir.¹³⁷

¹³⁵ Schmidt, a.g.e, s.15

¹³⁶ Larry Diamond ve Marc F. Plattner, Demokrasinin Küresel Yükselişi, Çev: Türk Demokrasi Vakfı, Ankara: Yetkin Yayınları, 1995, ss.72-73’den aktaran Nesrin Demir, “Demokrasinin Temel İlkeleri ve Modern Demokrasi Kuramları”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 2, Sayı: 10, 2010, s.600

¹³⁷ Schmidt, a.g.e, s.21

Demokrasi bir yönetim biçimidir. Bu bakımdan, eski Atina’da uygulanmış olan “doğrudan demokrasi” ile çağımızdaki uygulanış yöntemi olan halkın seçilmiş temsilciler aracılığıyla yönettiği “temsili demokrasi”yi birbirinden ayırmak gerekmektedir.¹³⁸ Demokrasinin gelişimi doğrudan demokrasiden temsili demokrasiye doğru olmuştur. İlk önce halk kendini aracısız, ya da “dolaysız” olarak yönetmiştir. Daha sonra nüfusun artmasıyla demokrasi yarı-doğrudan şekilde gerçekleşmiş ve son olarak halk kendi adına karar verecek yöneticileri seçmiş ve seçilenler onun adına karar almışlardır. Günümüz toplumlarının sayısal çokluklarını dikkate alınca, her karara ve uygulamaya bireylerin katılımını sağlamanın zorluğu anlaşılmaktadır. Doğrudan demokrasi uygulama zorluklarına rağmen, ideal bir demokrasi modeli olması nedeniyle önemlidir.¹³⁹

2. Demokrasi’nin İlkeleri

Demokrasinin temel ilkeleri olan; özgürlük ve eşitlik, siyasal temsil, siyasal katılım ve haklar, demokrasinin hiçbir zaman prosedürlere ya da kurumlara indirgenemez olma özelliğini ortaya koymaktadır.¹⁴⁰

a. Özgürlük ve Eşitlik

Demokrasi, bireyin özgürlüğü için vardır.¹⁴¹ Özgürlükten kasıt, herkesin her zaman ve her yerde dilediğini yapabilmesi değildir. Kuşkusuz demokrasilerde özgürlükten kasıt; herkesin anayasal ve yasal sınırlar içinde kalmak koşuluyla başkalarının özgürlüğünü engellemeden istediğini yapabilmesidir. Bu bağlamda eğitim, çalışma, sağlığını koruma, yaşam, haberleşme, hak arama vb. özgürlüklerin yanı sıra demokrasiler için en vazgeçilmezi olan düşünce özgürlüğünden söz edilebilir.¹⁴² Bireysel özgürlük diye bir sorun olmasaydı, salt toplum yararı söz konusu olsaydı demokrasi bir gereksinim olarak görünmez, demokrasiden daha uygun yönetim biçimleri düşünebilinirdi. Ancak, birey kendini toplumsal olarak

¹³⁸ Server Tanilli, *Nasıl Bir Demokrasi İstiyoruz?*, İstanbul: Adam Yayınları, 2003, s.11

¹³⁹ Şafak Kaypak, “Yerel Yönetimlerde Katılımcı/Müzakereci Demokrasi Sürecinde Sivil Toplum Kuruluşlarının Önemi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 17, 2012, ss.173-174

¹⁴⁰ Demir, a.g.m, s.597

¹⁴¹ Afşar Timuçin, *Demokrasi Bilinci*, İstanbul: Bulut Yayınları, 2004, s.24

¹⁴² Demir, a.g.m, s.601

kısıtlanmış hissettiği zaman, bireyler arasında sürtüşme doğmakta, bu da olağan üstü durumlara neden olmaktadır.¹⁴³ Bu nedenle demokrasinin özgürlüğe, özgürlüğün de demokrasiye ihtiyacı olduğu ifade edilebilir.

Demokrasinin olmazsa olmaz ilkelerinden bir diğeri de eşitliktir. Tıpkı özgürlükte olduğu gibi eşitlikten kasıt da herkesin her yönden eşitliği değildir. Burada bahsedilen eşitlik, devletin dolayısıyla siyasi iktidarın vatandaşlara götürdüğü hizmetlerde, yasalar önünde vatandaşların eşitliğidir. Daha açık ifade etmek gerekirse, devlet vatandaşlara hizmet sunarken ya da yasalar vatandaşlara uygulanırken vatandaşlar arasında dil, din, ırk, eğitim, yaş, cinsiyet, felsefi inanç, siyasi ve ideolojik görüş farkı gözetmeden herkesin eşit şekilde muamele görmesidir. Ancak bu sadece yasal eşitliği kapsamaktadır.¹⁴⁴

Siyasi eşitlik ise, siyasi güç ve etkinin eşit dağılımını ifade etmektedir. Bu bağlamda siyasi eşitlik, demokrasinin merkezi ilkesi olarak görülmektedir. Burada “halk” nasıl tanımlanırsa tanımlansın, onun üyesi olan her bireyin eşit ağırlıkta olduğu garanti altına alınır: Her sesin ağırlığı eşittir. Bu başlıca iki şekilde anlaşılmaktadır. Liberal demokratik teoride siyasi eşitlik, siyasi hakların eşit dağılımını ifade eder; oy verme hakkı, seçimlerde temsil etme hakkı vb. Bu genellikle “bir kişi bir oy; bir oy bir değer” ilkesi şeklinde ifade edilmektedir. Buna karşılık, diğerleri gibi sosyalistler de siyasi etkiyi iktisadi kaynakların denetimi ve kitle iletişim araçlarına sahip olma gibi faktörlere bağlarlar. Bu yaklaşımda siyasi eşitlik sadece eşit oy hakkını değil, önemli ölçüde bir sosyal eşitliği de ifade etmektedir.¹⁴⁵

b. Siyasal Temsil

Demokraside, siyasal temsilden kasıt ülkeyi yönetmek için siyasi iktidarı ele geçirme yarışına her tür ideoloji ve düşüncenin kısıtlanmaksızın örgütlenerek katılabilmesi ve her türlü düşüncenin ve tüm toplumsal katmanın meclislerde ve demokratik platformlarda seslerini duyurabilmesi, temsil edilebilmesi, hak ve

¹⁴³ Timuçin, a.g.e, s.24

¹⁴⁴ Demir, a.g.m, ss.601-602

¹⁴⁵ Andrew Heywood, *Siyaset*, Çev: Bekir Berat Özipek ve diğerleri, Ankara: Liberte Yayınları, 2006, s.98

çıkarlarını savunabilmesidir. Bu da düşünce, toplumda örgütlenme, basın-yayın vb. temel özgürlükler ile sağlanabilir. Aksi takdirde siyasi iktidar yarışına belirli siyasi ve ideolojik görüşlerin, örgütlerin girdiği, dolayısıyla belirli kesimlerin yönetimde seslerini duyurdukları ve temsil edildikleri yönetim biçimlerinde, çoğulculuktan dahası demokrasiden bile söz edilemez.¹⁴⁶

c. Siyasal Katılım

Siyasal katılım, iki sebepten dolayı demokrasinin ilkelerinden biridir. Birincisi; hangi vatandaşların temsil edilmekle gerçekten ilgilendiklerini göstermesidir. İkincisi ise; katılım sosyoekonomik konumla güçlü bir ilişki içindedir ve bu nedenle siyasal eşitliğin dolaylı bir göstergesi olarak da kullanılabilir: Yüksek katılım daha eşit bir katılım ve daha büyük siyasal eşitlik demektir; düşük katılım, eşitsiz katılım ve daha fazla eşitsizlik anlamına gelmektedir.¹⁴⁷

Dar anlamda katılım, sandık başına gidip oy kullanmak şeklinde tanımlanmaktadır. Geniş anlamda katılım ise, oy verme de dâhil bütün katılım yöntemlerini içine almaktadır. Katılımdan istenilen, şeklen değil, gerçek ve maddi katılımıdır. Katılımı, sistem ve toplum değerlerini bir elde birleştiren ve kişisel olarak siyasal sisteme etki etmeye olanak veren bir mekanizma veya bir kararın hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve uygulanması aşamalarından birine, bir kaçına veya bütününe o kararlardan doğrudan veya dolaylı olarak etkilenecek güçleri oranında katkıda bulunulması şeklinde ifade etmek mümkündür.¹⁴⁸

d. Haklar

Hak kavramı, temel hak ve özgürlükler alanında özgürlük; “insan hakları”, “kamu özgürlüğü”, “kişi hakları”, “vatandaş hakları”, “temel haklar”, “anayasal

¹⁴⁶ Demir, a.g.m, s.602

¹⁴⁷ Arend Lijphart, *Demokrasi Motifleri*, Çev: Güneş Ayas ve Ufku Umut Bulsun, İstanbul: Salyangoz Yayınları, Mart 2006, s.269

¹⁴⁸ Kaypak, a.g.m, s.175

haklar” gibi değişik terimler kullanılmaktadır. Hak, özgürlüğün somutlaştırılmış biçimidir.¹⁴⁹

Demokrasinin tanımında yer alan, temel kamu haklarının tanınıp güvence altına alınmış olması, bu kavramın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Demokratik bir düzende siyasal makamları belirlemek için yapılan seçimlerin bir anlam ifade edebilmesi için, temel hak ve özgürlüklerin tanınmış ve korunmuş olması gerekir. Bu haklar; düşünce özgürlüğü, basın özgürlüğü, toplantı, konuşma ve gösteri yürüyüşü yapma gibi haklardır. Bu alandaki en geniş kavram insan haklarıdır. İnsan hakları; dil, din, ırk, ayırımı yapmaksızın tüm insanların faydalanabileceği haklardır. Kamu özgürlükleri ise, insan haklarının devlet tarafından tanınmış ve pozitif hukuka girmiş bölümünü içerir. Yani kamu özgürlükleri, anayasa ve kanunlar tarafından düzenlenmiş, sınırları belirlenmiş ve böylece kişilerin onları pratik olarak kullanmalarına imkân sağlanmıştır.¹⁵⁰

Demokratik yaşam düzenlerinde haklar ve ödevler arasında bir denge oluşturulmalıdır. Haklarını alamayan bir birey ödevlerini yerine getirmekte isteksiz olacaktır. Baskıcı düzenler ödev kavramını ön plana çıkarırken hak kavramının üstünü örtmeye çalışmaktadırlar. Oysa ödevler çerçevesinde haklar oluşmakta ve haklar ödevleri gerçekleştirilebilir kılmaktadır. Demokratik toplumlar hak ve ödev dengesini kurmakla yükümlüdürler. Ancak katı sınıf düzenine göre oluşmuş toplumlarda ya da ayrıcalıklı ve ayrıcalıksız ayırımının söz konusu olduğu topluluklarda bu denge zorunlu olarak gözden çıkarılmıştır. O durumda demokrasi düşüncesinin pek de uygulanabilir bir düşünce olmayacağı kesindir. Haksızlıklar üzerine bir demokratik yaşam düzeni kurulamaz.¹⁵¹

¹⁴⁹ Kemal Gözler, *Anayasa Hukukuna Giriş: Genel Esaslar ve Türk Anayasa Hukuku*, Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları, 2001, ss.146-147’den aktaran Demir, a.g.m, s.603

¹⁵⁰ Gözler, a.g.e, s.197’den aktaran Demir, a.g.m, s.603

¹⁵¹ Timuçin, a.g.e, ss.24-25

3. Demokrasi Kuramları

19. yüzyıldan beri özellikle işçi hareketinin ortaya çıkmasına bağlı olarak çeşitli demokrasi kuramları ortaya çıkmıştır ve çıkmaktadır.¹⁵² Genel olarak bakıldığında, demokrasi kuramları; farklı demokrasi tipleri ve bunların, yapısal ve işlevsel açıdan toplumsal grupları bir araya getirme yeteneğiyle, siyasal sorunları çözme başarılarına göre sınıflandırılabilir.¹⁵³ Demokrasi kuramları başlığı altında; liberal demokrasi kuramı, sosyal demokrasi kuramı, katılımcı demokrasi kuramı, eleştirel demokrasi kuramı ve müzakereci demokrasi kuramı üzerinde durulacaktır.

a. Liberal Demokrasi Kuramı

Dünya çapında en çok kabul gören demokrasi kuramı olan liberal demokrasinin temel özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır:¹⁵⁴

- Liberal demokrasi, siyasi makamların resmi siyasi eşitlik bağlamında düzenli olarak gerçekleştirilen seçimlerdeki başarıyla kazanıldığı, dolaylı ve temsili bir demokrasi şeklidir.
- Liberal demokrasi seçim tercihinin ve rekabete dayanır. Bu, siyasi çoğulculuk, birbiriyle çatışan farklı inançlara geniş bir hoşgörü ve birbiriyle zıtlaşan sosyal felsefeler, rakip siyasi hareketler ve partilerin varlığı çerçevesinde ulaşılabilecek bir hedeftir.
- Liberal demokraside devlet ile sivil toplum arasında açık bir ayrım vardır. Bu ayrım, özerk grup ve çıkarların ve piyasa sisteminin ya da iktisadi hayatın kapitalist örgütlenmesi yoluyla korunur.

Liberal demokrasi; karmaşık ve genelde paradoksal bir siyaset biçimidir. Her biri oldukça farklı davranışlar, istekler ve siyasi değerler kümesi içeren, en az üç başat eğilimden oluşur. Bu eğilimler uygun bir biçimde anarşist, realist ve minimalist olarak adlandırılmaktadır. Mevcut demokratik rejimlerin genellikle bu üç eğilimin

¹⁵² Schmidt, a.g.e, s.116

¹⁵³ Demir, a.g.m, s.604

¹⁵⁴ Heywood, a.g.e, ss.110-111

özelliklerini birleştirmelerine rağmen, bazı liberal demokrasi teorilerinde bireysel eğilimler de belirgindir.¹⁵⁵

Liberalizm demokrasiyi gerekli görmektedir; ancak tek başına demokratik yöntemler yeterli değildir. Demokratik yöntemlerle hazırlanan yasalar bireylerin haklarına keyfilik derecesinde sınırlama getirebilirler. Bu nedenle liberalizme göre bu türden kanunlar özgürlükleri ortadan kaldıracığı için usulüne uygun düzenlenmiş olsalar dahi kanun sayılamazlar.¹⁵⁶

John Stuart Mill'e göre, liberal demokrasilerde bireyler diğer insanlar bakımından tehlikeye yol açacak davranışlara girmedikleri müddetçe özgür olacaklardır. Bu bakımdan devlet müdahalesi başkalarına zarar verecek hareketleri önlemekle sınırlandırılmıştır.¹⁵⁷

Liberal demokrasi kuramında ana unsur, yönetime sadece çoğunluğun sahip olmaması azınlıkta olanların da yönetimin keyfiliklerine karşı korunmasıdır. Aksi takdirde, çoğunluğun temsiline dayanan yönetim, çoğunluk diktasına dönüşebilir.¹⁵⁸

b. Sosyal Demokrasi Kuramı

Sosyal demokrasi kuramı, diğer demokrasi kuramlarından özellikle aktivist ve genişlemeci demokrasi anlayışıyla ayrılmaktadır. Bu kurama göre; devlet, toplum ve ekonomiyi ıslah etmek, siyasal demokrasiyi topluma yaymak ve eşitliği sağlamak amacı ile iktidar ve bölüşüm yapılarını kontrol etmek demokrasinin işidir.¹⁵⁹

Sosyal demokrasi kuramına göre; siyasal hak ve ödevlerin, toplumsal ve ekonomik kurumlara ve ekonomik süreçlere yaygınlaştırılmasıyla öncelikle sosyal ve ekonomik demokrasi, daha sonra da hukuki hakların tanzimi ve genişletilmesiyle sosyal uygulamalarda sosyal devlet demokrasisi mümkün hale gelir. Ayrıca toplumda ve ekonomide çıkarların özerk ve demokratik olarak örgütlenmesi de

¹⁵⁵ Benjamin Barber, *Güçlü Demokrasi-Yeni Bir Çağ İçin Katılımcı Siyaset*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları, 1995, s.33

¹⁵⁶ Namık Kemal Öztürk, *Bürokrasinin Gücü ve Siyaset*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2003, s.51

¹⁵⁷ A.g.e, s.54

¹⁵⁸ Demir, a.g.e, s.606

¹⁵⁹ Schmidt, a.g.e, s.155

gerekir. Tüm bunlar güvenceye alınırsa ancak o zaman yönetimin ekonomik ve toplumsal bakımdan zayıf olan vatandaşların üzerindeki despotik baskılarına engel olunabilir.¹⁶⁰

Sosyal demokrasi kuramı sadece katılımcı değil, aynı zamanda devletçi olan bir bileşen de içermektedir. Onun devletçiliği, kuşkusuz çeşitli radikal hareketlerle olduğu gibi reformcu hareketlerle de birleşmektedir. Bu bakımdan sosyal demokrasi kuramı, aşırı devletçi ve reformcu devletçi kuramlara ayrılmaktadır. Anayasal devlet olan demokrasilerde ise sosyal demokrasi kuramının ılımlı reformcu kolu etkili olmuştur.¹⁶¹

c. Katılımcı Demokrasi Kuramı

Günümüzde temsili demokrasilerin sorunlu olduğu, etkinliğini kaybettiği düşüncesi yaygınlık kazanmakta ve doğrudan demokrasi araçlarının devreye sokularak bu eksikliklerin giderilmesi ya da temsili demokrasinin boşluklarının doldurulması gereği üzerinde durulmaktadır. Bunun sağlanabilmesi için de daha fazla demokrasi gereksinimini karşılayacak olan katılım süreçlerine ilgi artmaktadır. Katılım-demokrasi ilişkisinin kuvvetlendirilmesiyle, katılımın halkın siyasete ilgisizliğini gidermesi, küçük toplumsal grupların toplumdan soyutlanmasını önlemesi, demokratik sürece dâhil etmesi ve yabancılaşmayı engellemesi gibi pek çok fayda beklenmektedir.¹⁶²

Katılımcı demokrasinin temelini; kararlara katılma ve birlikte belirleme hakkı oluşturmaktadır. Katılımcı demokrasi, seçim günü dışında insanlara belirleme hakkı tanımayan geleneksel temsili parlamenter demokrasiden bir adım daha ileridedir. Katılımcı demokrasi, “herkesin bütün kararlara katılması”ndan çok, isteyen herkesi karar sürecine dahil etme ve kendi kendini yönetebilme olanağı sağlama olarak tanımlanabilir.¹⁶³

¹⁶⁰ Schmidt, a.g.e, s.155

¹⁶¹ A.g.e, s.156

¹⁶² Veysel Görücü, *Yerel Yönetimlerde Katılım ve Demokrasi*, İstanbul: Arya Yayıncılık, 2010, s.1

¹⁶³ America Vera-Zavala, *Katılımcı Demokrasi-Dünyadaki Katılımcı Demokrasi Deneyimleri*, Çev: Naile Aras, Ankara: Dipnot Yayınları, 2006, ss.18-21

Demokrasiye işlerlik kazandırmak, yönetilenleri yönetim üzerinde etkin ve belirleyici kılmak amacıyla geliştirilen katılımcı demokrasi anlayış ve uygulamasında yaşanan temel sorun; nasıl işlediği ve ona nasıl ulaşılabileceğidir ki, bu katılımcı demokrasinin tam gerçekleşmemiş bir ideal olmasından kaynaklanmaktadır.¹⁶⁴ Katılımcı demokrasiyi savunanlar, demokrasinin geleceğini güçlü bir demokrasiye; kolektivist (ortaklaşacı) olmayan bir toplum bilincine, konformist (uyumcu) olmayan bir kamusal akıl yürütme biçimine ve modern toplumla bağdaşan bir vatandaş kurumları toplamının yeniden canlanmasına bağlı görmektedirler. Bu çerçevede demokrasi; özgürlük, eşitlik, sosyal adalet gibi demokratik değerlerden vazgeçmeden, temsilin getirdiği sınırlamaları aşabilecek güçte görülmektedir.¹⁶⁵

d. Eleştirel Demokrasi Kuramı

Eleştirel demokrasi kuramı iki temele dayanmaktadır: İlk olarak, bireysel tercihlerin grup kararlarına veya kolektif kararlara dönüşüm sorununa kuramsal ve deneysel yönelimli katkılara dayanmaktadır. İkinci olarak da, bu kuram kapitalizm ve demokrasi eleştirisine dayanan siyaset kuramı ve yönetim sosyolojisine dayanır. Bireysel önceliklerin kolektif kararlara dönüşümü sorunları konusunda şunlar söylenebilir; bireysel önceliklerin değiştirilmeksizin grupların kararlarına veya kolektif kararlara dönüştürülüp dönüştürülemeyeceği sorusu gündeme gelmektedir. Asgari talepleri demokratik mekanizmalara yaklaştıracak ve aynı zamanda itirazla karşılaşmayacak ortak kararlar ve karar tekniklerinin zor olması, ayrıca siyasette istikrarlı çoğunluk oluşturma ve bunu koruma imkânının kolay olmayacağı varsayımı göz önüne alınmıştır. Bu noktada; çoğunluk kararlarının veya çoğunluk iradesinin hata yapabilirliği irdelenmektedir.¹⁶⁶

Eleştirel demokrasi kuramının dayandığı ikinci temel ise, bu kuramın temsilcilerinden biri olan Claus Offe'in analizlerinde ortaya çıkmaktadır. Offe'in eleştirel demokrasi kuramının temel tezleri şu şekilde özetlenmiştir; Demokratik

¹⁶⁴ Sarıbay, Yurttaşlık ve Katılımcı Demokrasi, *Birikim Dergisi*, sayı:32, 1991, s.19'dan aktaran Kaypak, a.g.m, s.175

¹⁶⁵ Barber, a.g.e, ss.195-197

¹⁶⁶ Schmidt, a.g.e, ss.174-175

anayasal devletin siyasal irade oluşturan kurumları, siyasal isteklerin koşulsuz iletilmesini teminat altına almamaktadır. Devletin işleyişi esas olarak sadece bir istikrar problemine ya da daha çok riskli istikrar problemleriyle ilgili olan ve aynı zamanda devletin bizzat kendi çıkarıyla uyumlu olan konulara tepki gösterir. Bu durum, özellikle genel olan ve statü gruplarına bağlı olmayan sermaye ve iş gücünden yararlanma sürecinde işlevsel öneme sahip olmadıkları için çatışma yeteneği olmayan ve ütöpik olarak tarihsel sistem sınırlarını aşan, bu bakımdan pragmatik müzakere anlayışı kurallarına fazla uymayanlar için geçerlidir.¹⁶⁷

e. Müzakereci Demokrasi Kuramı

Müzakereci demokrasi; kamu çıkarını tanımlamak için düşünce ve tartışmaya duyulan ihtiyacı vurgulayan demokrasi türüdür.¹⁶⁸

Müzakereci demokrasi kuramının püf noktası; mümkün olduğu kadar çok insan tarafından mümkün olduğu kadar çok insan için yönetimdir. Müzakereci demokrasinin ana özellikleri: Yürütme gücünün geniş, çok partili koalisyonlar tarafından paylaşılması; yasama-yürütme arasında güçler dengesi; nispi temsil; çok partili sistemler; farklı çıkarların uyumlu yönetimi ve işbirliğinin eşgüdümüne dayanan “korporatist” çıkar grupları sistemidir.¹⁶⁹

Müzakereci demokrasi modelinde, bir yönetim biçiminde kolektif karar alma süreçleri açısından meşruiyete ve rasyonelliğe ulaşmanın ana koşulu; söz konusu yönetim biçimindeki kurumların, herkesin ortak çıkarı olan, özgür ve eşit bireyler arasında rasyonel ve adil biçimde yürütülen kolektif müzakere süreçlerinden kaynaklanarak düzenlenmesidir. Müzakereci demokraside; genel davranış kurallarının ve kurumsal düzenlemelerin geçerli olduğu söylenebilen bir anlaşmada şu özellikleri taşıyan müzakere süreci olmalıdır:¹⁷⁰

¹⁶⁷ Schmidt, a.g.e, ss.186-187

¹⁶⁸ Heywood, a.g.e, s.108

¹⁶⁹ Lijphart a.g.e, ss.14-15

¹⁷⁰ Seyla Benhabib, *Müzakereci Bir Demokratik Meşruiyet Modeline Doğru: Demokrasi ve Farklılık-Siyasal Düzenin Sınırlarının Tartışmaya Açılması*, Çev: Zeynep Gürata ve Cem Gürsel, İstanbul: Wald Yayınları, s.105'den aktaran Demir, a.g.m, s.608

- Böyle bir müzakereye katılımı simetri ve eşitlik normları uygulanmalıdır; konuşma başlatma, sorgulama, soru sorma ve tartışma açma bakımından herkes aynı imkanlara sahip olmalıdır.
- Herkesin bizzat söylem usulünün kuralları ve bunların uygulanma ya da yürütülme tarzı hakkında dönüşlü savlar ortaya atma hakkı vardır. Dışlanan birey veya grup, önerilen söz konusu normdan dolayı olumsuz etkilendiğini gerekçeli şekilde gösterebildiği sürece, baştan konuşmanın gündemini ve katılımcıların kimliğini sınırlandıran kurallar oluşmaz. Bazı şartlarda bu, demokratik bir topluluğa mensup vatandaşların kendi ülkelerinde, sınırlarında veya komşu topluluklarda yaşayan ve vatandaş statüsü taşımayan kişilerle, onları etkileyecek konular söz konusu ise, fiili bir konuşma içine girmeleri anlamına gelmektedir.

Müzakereci demokrasi, karar oluşum süreçlerine halkın katılımını öngörmesi bakımından ideal bir model olarak görünmektedir. Müzakereci demokrasi, demokrasiyi “kamu” yaratan bir süreç olarak algılar. Demokratik süreçler, bireylerin özel yararını değil, ortak yararı tartışmaya yöneliktir. Müzakereci demokrasi, devlete kıyasla yerel yönetimler aracılığı ile daha rahat gerçekleştirilmektedir.¹⁷¹

Sonuç olarak müzakereci demokrasi modelinin, siyasette iktidarın yerine bir akıl kavrayışını ön plana çıkardığı görülmektedir. Bu kuramda; politikalar, en güçlü çıkarlar galip geldiğinden değil vatandaşlar veya onların temsilcileri gerekçeleri dinleyip eleştirdikten sonra birlikte onların doğruluğuna karar verdikleri için benimsenirler. Müzakereci demokrasi kuramının üstün yanları bu şekilde ifade edilmektedir.¹⁷²

B. E-demokrasi

Çalışmanın bu bölümünde, öncelikle e-demokrasi kavramının tanımına ve ortaya çıkışına değinilecektir. Sonrasında, e-demokrasinin amaçları incelenecek, e-demokrasinin geleceği ve e-demokrasiye yönelik eleştirilere yer verilecektir.

¹⁷¹ Kaypak, a.g.m, s.176

¹⁷² Demir, a.g.m, s.609

1. E-demokrasi'nin Tanımı

E-demokrasi; kamusal karar verme sürecine vatandaş katılımının artırılması için elektronik bağlantıların kullanılması olarak tanımlanmaktadır. E-demokrasi, demokrasiyi daha fazla güçlendirme amacıyla e-devlete ilişkin daha uzun vadeli bir bakış açısı taşımaktadır. E-demokrasi, kamu hizmetinin bir bütün olarak toplum yerine bireyin kendine özgü ihtiyaçlarına göre yeniden biçimlendirildiği, devlet ve vatandaşlar arasındaki bir etkileşim çerçevesi olmaktadır. Ayrıca e-demokrasi, sadece internet aracılığıyla artan bilgi erişimine odaklanmamakta, aynı zamanda politikaların belirlenmesi sürecinde daha önceden eş görülmemiş düzeylerde vatandaşların yer alması ve devlet-vatandaş işbirliği konuları üzerinde durmaktadır. Bununla birlikte e-demokrasi, vatandaşların devletin politika yapımına katılmasını sağlaması suretiyle, bilgi, oylama ya da tartışma gibi devlet ve vatandaşlar arasındaki tüm elektronik iletişim formlarını kuşatan süreç ve yapıları belirtmektedir.¹⁷³

15-17 Ekim 2008 tarihinde Madrid'de düzenlenen "Geleceğin Demokrasisi Forumu"nda e-demokrasinin ilkeleri şu şekilde sıralanmıştır:¹⁷⁴

- E-demokrasi, demokrasinin, demokratik kurumların ve demokratik sürecin güçlendirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatların kullanılmasıdır. E-demokrasinin geliştirilmesi, bireylerin demokratik süreçle daha fazla ilgilenmelerini ve demokratik kurumların, bütün bilinçli paydaşların ve kararlı liderlerin gereksinimlerini göz önünde bulundurmalarını olanaklı kılar.
- E-demokrasi sadece teknoloji ile değil büyük oranda demokrasi ile de ilgilidir. Bu yüzden e-demokrasinin kullanıldığı gelişmiş teknolojiler, demokratik yönetişim ve pratiğe dayanmalı ve uyumluluğu sağlamalıdır.
- E-demokrasi aynı zamanda dijital bölünme ve e-ayrımcılık gibi mücadele ve riskleri de taşır. Bu talep detaylı incelenmeli ve politik karar, etkileyici yatırım, şeffaf risk-saptaması, risk-yönetimi ölçütleri ve sürekli takip ve geliştirme mekanizmaları ile giderilmelidir.

¹⁷³ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, ss.30-33

¹⁷⁴ Directorate General of Democracy and Political Affairs, "e-Democracy: who dares?", *Forum for the Future of Democracy 2008 Session*, 15-17 October 2008, Madrid,Spain, ss.9-10

- E-demokrasi serbest ve adil bir seçimi de barındıran ve herkesin insan haklarından yararlandığı ve ifade özgürlüğünün olduğu bir demokratik çevrenin, tüm bireylerin güvenliğinin ve kişisel bilgilerinin korunduğu internete ulaşabileceği bir açık sistemin mutlak varlığını öngörmektedir. İnsanlar sadece e-demokrasi bağlamında verdikleri bilgi ve verilerin ancak başka yerlerde kullanılmayacağı, depolanmayacağı ve kendilerine karşı kullanılmayacağına emin oldukları zaman e-demokrasiye güven duyabilirler.
- E-demokrasi politik ve demokratik süreçlere karşı azalan ilginin onarılmasını sağlar. Temsili demokrasinin geleneksel anlayışının yeniden gözden geçirilmesi ve canlandırılması için bir fırsattır.
- E-demokrasi yeni bir demokrasi biçimi değildir. Demokrasinin geleneksel işleyişine ilave ve tamamlayıcıdır. Topluma, demokratik süreçte mutabakat için genişletilmiş kullanışlı seçenekler sunan bir araçtır. Kuşkusuz birçok geleneksel katılımcı süreç, etkin bir şekilde hayata geçirilmiş bilgi ve iletişim teknolojilerinden yarar sağlayacaktır.
- E-demokrasi, bireylere demokratik sürecin bütün aşamalarıyla ilgili olmaları için yeni fırsatlar sunar. Ancak, bu fırsatlar erişilebilirlik, kullanım kolaylığı ve kapsayıcılığı gibi gereksinimleri içeren bir içerik ile gerçekleştirilmelidir. Dahası insanlar karar verme sürecinde katılımlarının e-demokrasi ile dikkate alındığından emin olmalıdırlar.
- E-demokrasi tabandan tavana sivil toplum örgütleri için yeni fırsatlar yaratır. Sivil toplum örgütleri kamusal yetkililerin çok özel destekleri ve demokratik katılımın sağlıklı olduğu uluslararası organizasyonlar ile cesaretlendirilmelidirler.
- E-demokrasinin gelişmesindeki erken safhalarda, kurumları, ilgili grupları ve bireyleri kapsamı gereken politik kararlar toplumsal bölünmeyi engelleyici olmalıdır.

E-demokrasi, yönetenler ile yönetilenler arasında doğrudan iletişimin oluşmasından dolayı demokrasinin güvencesi olarak nitelendirilmekte; elektronik oy kullanma ve elektronik katılım yolları ile demokratik süreci genişletmede önemli bir

fırsat olarak değerlendirilmektedir. Özetle e-demokrasi; siyasal katılımın önündeki engelleri kaldıracak, erişim kolaylığını, bilginin vatandaşlara eşit olarak yayılmasını, ulusal ve uluslararası yeni kamusal alanların oluşmasını, ifade özgürlüğünü ve öz yönetimi sağlayarak katılımcı demokrasiyi gerçekleştirecek ve böylece doğrudan demokrasi idealine yaklaşacak önemli bir araç olarak görülmektedir. Bu bağlamda e-demokrasi, temsili demokrasinin iki önemli çıkmazına kesin çözüm olarak düşünülmektedir. Bu çıkmazlardan ilki; temsili demokrasinin özel çıkarlar tarafından kullanılması, ikincisi ise; söz konusu çıkarların istikrarsızlık yaratan kavga ve çekişmelere yol açmasıdır. Bu durumda ancak, doğrudan demokrasi işletilebildiğinde, zaman alıcı ve yorucu siyasi çekişmeler ortadan kaldırılabilir ve daha etkili kanunlar yapılabilecektir.¹⁷⁵

2. E-demokrasi'nin Ortaya Çıkışı

Hagen'a göre elektronik demokrasi kavramının tarihsel gelişimi üç farklı şekilde incelenmelidir. Bunlar: Tele-demokrasi, siber-demokrasi ve elektronik demokratikleşmedir. Elektronik demokrasi kavramının en eski örneği tele-demokrasidir. 1990'ların başlarında ABD başkan adayı Ross Perrot'un popülist kampanya platformunun bir parçası olarak televizyon üzerinden elektronik kent toplantılarını yapması, tele-demokrasi kavramını medyanın, politikacıların ve sosyal bilimcilerin gündemine yerleştirmiştir.¹⁷⁶

Medya ile siyaset arasındaki tarihsel bağlar, medyanın, özellikle de toplumun en geniş kesimlerine yayılmış olan televizyonun, vatandaşların yönetime katılımı ve demokrasi için sunduğu imkânlar yıllardır tartışılmaktadır. "Tele-demokrasi", öncelikle bir kitle iletişim aracı olan televizyonun, yönetim süreçlerinde bilgi akışını, şeffaflığı sağlayacak ve giderek bir zamanların "agora"sının, yani kent meydanının işlevini yüklenerek bir tarzda, kamusal olarak yeniden tasarlanması fikri ile ortaya atılmıştır. Yurttaşların, kendilerini ilgilendiren tüm oturum, toplantı vb. süreçleri

¹⁷⁵ Orhan Gökçe ve Erhan Örselli, "E-demokrasi: Kavramın Anlamı ve Kapsamı", *E-devlet: Gerçek ya da Hayal*, Konya: Çizgi Kitabevi, 2008, ss.63-68'den aktaran Gökçe Maraş, "Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-Demokrasi İlişkisi", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011, s.132

¹⁷⁶ M. Hagen, *A Typology of Electronic Democracy*, University of Giessen, 1997'den aktaran Gülgün Erdoğan Tosun, "Elektronik Demokrasi", *Çağdaş Kamu Yönetimi II*, Ed. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004, s.425

izleyebilmesinin öngörüldüğü bu sistemde, kamusal televizyonun demokrasiye hizmet edecek bir araç haline getirilmesi amaçlanmıştır.¹⁷⁷

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle de internetin yaygınlaşması ile medya ve demokrasi arasında kurulan bağlantı konusu yeniden gündeme gelmiş, internetin doğasını oluşturan gayri merkezi yapı ve etkileşim boyutunun katılımcı demokrasi bakımından sunduğu imkânlar tartışılmaya başlanmış ve siber demokrasi kavramı ortaya atılmıştır. İnternetin sahip olduğu; küresel, gayri merkezi, sınırsız, açık, etkileşimli, altyapıdan bağımsız ve kullanıcı denetimli olma özellikleri, gazete, radyo ve televizyon gibi tek taraflı iletişim sağlayan kitle iletişim araçlarını arka planda bırakmış, internetin diğer iletişim araçlarından çok daha demokratik bir yapıya sahip olduğu fikri kabul görmeye başlamıştır.¹⁷⁸

Elektronik demokrasinin ikinci aşaması olarak değerlendirilen siber demokrasi, sanal ortamda oluşacak ve gerçek hayata da taşınacak topluluklar aracılığıyla bu alanın demokratik bir kurgusunu ifade etmektedir. İletişimsel ve siyasal yapılardan oluşan siber demokrasinin, hem liberal hem muhafazakâr taraftarları onun baş düşmanının merkezîyetçilik olduğu konusunda hemfikirdirler.¹⁷⁹

Elektronik demokratikleşme ise, tele-demokrasi ve siber-demokrasi kavramlarından farklı olarak doğrudan demokrasi modelini kurmayı değil, temsili demokrasiyi güçlendirmeyi ifade etmektedir. Bilgisayar destekli iletişim aracılığıyla yurttaş katılımının ve demokrasinin yaygınlaştırılması potansiyelini taşımaktadır. Bu noktada elektronik demokrasi kavramı ve elektronik demokratikleşmeyi bir parça birbirinden ayırmak gerekmektedir. Elektronik demokratikleşme; kamu ve seçilmiş temsilcileri arasında yeni ve alternatif iletişim-enformasyon kanallarının yaratılmasını hedeflemektedir. Elektronik demokrasi ise, seçimleri, siyasal partileri, oy vermeyi, kamuoyu araştırmalarını, temsilcilerle temsil ettikleri vatandaşlar

¹⁷⁷ Ted Becker, "Teledemocracy: Electronic communications may permit direct democracy on a larger scale" *Governance*, sayı:7, 1984, s.41'den aktaran Özgür Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003, s.27

¹⁷⁸ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.27

¹⁷⁹ M. Hagen, *A Typology of Electronic Democracy*, University of Giessen, 1997'den aktaran Erdoğan Tosun, a.g.m, s.425

arasındaki iletişimi, bilgisayarlar aracılığıyla kamusal bilgiye ulaşım kolaylığını elektronik devleti, karar alma süreçlerine elektronik ortamda katılımı sağlayan faaliyetler yelpazesini içermektedir.¹⁸⁰

Geçmişte çoğunluğun fikrini önemseyen demokrasi anlayışı, günümüzde azınlığın, hatta tek tek bireylerin fikrini dikkate almaktadır. Çağdaş demokrasi ve yönetim anlayışı bireyin hukukunun ön planda tutulduğu ve günümüzün bütün teknolojik imkânlarının bu amaçla kullanıldığı bir anlayıştır. Yakın geçmişe göre katılımcı demokrasi daha kolay bir hal almıştır. E-demokrasi, devletin ve politikacıların açıklığı ve hesap verebilirliğine yönelik halkın ilgisinin büyümesiyle doğmuştur. Halk katılımı ve şeffaflık e-demokrasi ile yakından ilgilidir.¹⁸¹ E-demokrasi, güven duygusunun hâkim olduğu, alternatif fikir ve çözümlerin daha çok ve verimli kullanıldığı bir ülke vaat etmektedir.¹⁸²

3. E-demokrasi'nin Amaçları

E-demokrasi; politikacıların hesap verebilirliğinin artmasını sağlayan ve siyasi temsilciler ile vatandaşlar arasındaki iletişimi kolaylaştırarak temsilcilerin sorumluluklarını artıran bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. Bu bağlamda e-demokrasinin üç ana amacı bulunmaktadır. Bu amaçlardan ilki; bilgi açıklığının sağlanması ve politik süreçlerin şeffaflığının artırılmasıdır. İkinci amaç; vatandaşlık eğitiminin güçlendirilmesi ve tartışılmasına yönelik yeni alanlar açarak düşünce yapısının geliştirilmesidir. E-demokrasinin son amacı ise; vatandaşların demokratik sürece doğrudan katılımının sağlanmasıdır.¹⁸³

Michiel Backus¹⁸⁴ e-demokrasinin iki temel hedefi olduğundan bahsetmiştir. Bu hedefler:

¹⁸⁰ Erdoğan Tosun, a.g.m, s.426

¹⁸¹ Yıldırım, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, s.33

¹⁸² Hakan Yıldırım, Volkan Kaplan, Tuncay Çakmak ve Cem Cihangir Üstün, *Herşeyi E-leştirdik*, 2. Baskı, Ankara: Macar Yayıncılık, 2003, s.149

¹⁸³ Ana Maria Moreira ve diğerleri, "E-Society and E-Democracy", *EGovernment Symposium*, 18–20 Kasım, Malmö: The Swedish EU Presidency, 2009, s.25'ten aktaran Maraş, a.g.m, s.131

¹⁸⁴ Backus, a.g.m, s.3

- Vatandaşların siyasi süreçler, hizmetler ve ulaşılabilir seçenekler hakkında bilgi ve haberlere erişebilmesi.
- Pasif bilgi erişimini aşağıdaki unsurlar ile aktif vatandaş katılımına dönüştürmek.
 - Vatandaşları bilgilendirmek,
 - Vatandaşı temsil etmek,
 - Vatandaşı oy vermeye teşvik etmek,
 - Vatandaşa danışmak,
 - Vatandaşı dahil etmek

Şeklinde sıralanmaktadır.

4. E-demokrasi Yaklaşımları

E-demokrasi yaklaşımları; Aström'e göre e-demokrasi yaklaşımları, Caldow'un E-demokrasi modeli ve Nair'in dijital demokrasi modeli olmak üzere üç başlık altında ele alınacaktır.

a. Aström'ün E-Demokrasi Yaklaşımları

Aström e-demokrasiyi; hızlı e-demokrasi, güçlü e-demokrasi ve zayıf e-demokrasi olmak üzere üç yaklaşımla açıklamaktadır. Söz konusu yaklaşımlar şu şekilde açıklanmaktadır:¹⁸⁵

- Hızlı e-demokrasi yaklaşımı: Bu yaklaşımla, vatandaşların politik karar alma süreçlerine doğrudan katılmaları hedeflenmektedir. Doğrudan katılım elektronik oylar aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Vatandaşlar eşit şekilde her konuda düşünce ve ifade özgürlüklerini tam bir şekilde kullanabilmektedirler.

¹⁸⁵ Joachim Aström, "Should Democracy Online be Quick, Strong, or Thin", *Communications of the ACM*, Ocak 2001, Sayı:1, Cilt:44, ss.50-51

Tablo 6. Aström'ün E-demokrasi Yaklaşımları

	Hızlı E-demokrasi	Güçlü E-demokrasi	Zayıf E-demokrasi
Yasal Zemin	Vatandaşlara güç Çoğunluk prensibi	Fikir Birliği Toplumsal Tartışma	Verimlilik/Seçim Hesap Verebilirlik
Vekillerin Seçiminde Vatandaşın Rolü	Karar Verici Bağlı	İlk Görüş İnteraktif	Müşteri Açıklık
Bilgi Teknolojileri Kullanım Odağı	Kararlar	Tartışma	Bilgi

KAYNAK: Aström, a.g.m, s.51

- Güçlü e-demokrasi yaklaşımı: Güçlü e-demokrasi yaklaşımına göre, vatandaşların oy kullanma işlemlerinden çok, politik karar süreçlerinde kararların değerlendirilmesi ön plandadır. Bu durumda politik kararların alınma süresi, hızlı e-demokrasi yaklaşımına göre yavaşlamaktadır.
- Zayıf e-demokrasi yaklaşımı: Bu yaklaşıma göre vatandaş, devlet ile ilgili hizmetleri internet üzerinden alan bir müşteri olarak düşünülmektedir. Ayrıca bu yaklaşımda, seçim dönemlerinde adaylar kendilerini internet üzerinden tanıtabilmektedirler.

b. Caldow'un E-Demokrasi Modeli

Caldow, dört kademeli bir e-demokrasi modeli geliştirmiştir. Model, liderlerin e-demokrasi çabalarının hem taktiksel hem de stratejik açıdan e-devlet uygulamalarına nasıl uyarlanacağını düşünmelerine yardımcı olmaktadır. Söz konusu model Tablo 7'de gösterilmektedir.¹⁸⁶

¹⁸⁶ Janet Caldow, "E-Democracy: Putting Down Global Roots", Institute for Electronic Government-IBM, 2004, <http://www-01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/e-democracy%20putting%20down%20roots.pdf>, (02.11.2013), s.5

Tablo 7. Caldow'un E-demokrasi Modeli

SORUMLULUK ↑	Kademe 2 İki Taraflı, Eşzamansız, Taktiksel	Kademe 4 İnteraktif, Stratejik
	<ul style="list-style-type: none"> • E-posta • Çevrimiçi kamuoyu yoklaması • Çevrimiçi anketler • E-posta uyarıları • E-oylama yöntemleri 	<ul style="list-style-type: none"> • E-dilekçe • E-danışma • Politika • Diplomasi • Şeffaflık • Dijital bölünme <div style="text-align: right;"> <p>KÜRESEL</p> <p>↑</p> <p>YEREL</p> </div>
	Kademe 1 Pasif, Tek Yönlü, Eşzamansız	Kademe 3 İşbirlikçi, İnteraktif
	<ul style="list-style-type: none"> • Araştırma bilgisi • Görüntülü ya da sesli internet yayınları • Kanunların takibi • Temsilcilerin izlenmesi 	<ul style="list-style-type: none"> • İnternet ve medyadan haberlerin dinamik izlenmesi • Gönüllü çalışma ve Koordinasyon • Bağış toplama • Çevrimiçi forum
	→	ETKİ

KAYNAK: Caldow, a.g.m, s.5

Tablo'da sorumluluk ve etki derecelerini gösteren iki eksen bulunmaktadır. Tablo 7'de gösterilen modelin kademeleri şu şekilde açıklanmaktadır.¹⁸⁷

- Kademe 1: Birçok devlet; yasama organı, hükümet, uluslararası kuruluş ve siyasi parti bilgilerini ve mevzuatı internet üzerinden erişilebilir hale getirmektedir. Bu sayede, vatandaş bu kurumlar hakkında bilgi edinebilir ve hükümeti ve siyasileri gözlemleme olanağına sahip olur. Böylelikle e-demokrasi taktiklerinde temel basamak gerçekleştirilmiş olmaktadır.
- Kademe 2: Bu kademedeki birimler çift taraflı iletişimi açmak için büyük ilerlemeler kaydetmektedir. Bu kademedeki birimler iki yönlü güce ulaşmalarına rağmen, kademenin yapısı hala büyük ölçüde eş zamanlı değildir.

¹⁸⁷ A.g.m, ss.5-9

- Kademe 3: Bu kademe interaktif gücü artırmayı içermektedir. Hala büyük ölçüde eş zamanlı olunmamasına rağmen iletişim, işbirliğine dönüşmeye başlamaktadır. Politikacılar seçim süreçleri taktiklerini, kampanyalarını çevrimiçi yürütülmeye başlamakta, medya iletişimi, oy kayıtları ve oylama çevrimiçi şekilde gerçekleştirilmektedir.
- Kademe 4: Bu kademe yüksek seviyede e-demokrasi gelişmişliğini ve yerel düzeyde vatandaş katılımını göstermektedir. Çoğu e-demokrasi çabası ise büyük ölçüde ve doğrudan paydaşlara, yargıya ya da yerel kitlelere odaklanmaktadır.

c. Nair'in Dijital Demokrasi Modeli

Nair, gelişmekte olan ve gelişmiş ülkelerde, e-demokrasinin kabul edilen ve uygulanan dört aşamadan oluştuğunu belirttiği dijital demokrasi modelini geliştirmiştir. Bu modele göre e-demokrasi aşamaları şu şekilde sıralanmaktadır:¹⁸⁸

- Bilginin açığa çıkması: Kamu birimleri politik konularla ilgili gerekli bilgiyi internet üzerinden açıklarlar. Böylelikle, vatandaşlar bu bilgileri okuyabilir ve fikir edinebilirler.
- Danışma ve dinleme: Bu aşamada kamu birimleri, kamu web siteleri aracılığıyla vatandaşlardan geri dönüş ya da fikir alabilirler.
- Çevrimiçi Müzakere: Bu aşama ile birlikte, kamu birimleri ile vatandaşlar internet üzerinden politik konuları tartışabilirler.
- Çevrimiçi Karar Alımı: Vatandaşlar bu aşamada, internet üzerinden karar alma süreçlerine tam anlamıyla demokratik bir şekilde katılabilirler.

Modele göre e-demokrasi; bilginin açıklandığı en düşük seviyeden, politik kararların çevrimiçi olarak alındığı en yüksek seviyeye doğru gelişmektedir. Bu bağlamda aşamalar, vatandaşın internet vasıtasıyla demokratik sürece katılımına göre sıralanmaktadır.¹⁸⁹

¹⁸⁸ Pradeep Nair, "E-governance: A Step Towards Digital Democracy", *5th International Conference on E-Governance: Foundations of EGovernment*, Hyderabad: ICEG, 28-30 Aralık 2007, s.151

¹⁸⁹ Nair, a.g.m, s.151

5. E-demokrasi'nin Uygulama Alanları

E-demokrasi konusunda gerek girişim düzeyinde gerekse teorik çerçevede gündeme gelen uygulamalar siyasal hayatın kendisi kadar geniş bir alana yayılmaktadır.¹⁹⁰ Bu bölümde e-demokrasi bağlamında temel uygulamalar incelenecektir.

- **E-oylama ve E-imza**

Genellikle e-oylama kavramı oy makinelerini hatırlatsa da, günümüzde vatandaşların kişisel bilgisayarları üzerinden internet vasıtasıyla oy kullanmaları işlemini ifade etmektedir.¹⁹¹

E-demokrasinin en temel hedefi olarak nitelendirilen e-oylama; vatandaşların yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası ölçeklerde ve farklı konularda, internete bağlı olan kamu sitelerine evlerinden ya da bu amaç için geliştirilmiş olan kiosk gibi cihazlardan bağlanarak oy kullanılmasıdır.¹⁹² Bu uygulamadaki amaç, vatandaşların karar alma mekanizmaları üzerindeki etkinliklerinin artırılması ve siyasal hayata doğrudan katılmalarının sağlanmasıdır. Aynı zamanda e-oylama, klasik oylama sistemine göre oylama işlemlerinin maliyetini düşürmekte ve seçmen davranışlarına yönelik araştırmaların daha etkili ve daha kolay şekilde değerlendirilebilmesini ve analiz yapılabilmesini sağlamaktadır.¹⁹³

Elektronik oylama sisteminin uygulanması şüphesiz bazı teknik ve politik sorunlar da yaratmaktadır. Bu sistemin ve internette yapılacak birçok işlem üzerindeki güvenlik sorununun çözümü olarak tüm dünyada “elektronik imza”

¹⁹⁰ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.39

¹⁹¹ Selva Ersöz, “İnternet ve Demokrasinin Geleceği”, *Selçuk İletişim Dergisi*, Sayı:3, Cilt:4, 2005, s.124

¹⁹² Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.39

¹⁹³ Ersöz, a.g.m, s.124

uygulaması başlatılmış ve 23 Temmuz 2004 tarihinde 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile Türkiye’de de bu konudaki yasal boşluk giderilmiştir.¹⁹⁴

Kanuna göre elektronik imza, başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri olarak tanımlanmaktadır.¹⁹⁵

Kanunda tanımlanan güvenli elektronik imzanın,¹⁹⁶

- Elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğurması,
- Elle atılan imza ile aynı ispat gücünü taşıması,
- Usulüne göre güvenli elektronik imza ile oluşturulan elektronik verilerin senet hükmünde olması,
- Bu verilerin aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılması.

Kanunun hukuki açıdan getirmiş olduğu en önemli yeniliklerdir.

David Bismark’ın geliştirdiği “doğrulanabilir elektronik oylama sistemi”, basit, doğrulanabilir, sahtekârlığı ve yanlış saymayı önleyecek, bunları yaparken de oy kullanan her kişinin oyunun gizli kalmasını sağlayacak yeni bir oy verme sistemidir. Sisteme göre seçmenler kullandıkları oyun sayılıp sayılmadığını internet üzerinden oy pusulalarına yerleştirilen 2D barkodu sayesinde doğrulayabileceklerdir.¹⁹⁷ Bu sistem sayesinde elektronik oylama ve seçimler ile ilgili güven probleminin büyük ölçüde çözüme kavuşturulabileceği söylenebilir.

Ancak e-demokrasi girişimleri, sadece e-oynamayı değil; aynı zamanda, seçilmişlerle vatandaşlar arasında bir iletişim akışını da içermektedir. Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınmakta, sanal çıkar grupları ve sanal lobiler oluşturularak projeler geliştirilmekte ve bunlar da sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirilmektedir. Dolayısıyla, internet tabanlı devlet

¹⁹⁴ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, “Elektronik İmza”, http://tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/elektronik_imza/index.php, (06.11.2013)

¹⁹⁵ A.g.k.

¹⁹⁶ A.g.k.

¹⁹⁷ David Bismark, “Verifiable Electronic Voting”, <http://evoting.bismark.se/verifiable-electronic-voting/>, (06.11.2013)

sayesinde bireyler, bilgisayar aracılığı ile yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelmektedir.¹⁹⁸

E-oylama dışındaki bazı elektronik demokrasi uygulama alanları şu şekilde sıralanabilir:¹⁹⁹

- **Çevrimiçi “Chat” Ortamları**

Gerek ulusal gerekse yerel ölçekte, yurttaşların seçilmiş temsilcileriyle etkileşime girmelerini sağlayan “chat” odalarıdır.

- **Toplantıların Çevrimiçi İzlenmesi**

Elektronik ortamda görsel-ışitsel yayın yoluyla yerel ya da hükümet düzeyinde toplantıların gerçek zamanlı olarak yurttaşlar tarafından izlenebilmesi için geliştirilen sistemlerdir.

- **Toplantılara Çevrimiçi Katılım**

Yukarıda söz edilen sistemlerin, özellikle encümen toplantıları gibi yerel yönetim düzeyinde, yurttaşların gerçek zamanlı katılımlarına ve görüş bildirmelerine imkân sağlayacak bir şekilde geliştirilmiş biçimleridir.

- **Çevrimiçi Tartışma Ortamları**

Yurttaşların temel politika konularında tartışabilmelerine imkan sağlayan çevrimiçi forum sistemleridir.

- **Çevrimiçi Protesto ve İmza Kampanyaları**

Kamusal hayatı ilgilendiren önemli konularda yurttaşların protesto ve alternatif görüşlerini örgütleyebilecekleri, imza toplayarak hükümetler üzerinde baskı kurabilecekleri çevrimiçi kampanyalardır.

¹⁹⁸ Demirel, a.g.m, s.93

¹⁹⁹ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, ss.39-40

- **Web 2.0 Sosyal Medya Araçları**

Web 2.0, web hizmetlerini iyileştirmek amacıyla ziyaretçilerin siteye katılımını sağlamak, yine aynı amaçla diğer sitelerle ve ziyaretçilerle işbirliği yapmak fikrine dayanan bir akım olarak tanımlanmaktadır.²⁰⁰

Bir uygulamanın yada web sitesinin bu tanıma uygun olması için şu özelliklere sahip olması gerekmektedir:²⁰¹

- Yayıncıdan bağımsız kullanıcıları olması,
- Kullanıcı kaynaklı içerik olması,
- Kullanıcılar arasında etkileşim olması,
- Zaman ve mekân sınırlaması olmaması.

Web 2.0 teknolojileri içinde birçok farklı uygulama mevcuttur. En çok kullanılan uygulamalardan bazıları olarak Facebook, YouTube, MySpace, LinkedIn, Twitter, Google uygulamaları, wikipedia, blog sayfaları sayılabilmektedir.²⁰²

Sosyal medya uygulamalarında, içeriği tamamen bireyler belirler ve bireyler birbirleri ile sürekli bu uygulamalar üzerinden etkileşim halindedir. Kısacası zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın paylaşımın, etkileşimin ve tartışmanın olduğu bir iletişim şekli esastır.²⁰³

Web 2.0, “ağ toplumu”nun, yeni “kamusal sahne”sidir. Demokratik bir ideal, farklılıkların engellerle karşılaşmadan ulaşabildiği, kendisini ifade edebildiği, yaşamını anlamlandırabildiği bu tür kamusalıklar üzerinden gerçekleşebilir; farklı yaşam öyküleri aynı kamusalığa yönelir. Web 2.0, kendi mecrasında akan bu yaşamları, aynı sahnede buluşturması, aynı sahneye yönlendirmesi sebebiyle, önemli bir “demokratik kaldıraç”tır.²⁰⁴

²⁰⁰ R. Erdem Erkul, “Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği”, *Türkiye Bilişim Derneği*, Aralık 2009, Sayı:116, s.97

²⁰¹ A.g.m, s.98

²⁰² A.g.m, s.98

²⁰³ A.g.m, s.98

²⁰⁴ Gökhan Gökçöz, “Web 2.0, Postmodern Toplum ve İletişimsel Demokrasi”, <http://ab.org.tr/ab10/bildiri/60.pdf>, (06.11.2013), s.2

6. E-demokrasi'ye Eleştiriler

E-demokrasiye yönelik olumlu bakış açıları ve övgüler olduğu kadar olumsuz düşünceler ve eleştiriler de mevcuttur. Bu eleştiriler şu şekilde özetlenmektedir:

- E-devletin e-demokrasi hedefinin tam anlamıyla gerçekleşmesi, öncelikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin demokratik bir toplum için zorunlu temsiliyet ölçütlerini karşılayacak bir şekilde, tüm topluma eşit ve adaletli bir biçimde yayılmasına bağlıdır. “Dijital bölünme” “sayısal uçurum” ya da “dijital uçurum” olarak adlandırılan, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde eşitsiz dağılım, e-demokrasi idealinin hayata geçirilmesinin olduğu kadar, e-devlet mekanizmalarının tam anlamıyla işlev göstermesinin de önündeki en büyük engel olarak ortaya çıkmaktadır. Bu soruna etkili çözümler geliştirilmezse, hem e-devlet ile amaçlanan kamu yönetiminin hem de e-demokrasi idealinin, bir avuç “bilişim seçkini”nden başka kimseye faydası olmayacak adaletsiz bir durum yaratacağı ve demokrasi krizini derinleştireceği açıktır.²⁰⁵
- İnternet kullanıcıları arasında, tartışma gruplarına katılıp fikir alışverişinde bulunan ve düşüncelerini açıklayan gerçek anlamda bilgisayar okuryazarı olanların oranlarının, interneti diğer amaçlarla kullananların oranına göre daha düşük olduğu düşünüldüğünde, gerçek anlamda bir adaletsizlik olduğu gözlemlenmektedir.²⁰⁶
- Teknolojik bazı araçlar sayesinde internette dolaşanların bilgisayarlarına gönderilen ve internet kullanıcıları hakkında bazı bilgilerin ele geçirilmesini sağlayan tanımlama bilgileri güven sorunu yaratmaktadır. Bu durumda, internet kullanıcılarının ziyaret ettikleri sitelerden politik görüşleri belirlenebilmektedir. Böylelikle internet, vatandaşlar için daha şeffaf bir hükümetin oluşturulması yerine bir ispiyon aracı olarak,

²⁰⁵ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.41

²⁰⁶ Maraş, a.g.m, s.136

denetim altında yaşayan bir toplumun oluşmasına neden olabilmektedir.²⁰⁷

- Manuel Castells, “The Internet Galaxy” (İnternet Galaksisi) adlı eserinde, küreselleşen bir ekonomi, internet ağı haline gelen bir toplumda ve her şeyin giderek internete dayalı hale geldiği bir ortamda; internete bağlı olmamanın toplum dışında kalmak ve dışlanmak anlamına geldiğini belirtmektedir. Bu dışlanmışlığın ekonomik, sosyal ve kültürel pek çok etkisi olmakta ve teknolojik donanım yetersizliğinden kaynaklanan dijital uçurum farklı alanlarda da dışlanmışlığa sebebiyet vermektedir.²⁰⁸
- Vatandaşların çoğu, siyasi temsilcilerine çok az ilgi göstermektedirler ve politik olarak az sayıda aktif kişi, kendi sayılarıyla orantısız biçimde karar alma sürecine etki etme çabası içindedir. Bu kapsamda karar alma sürecine ilişkin ilgi eksikliğinin, bütün ülkelerde oy kullanma oranının düşmesine, özel görevlere olan ilginin azalmasına ve buna karşılık ilginin karar alma gücü üzerine yoğunlaşmasına neden olduğu görülmektedir.²⁰⁹

C. E-yönetişim

Katılımcı demokrasinin gelişmiş bir aşaması olarak nitelendirilen “yönetişim” kavramı, birçok farklı biçimde tanımlanmakla birlikte, anlam olarak, “karşılıklı yönetim”, “etkileşim içinde yönetim” şeklinde tanımlanmaktadır. Yönetişim, ulusal ölçekte, katılımcı ve etkin bir demokrasi ile sürdürülebilir kalkınmanın birlikteliğini ifade ederken, küresel ölçekte ise etkileşimli bir ağ ilişkisi içinde bir yandan maksimum katma değer ve verimlilik yaratırken öte yandan evrensel demokratik standartlara uygun bir uluslararası ilişkiler yönetimini ifade etmektedir.²¹⁰

²⁰⁷ A.g.m, s.136

²⁰⁸ Manuel Castells, *The Internet Galaxy*, Oxford: Oxford University Press, s.334’den aktaran Ersöz, a.g.m, s.126

²⁰⁹ Maraş, a.g.m, s.136

²¹⁰ Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, ss.1-2

Yönetişim, herhangi bir kurum veya sistem içerisinde yer alan tüm birey ve unsurların karar mekanizmalarına katılmaları, görüş alışverişinde bulunmaları ve olası tüm değişimlerin birer parçaları olmalarını ifade etmektedir. E-yönetişim ise, sadece internetteki devlete ait bir web sitesinden ibaret değildir. E-yönetişim; E-demokrasi, e-iş ve e-devlet gibi kavramları da kapsayan geniş bir kavramdır.²¹¹

E-demokrasi ve yönetim gibi kavramlar; katılımcı olabilmeyi, demokratik süreçlerde söz sahipliğini ve her şeyden önce bilgi edinebilme ve gerektiğinde hesap sorabilme özgürlüğünü ifade etmektedir.²¹²

Michiel Backus E-governance in Developing Countries²¹³ başlıklı makalesinde gelişmekte olan ülkeler üzerinde yapmış olduğu SWOT analizinde e-yönetişim'i dört başlık altında değerlendirmiştir. Bu başlıklar:

- Siyasi,
- Sosyal,
- Ekonomik,
- Teknolojik

olarak ayrılmıştır.

Siyasi açıdan incelendiğinde e-yönetişim; strateji, politika, kanunlar ve kurallar, liderlik, karar alma süreçleri, sermaye ve kaynak konuları, uluslararası ilişkiler ve siyasi istikrar konularını içermektedir.²¹⁴

²¹¹ Murat Erdal, "İnternette Siyaset, E-demokrasi ve E-Yönetişim", 2006, <http://pol.atilim.edu.tr/files/e devlet/E-Siyaset%20E-Demokrasi%20E-Yonetisim.pdf>, (05.11.2011), s.12

²¹² Erdal, a.g.m, s.12

²¹³ Backus, a.g.m, s.17

²¹⁴ A.g.m, s.17

Tablo 8. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Siyasi Açıdan Değerlendirmesi

(S)Güçlü Taraflar	(W)Zayıf Taraflar
<ul style="list-style-type: none"> • Demokratikleşme reformları ile uyum • Yön verme faktörü olarak internet • Modern imaj 	<ul style="list-style-type: none"> • Bütçe • Siber yasaların yokluğu • Hükümet içinde sorunların sorumluluğunu üstlenecek kişilerin eksikliği • Kara verme sürecinde durağanlık • Hiyerarşik yapılar • Seçime bağlı olarak kısa süreli yaklaşımlar • Entegrasyon ve reform
(O)Fırsatlar	(T)Tehditler
<ul style="list-style-type: none"> • Dışa bağlı finansal kaynaklarını çoğaltabilmek • Rekabete dayanıklılığını gösterebilmek • Devletin yeniden yapılandırılması • Şeffaflığın süreçlerde doğal değişimlere neden olması 	<ul style="list-style-type: none"> • Bürokrasi • Kötüye kullanım • Yolsuzluk ve kirlilik • Düzensizliğin sürdürülmesi • Şeffaflığın olmaması • Politik istikrarsızlık • Direnç

KAYNAK: Backus, a.g.m, s.17

Sosyal açıdan yapılan incelemede; eğitim, dijital bölünme, istihdam, gelir, köy-kent ayrımı, zengin-yoksul ayrımı, bilgisayar okuryazarlığı, bilişim teknolojileri becerileri değerlendirilmiştir.²¹⁵

²¹⁵ A.g.m, s.17

Tablo 9. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Sosyal Açından Değerlendirmesi

(S)Güçlü Taraflar	(W)Zayıf Taraflar
<ul style="list-style-type: none"> • Bireyler bilgi ve iletişim teknolojilerini öğrenme konusunda isteklidir. • Eğitimli insanlar ihraç ürünleri üretebilirler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Temel eğitim zayıf: Eğitime ihtiyaç var • Bilgisayar okuryazar oranı düşük • Okuryazar oranı düşük • Bireysel hizmetlere toplumun uyumunda farklı dillerin sıkıntısı • Özel sektörle rekabette yetenek eksikliği
(O)Fırsatlar	(T)Tehditler
<ul style="list-style-type: none"> • İstihdam artışı • Eğitim sisteminin gelişmesi • İnsanların yapısal, kalifiye işleri öğrenmesi • Ucuz insan gücünün yaygınlığı • İnternetin tutundurulması • Daha iyi sağlık hizmetleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Eğitim sonrası bilişim teknolojisi becerisine sahip insanların beyin göçü. • Dijital bölünme • İnsanların yeniliğe karşı direnmeleri • Gizlilik

KAYNAK: Backus, a.g.m, s.18

Ekonomik açıdan yapılan incelemede; e-yönetişimle ilişkili olarak finansal kaynak tedariki, maliyet tasarrufları, iş modelleri, e-ticaret gibi konular değerlendirilmiştir.²¹⁶

²¹⁶ A.g.m, s.18

Tablo 10. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Ekonomik Açıdan Değerlendirmesi

(S)Güçlü Taraflar	(W)Zayıf Taraflar
<ul style="list-style-type: none"> E-yönetişim, dış kaynak sağlama için iyi bir argümandır. İş süreçlerinde şeffaflık 	<ul style="list-style-type: none"> Yatırım ve yatırımcıların azlığı Bütçe kontrolü
(O)Fırsatlar	(T)Tehditler
<ul style="list-style-type: none"> Maliyet etkinliği ve beraberinde verimlilik Yeni iş sahalarının ve daha etkili vergi gelirlerinin ortaya çıkışı 	<ul style="list-style-type: none"> Yolsuzluk

KAYNAK: Backus, a.g.m, s.18

Backus teknolojik açıdan yaptığı incelemede ise, yazılım (software), donanım (hardware), altyapı, haberleşme teknolojisi bilişim teknolojisi konusunda eğitimli insan kaynakları, bakım, koruma ve güvenlik konularına odaklanmaktadır.²¹⁷

Tablo 11. E-Yönetişimin SWOT Analizi ile Teknolojik Açıdan Değerlendirmesi

(S)Güçlü Taraflar	(W)Zayıf Taraflar
<ul style="list-style-type: none"> Her şeyin yeni olması; geçmişten gelen negatif etkilerin ve yasaların olmaması İnternetin çekme faktörü olması Bilişim teknolojisi (IT) standartlarının eksikliği 	<ul style="list-style-type: none"> Eğitimli bilişim uzmanlarının olmaması internetin yüksek maliyeti Heterojen veriler Bilişim teknolojisi (IT) standartlarının eksikliği Yazılım lisansları
(O)Fırsatlar	(T)Tehditler
<ul style="list-style-type: none"> İkinci el donanımlara erişebilirlik Standartlaşmadan yararlanabilme 	<ul style="list-style-type: none"> Teknoloji bağımlılığı

KAYNAK: Backus, a.g.m, s.18

²¹⁷ A.g.m, s.18

E-yönetişim modelinin gelişmekte olan ülkeler açısından gerektirdiği ulusal “e-strateji”nin temel öncelikleri şöyle sıralanmaktadır:²¹⁸

- Politika üretimi, yasal düzenleme ve ağ yapısına hazır olma durumunun kuvvetlendirilmesi,
- Küresel e-ticaret ve diğer e-ağlara katılımın teşvik edilmesi,
- Erişimi artırmak ve maliyetleri azaltmak için bağlantı imkânlarının iyileştirilmesi,
- İnsani yeteneklerin ve uzmanlık potansiyelinin güçlü eğitim programlarıyla zenginleştirilmesi, yaparak öğrenmenin teşvik edilmesi ile kullanım kültürünün ve bilgisayar okuryazarlığının artırılması,
- Topluluk eksenli, katılımcı bir yaklaşımla, yurttaşların, sivil toplumun ve özel sektörün e-yönetişim modelinin paydaşları olarak konumlanması.

E-yönetişim modeli, ancak, katılımcı bir anlayışla, çok-terafli paydaşlıklar ve işbirliğine dayalı ortaklıklar temelinde, yatay koordinasyon içinde, yerel ve bölgesel uygulamalarla hayata geçirilebilir.²¹⁹

D. E-katılım

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bütün sektörleri etkileyen nitelikler taşımaktadır. İnternette birlikte gelen yeniliklerin, geleneksel kitle iletişim araçlarının yanı sıra, katılımcı yönetim düşüncesini gerçekleştirmede önemli bir işlevi yerine getireceği düşünülmektedir. Örneğin, internetle daha fazla siyasal katılım sağlanabilmesinin yolları aranmaktadır. Toplumsal değişimin gücü, devlet etkinliklerinin yeniden düşünülmesi ve yerine getirilmesi yöntemlerini değiştirmeye zorlamaktadır.²²⁰

²¹⁸ Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, s.9

²¹⁹ A.g.m, s.9

²²⁰ Görücü, a.g.e, s.2

1. E-katılım'ın Tanımı

E-katılım kavramının tanımından önce kısaca katılım kavramına değinmekte yarar vardır. Katılım kavramı, “*yapılan tercihleri etkilemek amacıyla karar alma ve uygulama süreçlerine dahil olma*” şeklinde ya da “*vatandaşlara yönetsel kararlara veya planlama sürecine dahil olabileceği olanaklar sağlanması*” şeklinde tanımlanmaktadır.²²¹

Birleşmiş Milletler E-devlet 2008 Araştırma Raporu'na göre bilgi teknolojilerinin devlet uygulamalarındaki en önemli bileşenlerinden biri e-katılım için etkili bir platformun sunulmasıdır.²²²

E-katılım anlayışı, bireylere hizmetlerin etkin, etkili ve verimli sunumunun ötesinde, her bir bireye demokratik sürece katılım açısından güçlü imkanlar yaratılabilmesi ve yönetenlerin ise yönettikleri kişilerin görüşlerine ve taleplerine ulaşabilip buna yönelik politika geliştirebilmesi noktalarında ciddi fark yaratabilecek bir çözüm olarak görülmektedir.²²³

E-katılımın, vatandaşların yeni etki kanallarını kullanmalarına izin vermek yoluyla devlette daha fazla şeffaflık sağlama potansiyeli vardır. Bu kanallar yasa yapma sürecinde halkın katılımının önündeki engelleri azaltırlar.²²⁴

2. E-katılım Düzeyleri

Katılım kavramı, bilgilendirme, danışma, müdahil kılma, işbirliği yapma ve güçlendirme olarak beş farklı düzeyde değerlendirilmektedir. Bu düzeylerin değerlendirilmesi ve e-katılıma uyarlanması “katılım merdiveni” adı verilen aşağıdaki tablo oluşturulmuştur:

²²¹ Higgs ve diğerleri, 2008, s.596 ve K. Maier, “Citizen Participation in Planning: Climbing a Ladder”, *European Planning Studies*, Cilt:9, sayı:6, 2001, s.709'dan aktaran Naci Karkın, “E-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği”, *Sosyoekonomi Dergisi*, Özel Sayı, 2011, s.26

²²² Erkul, a.g.m, s.98

²²³ Anıl Çekiç, Küreselleşen Dünyada Yerelleşme Süreci ve Yerelleşmede Demokratik Zeminin Sağlanması için E-katılımcılık Çözümünün Değerlendirilmesi”, *C.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 2, 2010, s.164

²²⁴ Erkul, a.g.m, s.98

Tablo 12. E-katılım için Yeniden Uyarlanan Katılım Merdiveni

	Arnstein (1969)	Wiedemann & Femers (1993)	Smyth (2001)
↑ Katılım Artış Düzeyi	Vatandaş Gücü	Nihai kararlarda kamusal katılım	Çevrimiçi karar destek sistemleri
		Risk değerlendirme ve çözüm önermede kamusal katılım	
	Sembolik Katılım	Çıkarları, aktörleri ve süreci tanımlamada kamusal katılım	Çevrimiçi görüş tarama
		Kamuoyunun reddetme hakkı	Çevrimiçi tartışma
	Katılımsızlık	Kamuoyunu bilgilendirme	İletişim engeli
		Kamuoyunun bilgilendirme hakkı	Çevrimiçi hizmet sunumu

KAYNAK: H.S. Hansen ve D.C.Proseri "Citizen Participation and Internet GIS-Some Recent Advances", 2005, s.619 ve P.M. Wiedemann ve S. Femers,"Public Participation in waste management decision making: Analysis and Management of Conflicts", 1993, ss.356-357'den aktaran Karkın, a.g.m, s.30

Tablo 12’de görüldüğü gibi Arnstein katılım olgusunu üç düzeyde incelemiştir. En alt düzeyde katılımsızlık olgusu yer alırken, en üst düzeyde vatandaşların karar alma ve uygulama süreçlerine katılım için güçlendirilmeleri yer almaktadır. Wiedemann ve Femers’in modelinde altı düzey bulunmakta ve bir üst düzeye geçişin ancak bir alt basamağın gereklerinin yerine getirilmesi ile gerçekleşeceği belirtilmektedir. Smyth’in merdiveninde ise, katılım aşamaları e-katılıma uyarlanmış, en alt düzeyden en üste doğru katılım ve etkileşimin artan oranlı düzeyine göre sistematize edilmiştir.²²⁵

E-katılım kavramının merkezinde vatandaşın olduğu dikkate alınırsa, katılım sürecinin ve dolayısıyla e-katılım sürecinin en önemli noktasını, vatandaşın hangi konularda ve nereye kadar katılacağı sorusu oluşturmaktadır. Çünkü katılım olgusu, demokrasi kavramının gelişmesi ve genişletilmesi bağlamında oldukça işlevsel olan e-demokrasi kavramının yerleşmesi noktasında son derece yaşamsal bir süreçtir.²²⁶ E-katılım’ın uygulama alanları, olumlu ve olumsuz işlevleri ve e-katılım konusundaki örnekler Tablo 13’te detaylandırılmıştır.

²²⁵ Karkın, a.g.m, s.30

²²⁶ Naci Karkın ve Hüseyin Serhan Çalhan, "Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-katılım Olgusu", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 13, 2011, s.61

Tablo 13. E-katılım Uygulama Alanları

İnternetteki Siyasal Katılım Araçları	İşlevleri		Örnek Uygulama
	Olumlu	Olumsuz	
Tartışma Grupları	<ul style="list-style-type: none"> Güncel olaylara katılım sağlamak Karşıt ya da aynı gruplar arasında fikir alışverişi yapmak Kolay ve ucuz bilgi alışverişi Ortak bilgi-kolektif zeka 	<ul style="list-style-type: none"> Demokrasiye karşı görüşlerin gelişme imkanı bulması Hükümetlerin internet üzerindeki denetimi artırması 	<p>www.politics.com www.speakout.com www.voter.com</p> <p>Elektronik postalar, tartışma siteleri, sosyal medya araçları</p>
E-Oylama	<ul style="list-style-type: none"> Düşük maliyet-yüksek katılım Analiz ve ölçümün kolaylaşması 	<ul style="list-style-type: none"> Güvenlik sorunu Klasik seçim ritüeline ait sembollerin ortadan kalkması 	<p>www.elections.com www.senat.fr</p>
E-Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> Politik karar alma sürecine vatandaşların dahil olması Yöneticiler ve halk arasında etkili ve güçlü bir iletişim 	<ul style="list-style-type: none"> Herkesin interneti kullanamamasın dan doğan dijital ya da sayısal uçurum 	<ul style="list-style-type: none"> Politik partilerin ve yerel yönetimlerin web siteleri Siyasal parti adaylarının kişisel web siteleri E-devlet Kapıları

KAYNAK: Ersöz, a.g.m, s.126

E-demokrasi kavramı bağlamında e-katılım temel olarak üç düzeye ayrılmaktadır: İlk düzey, katılım için gereken araç ve mekanizmaların oluşturulmasıdır. Bu düzey, özellikle bilgi kaynaklarının veya bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim imkânı oldukça kısıtlı olan bireyler için oldukça önemlidir. Bu

düzeyde, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgi kaynaklarının oluşturulması son derece önem taşımaktadır. İkinci düzey, vatandaş katılımının sağlanabilmesi için teknolojik olanakların sağlanmasıdır. Bu düzeyde, siyasal veya yönetsel iktidar sahiplerinin belirledikleri konularda üstten alta doğru bir danışma mekanizmasını hayata geçirmeleri gerekmektedir. Üçüncü düzey ise, vatandaşların alttan üste doğru bir düzende siyasal ve yönetsel irade kullanıcılarını görüş ve önerileri ile desteklemesi, siyasa oluşumuna katkı vermeleridir. Kuşkusuz, e-demokrasi uygulamaları vatandaşların yerel sorunlara olan duyarlılıklarını artıracaktır fakat siyasal ve yönetsel irade kullanıcılarının da sürece uyum sağlamaları, klasik hiyerarşik yaklaşımlarını terk etmeleri gerekmektedir.²²⁷

²²⁷ Karkın ve Çalhan, a.g.m, s.63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLET VE E-DEMOKRASİ UYGULAMALARI

Üçüncü bölümde elektronik devlet uygulamalarında belirli aşamalar kaydetmiş olan ülkelerin gelişim süreçleri ve genel durumları incelenip, e-demokrasi deneyimlerine değinilecek, Türkiye'deki elektronik devlet ve e-demokrasi uygulamaları ele alınacak, yapılan çalışmalar ve stratejiler değerlendirilecektir.

I. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET VE E-DEMOKRASİ UYGULAMALARI

Elektronik devlet uygulamaları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ortaya çıkan bilgi toplumuna ayak uydurabilmek için, devletlerin geliştirdikleri çevrimiçi kamu hizmeti veren uygulamalar olarak ifade edilebilir.

Ülkelerin kamu yönetimlerini yapılandırma sürecine girmeleriyle birlikte, e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları giderek önem kazanmıştır. Bu bağlamda, halkın politik karar süreçlerine dâhil olmalarının en basit yolu olarak da, e-devlet uygulamalarıyla birlikte e-demokrasinin hızla geliştirilmesi görülmektedir.²²⁸ Aşağıda bu uygulamaların dünyadaki örnekleri detaylandırılıp Türkiye uygulamaları ile karşılaştırılacak, Türkiye'nin e-devlet konusunda Dünya'daki yerine değinilecek, e-demokrasi deneyimleri incelenecektir.

A. Dünya'da E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Dünya'da elektronik devlet yaklaşımları ilk önce yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde de elektronik devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir. Fakat gelişmekte olan ülkeler ile gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında bazı amaç farklılıkları vardır. Örneğin, gelişmekte olan bir ülkede başlatılan e-devlet girişiminde amaç; mevcut bürokratik süreçlerdeki reforma yoğunlaşma ya da yolsuzlukları önleme iken, gelişmiş ülkelerde ise; devletler/eyaletler arası rekabette

²²⁸ Maraş, a.g.m, s.139

öne çıkmak, devletin halkına high-tech (yüksek teknolojlili) bir hizmet ya da imaj vermesi gibi amaçlar elektronik devlet girişimlerini yönlendirmektedir.²²⁹ Ülkelerin elektronik devlet ve elektronik demokrasi uygulamalarındaki ana hedefleri birbirlerinden zaman zaman farklılaşsa da asıl amaç küreselleşen dünyada bilgi toplumunun gerektirdiği altyapıyı kurmak ve buna devleti ve vatandaşı dâhil etmektir.²³⁰

E-devletin nihai hedefi olan e-demokrasi perspektifi ile donatılmış bir e-devlet anlayışı, “her bir yurttaşa demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak” ve “hükümetin temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması” için en iyi yol kabul edilmektedir.²³¹

Ülkeler, kalkınma politikalarına e-devlet modelini hızla oturtamazlarsa, ekonomik fakirliğe ve de bilgi yoksulluğuna mahkum olacaklardır. Bu mahkûmiyeti önlemek için bazı ülkeler güçlü bir siyasi irade gösterip, e-devlet oluşturma hedefini kalkınma politikalarının en başına koyabilmişlerdir.²³² Elektronik devlet üzerine 2001’de yapılan bir araştırmada; bu ülkelerin başında Kanada, Amerika Birleşik Devletleri ve Singapur yenilikçi liderlik nitelendirmesi ile yer almakta, onları vizyon sahibi izleyiciler diye adlandırılan Avustralya, Hollanda, Norveç, Finlandiya, İngiltere; sağlam geliştiriciler olarak nitelendirilen Fransa, İspanya, Hong Kong, Yeni Zelanda, İrlanda, Belçika, Portekiz, Almanya; platform inşa edenler kategorisinde de Japonya, Güney Afrika, Malezya, Brezilya, İtalya ve Meksika takip etmektedir.²³³

E-demokrasi’nin temel uygulama alanlarından olan e-oylama ve e-seçim uygulamaları dünyanın çeşitli ülkelerinde denenmiş ve uygulanmaktadır. Belçika, Hollanda, Amerika, Rusya, Azerbaycan, Brezilya, Paraguay ve Hindistan belirli oy kullanma yerleri ile genel elektronik seçimler yapmışlardır. Almanya, Kanada,

²²⁹ Demirel, a.g.m, s.101

²³⁰ Delibaş ve Akgül, “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, s.114

²³¹ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.38

²³² Delibaş ve Akgül, “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, s.114

²³³ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.73

Portekiz, Danimarka, Venezüella, Avustralya ve Japonya’da da aynı şekilde küçük ve orta ölçekli denemeler yapılmıştır. İngiltere, İsviçre, Fransa, İspanya, Hollanda ve Estonya gibi Avrupa ülkeleri ise İnternet üzerinden seçim ve referandum yapmışlardır. Bu şekilde İnternet üzerinden seçim çalışmaları İtalya, Danimarka, Portekiz, Almanya ve Avusturya’da da devam etmektedir.²³⁴

Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasında web sitelerinin; e-bilgi, e-hizmet, e-demokrasi, e-katılım, devletten vatandaşa hizmet akışının sağlandığı kanalın özellikleri ve son olarak da yönetim süreçlerine katılımın yansımaları değerlendirilmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre ise; Kore Cumhuriyeti e-devlet gelişiminde 0.9283 endeks değeri ile dünya lideri konumuna yükselmiştir. İkinci sırada 0,9125 endeks değeri ile Hollanda bulunmakta, bu ülkeleri de İngiltere (0,8960), Danimarka (0,8889), ABD, Kanada, Fransa, Norveç, Singapur ve İsveç takip etmektedir.²³⁵ E-devlet gelişiminde dünya liderleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 14. E-devlet Gelişiminde Dünya Liderleri 2012

SIRA	ÜLKE	E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSİ
1.	Kore Cumhuriyeti	0,9283
2.	Hollanda	0,9125
3.	İngiltere	0,8960
4.	Danimarka	0,8889
5.	ABD	0,8687
6.	Fransa	0,8635
7.	İsveç	0,8599
8.	Norveç	0,8593
9.	Finlandiya	0,8505
10.	Singapur	0,8474

²³⁴ Deniz Çetinkaya ve Orhan Çetinkaya, “E-seçim Uygulamaları için Gereksinimler ve Tasarım İlkeleri” *Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri*, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, 21-23 Aralık 2006, Ankara, s.121

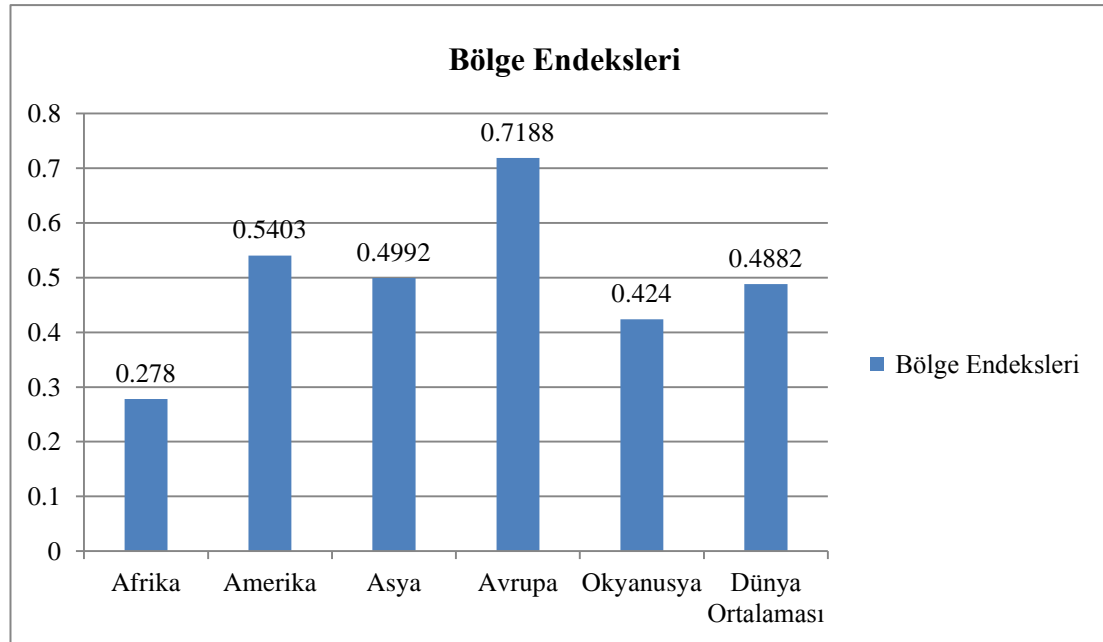
²³⁵ United Nations, *E-Government Survey 2012 – E-government for the People*, New York: Department of Economic and Social Affairs, 2012, s.4

11.	Kanada	0,8430
12.	Avustralya	0,8390
13.	Yeni Zelanda	0,8381
14.	Lihtenştayn	0,8264
15.	İsviçre	0,8134
16.	İsrail	0,8100
17.	Almanya	0,8079
18.	Japonya	0,8019
19.	Lüksemburg	0,8014
20.	Estonya	0,7987

KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.11

E-devlet gelişiminin bölgesel ortalamaları ise Şekil 3'te şu şekilde gösterilmektedir:

Şekil 3. E-devlet Gelişiminin 2012 Yılı Bölgesel Ortalamaları



KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.14

Şekil 3'te de görüldüğü gibi bölgeler arasında teknolojik gelişmelerden ve eğitimden kaynaklı ciddi farklar ve dijital uçurum vardır.²³⁶ Aşağıda bölgesel şekilde sınıflandırılarak ülkelerin incelemesi yapılacaktır.

1. Amerika Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Amerika Kıtasında e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları, Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Brezilya ve Arjantin şeklinde dört başlık altında incelenecektir.

a. Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri 1990'ların başında internetin devlet ve toplum arasındaki ilişkilerde büyük bir değişime yol açacağını kavrayan ilk ülkedir. Başkan adayı Bill Clinton ve Al Gore 1993'te Bilgi Ağı adı ile seçim kampanyalarında e-devletin sinyallerini vermişlerdir. Seçimden sonra yayınlanan bir politik bildirmede yirmi birinci yüzyılın devlet altyapısının bilgi teknolojileri ile yeniden yapılandırılacağından bahsedilmiştir. Burada amaç, geleneksel devlet işleyişini ve işlemlerini bilgisayar üzerinden yürütmek değil, vatandaşların devlet hizmetlerine daha kolay ve hızlı erişimini sağlamaktır. Bu amacın gerçekleşmesi için de vatandaş odaklı bir devlet işleyişi öngörülmüştür.²³⁷

1990'larda özel sektörde faaliyet gösteren kuruluşlar internet ve web siteleri aracılığıyla müşterilerine ürün ve hizmet sağlarken, 2001 yılına kadar ABD federal devletinin resmi bir e-devlet sitesi yoktur. Ancak bu tarihten sonra, Yönetim ve Bütçe Ofisi (The Office of Management and Budget-OMB) konu ile ilgili olarak bir iş kolu kurmuş ve federal devlet tarafından belirlenen resmi stratejiye göre bu iş kolu ile, halka, işletmelere, devlet ve devlet çalışanlarına sunulan hizmetin kalitesini ve federal devletin etkililiğini ve etkinliğini arttırmayı hedeflemiştir. Bu ilk girişimler başarılı bir e-devlet sisteminin karakteristiklerini yansıtsa da ABD o dönemde bu konu ile ilgili amaçlarına henüz tam olarak ulaşamamıştır.²³⁸

²³⁶ United Nations, a.g.e, s.14

²³⁷ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.60

²³⁸ Kim Mathews, "E-government in the United States: Steps to Advance its Success", Indiana University, 2010, s.4

ABD e-devlet konusundaki amaçlarına ulaşabilmek için bazı girişimler başlatmıştır. Bu girişimler:²³⁹

- Ülke genelinde entegre bir elektronik bilgi transfer sistemi kurmak,
- Bilgi ağları güvenliği konusunda ulusal yasalar çıkarmak,
- Ulusal veri tabanı oluşturmak,
- Devlet bilgi ve hizmetlerine elektronik ortamda erişimi sağlamak,
- Eyaletler arası vergi ödeme, rapor gönderme gibi işlemleri gerçekleştirmek,
- Uluslararası ticaret veri sistemi oluşturmak,
- Ülke çapında elektronik posta ağı kurmak.

Hedeflenen girişimleri başarıya ulaştırmak için Access America programı adı altında yapılacak faaliyetler ise şu şekilde sıralanmıştır:²⁴⁰

- Devlet bilgilerini vatandaşların ve kurumların erişebilecekleri şekilde düzenlemek,
- 2000 yılının sonuna kadar devlet kurumlarında kullanılan beş yüz formu elektronik ortamda kullanılabilir hale dönüştürerek iş dünyası üzerindeki aşırı yükü azaltmak,
- Gizlilik politikası ve çocukları uygun olmayan bilgilerden koruyacak iyi bir strateji belirlemek,
- Vatandaşların devlete elektronik posta ile şikâyetlerini iletmelerine ve soru sormalarına imkân vermek,
- Kamu alımlarında e-ticareti kullanmak,
- Bütün devlet hizmetlerinin tek bir noktadan verilmesini sağlamak, firstgov internet portalı kurulması.

Bu hedefler ve faaliyetler doğrultusunda ABD, e-devlet (e-government) için 2000 yılında 90 milyar dolar harcamıştır. Ülkelerin yanı sıra, Kaliforniya gibi

²³⁹ Miriam Lips, "Designing Electronic Government Around the World", *The EDI Law Review*, cilt:7, 2000, ss.200-201'den aktaran Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.60

²⁴⁰ Mitchell E- Daniels, *Citizen Centered E-Government*, 2001'den aktaran Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.75; Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.60

eyaletler ve belediyeler de önemli mesafeler kat etmişlerdir. Florida, Kolorado, Kaliforniya ve New York ABD’de en çok gelişme gösteren e-devlet uygulamalarına sahip yerel yönetimler olarak sayılabilir. O dönemde Dünya’da örnek gösterilen “My California” da bu gelişmelere örnek olarak gösterilebilir. Bu site sayesinde o bölgede yaşayan bütün Amerikan vatandaşları devletle ilgili her türlü işlemlerini dijital ortamda görmüşlerdir.²⁴¹

Haziran 2000’de, Başkan Bill Clinton, Eric Brewer’ın kurduğu kar amaçsız bir organizasyon olan Federal Araştırma Vakfı tarafından yapılandırılan ve devlete hediye edilen resmi bir web portalının doksan gün içerisinde başlatılacağını duyurmuştur. Bu web portalı eylül ayında FirstGov.gov adı altında faaliyete geçmiştir. FirstGov.gov 2002 yılında yasal olarak kabul görmüş ve o tarihten bu yana ABD meclisi tarafından bu web sitesi için yıllık ödenek tahsis edilmiştir. Ocak 2007’de de FirstGov.gov ismi resmi olarak USA.gov olarak değiştirilmiştir.²⁴² USA.gov, kamu hizmeti ya da devlet ile ilgili bilgi almak isteyen vatandaşlar için hizmet sağlayan ABD resmi portalıdır ve vatandaşlar bu portal üzerinden tüm resmi işlemlerini gerçekleştirmektedirler.²⁴³

E-demokrasi ile ilgili başarı öyküsü olarak sıklıkla konusu geçen “Minnesota E-demokrasi Deneyimi”²⁴⁴ bir vatandaş hareketidir ve hükümet ve siyasi partilerden bağımsız olarak bir grup vatandaş tarafından 1994 yılında oluşturulmuştur. Minnesota E-demokrasi Deneyimi, başlangıçta bilgi ve iletişim ağlarından yararlanarak Minnesota’da katılımcı demokrasiyi iyileştirmeyi ve özellikle vatandaşların seçimlere bilinçli katılımı artırmayı amaçlayan bir sivil toplum faaliyeti olarak oluşmuş, sonrasında hareket eyalet çerçevesindeki faaliyetlerini çeşitlendirmekle kalmamış, federal (ulusal) politikalar konularına da el atmış bulunmaktadır.²⁴⁵ Ayrıca Yeni Zelanda, İngiltere ve Amerika dahilinde 17 topluluk

²⁴¹ Simon Willis, “E-Devlet’te Son Trendler”, *Capital Online*, 01.10.2001, <http://www.capital.com.tr/edevlette-son-trendler-haberler/17977.aspx> (05.10.2013)

²⁴² USA.gov, <http://www.usa.gov/About.shtml> (07.10.2013)

²⁴³ Mathews, a.g.m, s.4

²⁴⁴ Minnesota e-demokrasi deneyimi web sayfası: <http://www.e-democracy.org>

²⁴⁵ “E-devlet Bağlamında E-demokrasi” http://bilisimsurasi.org.tr/listeler/tbs-hukuk/Mar/att-0002/01-E_DEVLET_BA_LAMINDA_E_DEMOKRAS_.doc

ve 50 yerel konu başlığına sahip olan e-democracy.org, online katılım konusunda oldukça önemli bir yere sahiptir.²⁴⁶

ABD’de e-demokrasi’ye bir başka örnek ise; New York, South Bristol şehrinde meclis üyelerinin yeni bir itfaiye evi yapımını isteyip istemediklerini vatandaşlara sorarak araştırmalarıdır. %30’un üzerindeki bir cevap oranı mükemmel kabul edilirken, meclis bu meselede daha büyük bir e-mail topluluğuyla araştırmayı sürdürmüştür.²⁴⁷

ABD e-devlet uygulamaları, Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasında 0,8687 gelişim endeksi ile dünyada 5. sırada bulunmaktadır.²⁴⁸

b. Kanada

E-Devleti politik bir vizyon çerçevesinde değerlendirip aşama aşama gerçekleştiren Kanada’daki e-devlet uygulamaları, dünyanın en başarılı uygulamalarından biridir.²⁴⁹ Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasında Kanada dünyada 11. sırada yer almaktadır.²⁵⁰ Kanada, hizmet vizyonunu, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak Kanada vatandaşlarının istedikleri resmi dilde vatandaş merkezli, gelişmiş entegre hizmetlere her zaman ve her yerden ulaşabilmesi olarak tanımlamıştır.²⁵¹

Kanada hükümeti, çevrimiçi devlet adını verdiği ulusal strateji kapsamında, 1980’lerin sonunda, kapsamlı bir Topluluk Erişim Programı’nı devreye sokmuş ve 1999’da SchoolNet ve LibraryNet projeleri ile bütün kamu okul ve kütüphanelerini internet erişimine açan ilk ülke olmuştur.²⁵² Bu erişim programı ile aynı zamanda,

²⁴⁶ “About E-democracy.org” <http://forums.e-democracy.org/about>, (08.11.2013)

²⁴⁷ Ali Şahin, Handan Temizel ve Metehan Temizel, “Türkiye’de Demokresiden E-demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar”, <http://www.siyasaliletisim.org/pdf/edemokrasiyegecis.pdf>, (08.11.2013), s.257

²⁴⁸ United Nations, a.g.e, s.11

²⁴⁹ Salih Çakıroğlu, “E-devlet”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005, s.24

²⁵⁰ United Nations, a.g.e, s.11

²⁵¹ Çakıroğlu, a.g.e, s.24

²⁵² Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.78

tüm federal kamu hizmetlerinin internet ortamına taşınması için, 2000-2002 yılları arasında yaklaşık 280 milyon Kanada doları yatırım gerçekleştirilmiş ve tek duraklı bir federal portal sistemi hayata geçirilmiştir. Bu portal,²⁵³ bireyler, iş dünyası ve Kanadalı olmayanlar için üç farklı kesitte hizmet vermektedir. Kanada e-devlet uygulamalarının önemli bir özelliği de, sunulan hizmetlere duyulan güven ortamının, federal Mahremiyet Yasası ile güçlendirilmiş bir hukuksal zeminde, kullanıcıların kişisel verilerinin titizlikle korunmasıdır.²⁵⁴

Kanada’da 2012 yılında hükümet gözetlemesi ve kitle gözetimine karşı vatandaşların katılımını artırmak amaçlı e-dilekçe uygulaması başlatılmıştır. Dilekçe için 50.000 imza toplandığı takdirde, dilekçe konusunun parlamentoda tartışılması garanti altına alınmış olmaktadır. Ayrıca Kanada’da elektronik oylama çalışmaları yerel ve ulusal düzeyde devam etmektedir.²⁵⁵

c. Brezilya

Brezilya 2001 yılında kamu hizmetlerini bilgisayarlaştırarak yeni bir idari yapılanmaya girmiştir.²⁵⁶ Brezilya Federal Hükümeti Bilim ve Teknoloji Bakanlığı’nın yürüttüğü Bilgi Toplumu ile Şeffaf Brezilya (Brasil Transparente) girişimleri, toplumun tüm kesimlerinin kamu hizmetlerine elektronik ortamda ulaşabilmesini hedefleyen e-devlet programında birleştirilmiştir.²⁵⁷ Brezilya ulusal portalı²⁵⁸ devlet faaliyetlerinin şeffaflığını arttırarak, vatandaşlara sunulan hizmetleri geliştirerek ve bu hizmetlere erişimi yaygınlaştırarak daha güçlü bir uygulama olmayı hedeflemektedir.²⁵⁹

²⁵³ Bkz. Kanada hükümet portalı: <http://www.canada.gc.ca> ; Bireyler için: <http://www.servicecanada.gc.ca> ; İş dünyası için: <http://www.canadabusiness.ca> ; Kanadalı olmayanlar için: <http://www.canadainternational.gc.ca>

²⁵⁴ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, ss.78-79

²⁵⁵ “Op-Ed: E-petition started against government snooping”
<http://www.digitaljournal.com/article/320047>, (08.11.2013)

²⁵⁶ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.95

²⁵⁷ Ömer Çelikkol, “Kamu Yönetiminde E-devlet Yapılanması ve Türkiye için E-devlet Model Önerisi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2008, s.55

²⁵⁸ Bkz. www.brasil.gov.br

²⁵⁹ United Nations, a.g.e, s.22

Brezilya’da e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarının vatandaş ve özel sektöre sunduğu hizmetlerden bazıları şunlardır: İlk ve orta dereceli okullara kayıt işlemleri, elektronik ihale ve e-hizmet tedariki, yargısal süreçlerin takibi, gelir vergisi beyanı, vergi ödeme, elektronik ve sosyal göstergelere nüfus verilerine erişim, uzaktan öğrenim programları ve e-seçim.²⁶⁰

Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Brezilya 2010 yılında 0,5006 endeks ile dünyada 61. sırada iken; 2012 yılında 0,6167 gelişim indeksi ile 59. sıraya yükselmiştir.²⁶¹

d. Arjantin

Arjantin’de e-devlet ile ilgili çalışmaların sorumluluğunu Kamu Yönetimi Alt Sekreteryası üstlenmiştir. Bu kurum, kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirecek tüm yerel ve bölgesel programları organize ederek ulusal ağları yönetmek ve internet teknolojileriyle ilgili tüm kamusal piyasaları koordine ve kontrol etmekle yükümlüdür. E-devlet konusunda federal seviyedeki bir diğer önemli siyasal aktör ise Bilgi Teknolojileri Ulusal Ofisidir (ONTI). Ofis Arjantin’de birçok e-devlet projesinin koordinasyonu ve yürütülmesinden sorumludur.²⁶²

Arjantin e-devlet uygulamalarında en önemli dönüm noktası, 2001 yılının Aralık ayında yürürlüğe giren Dijital İmza Yasası’dır. Bu yasa, hükümet süreçlerini kolaylaştırıp, yeni e-ticaret fırsatları sunmuş ve diğer ülke ve bölgelere önemli bir örnek olmuştur.²⁶³

Arjantin’de yürütülen e-devlet uygulamalarının bazıları şunlardır:²⁶⁴

Çevrimiçi Devlet:²⁶⁵ ONTI’nin yürüttüğü proje, tüm kamusal bilgi noktalarına ve devlet kurumlarınca sağlanan internet hizmetlerine, kamu

²⁶⁰ Çelikkol, a.g.e, s.55

²⁶¹ United Nations, a.g.e, s.19

²⁶² Çelikkol, a.g.e, s.56

²⁶³ “E-government – Argentina – Archive” <http://www.egov.vic.gov.au/focus-on-countries/north-and-south-america-and-the-caribbean/argentina/egovgovernment-argentina-archive.html> (11.10.2013)

²⁶⁴ Çelikkol, a.g.e, s.56

²⁶⁵ Bkz. Arjantin e-devlet sitesi: <http://www.argentina.gob.ar/>

yönetimindeki tüm web sitelerine kolay erişim sağlayan gelişmiş merkezi bir portal.

Kamu Yönetiminde Şeffaflık Portalı: ONTI'nin yönettiği bu uygulamanın misyonu, Arjantin'de kamu kaynaklarının kullanımıyla ilgili tüm bilgileri kolay anlaşılabilir bir şekilde çevrimiçi olarak yayınlamaktır.

Federal E-devlet Tedarik Sistemi: Sistem, tedarik işlemleriyle ilgili kamu organizasyonunun adı, telefonu, faksı, e-postası, adresi, işlemi yapan memurun pozisyonunu içeren tüm bilgileri on-line şekilde sağlamaktadır.

Belediyeler Elektronik Ağı: Bu girişim İçişleri Bakanlığı Kentsel İlişkiler Müsteşarlığı tarafından yürütülmektedir. Girişim belediyelere halkın katılımında, bürokratların yetiştirilmesinde, idari uygulamalarda ve internette belediyelerin temsilinde dijitalizasyonu amaçlar.

Sosyal ve Mali Ulusal Tanımlama Sistemi (SINTYS): Gerçek ve tüzel kişiler için üç temel kimlik tanımlayıcısına dayanarak (Sosyal güvenlik tanımlayıcısı-CUIL, ulusal tanımlayıcı-DNI, vergi yönetimi tanımlayıcısı-CUIT) tek bir ulusal kimlik tanımlayıcısının kullanımı öngörmektedir.

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Arjantin 2010 yılında 0,5467 gelişim endeksi ile 48. sıradayken, 2012 yılı verilerine göre 0,6228 endeks ile 56. sıraya gerilemiştir.²⁶⁶

2. Avrupa Birliği'nin E-devlet Vizyonu ve Avrupa Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Avrupa Kıtasında e-devlet uygulamaları çeşitli programlardan ve süreçlerden geçmiş, e-demokrasi yolunda birçok çalışma yapılmıştır. Aşağıda ilk olarak bu program ve süreçlere değinilip sonrasında ülke incelemeleri yapılacaktır.

a. E-Avrupa 2000-2002 Programı

Herkes için bilgi toplumu amacı ile hareket eden e-Avrupa, Avrupalıların bilgi toplumu oluşturması için bazı öncelikli alanlar ve bunlarla ilgili amaçlar tespit etmiştir. Her vatandaşı, evi, okulu, işi ve idari yapıyı internet ortamına ve dijital çağa

²⁶⁶ United Nations, a.g.e, s.21

getirmek; yeni fikirleri geliştirmeye ve finanse etmeye hazır olan girişimcilik kültürü tarafından desteklenen dijital okuryazarlığı geliştirmek ve üye ülkeler ile Avrupa vatandaşlarının internet erişimlerini kolaylaştırmak gibi hususlara öncelik vermektedir.²⁶⁷

Avrupa Konseyi'nin 10-11 Aralık 1999 tarihinde Helsinki'de düzenlenen toplantısında, Avrupa'nın yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde yararlanabilmesi için, Avrupa Komisyonu tarafından başlatılan ve Avrupa'yı herkes için gerçek bilgi toplumuna dönüştürmeyi hedefleyen E-Avrupa Girişimi kabul edilmiştir. E-Avrupa Girişiminin 10 ana amacı sırasıyla:²⁶⁸

- Avrupa'daki genç nüfusun dijital çağa hazırlanması,
- Daha ucuz internet erişimi,
- E-ticareti hızlandırmak,
- Araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet,
- Güvenli elektronik erişim için akıllı kartlar,
- Yüksek teknoloji üreten/kullanan KOBİ'ler için risk sermayesi,
- Özürlüler için e-katılım (e-participation),
- Çevrimiçi sağlık hizmetleri,
- Akıllı ulaşım,
- Çevrimiçi devlet hizmetleri olarak belirlenmiştir.

Helsinki toplantısında Avrupa Komisyonu, Konseyle işbirliği içerisinde bir E-Avrupa Eylem Planı hazırlığı yapmak, Mart 2000'de Lizbon'da düzenlenecek olan Konsey Toplantısına bir ilerleme raporu sunmak ve Haziran 2000'de eylem planı hazırlıklarını bitirmekle görevlendirilmiştir. Bir sonraki Konsey toplantısı 23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon'da yapılmıştır. Bu toplantı sırasında, Helsinki'de öngörüldüğü gibi, Komisyon tarafından konseye ilerleme raporu sunulmuştur. Aynı toplantı sırasında ayrıca, E-Avrupa Girişimini destekleyen ve Avrupa'nın gelecek 10 yılda “daha çok ve daha iyi istihdam ve kapsamlı bir sosyal uyum aracılığıyla

²⁶⁷ Yıldırım ve diğerleri, *E-devlet Başa*, s.150; “E-Europe; An Information Society for All” *Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon*, 23-24 Mart 2000, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000323_eAvrupaGirisimiDetaylari.pdf (12.10.2013) s.2

²⁶⁸ “E-Avrupa Girişimi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

sürdürülebilir ekonomik büyüme becerisine sahip, dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi” haline dönüşmesi amacını taşıyan Lizbon Stratejisi ortaya konmuştur.²⁶⁹

Lizbon Stratejisinin ana başlıkları ise şu şekilde sıralanmaktadır:²⁷⁰

- Gelecek on yıl için istihdam, ekonomik reform ve sosyal uyum hedefleri
 - Rekabetçi, dinamik ve bilgi tabanlı ekonomiye geçiş hazırlığı
 - İnsana yatırım yaparak Avrupa Sosyal Modeli’nin modernizasyonu ve Aktif Refah Devleti’nin inşa edilmesi
 - Kararların uygulanması: Daha tutarlı ve sistematik bir yaklaşım
- Avrupa Ortak Güvenlik ve Savunma Politikası
- Batı Balkanlar
- Rusya
- Hükümetler arası konferans
- Çevre dışı bölgeler

Bu süreçte, Komisyon tarafından E-Avrupa Eylem Planı hazırlıkları devam etmiş ve 19-20 Haziran 2000 tarihlerinde Feira’da yapılan Konsey toplantısında Lizbon Stratejisi ve E-Avrupa Girişimi çerçevesinde hazırlanan e-Avrupa 2002 Eylem Planı kabul edilmiştir.²⁷¹

Eylem Planının ana başlıkları ve her başlıkta yer alan eylem sayıları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

²⁶⁹ “E-Avrupa Girişimi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

²⁷⁰ “Lisbon European Council” 23-24 Mart 2000, http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm (12.10.2013)

²⁷¹ “E-Avrupa Girişimi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

Tablo 15. E-Avrupa 2002 Eylem Planı

	BAŞLIK	EYLEM SAYISI
1.	Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet	18
	a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi	8
	b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet	4
	c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar	6
2.	İnsan kaynağına yatırım	17
	a) Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması	6
	b) Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü	6
	c) Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı	5
3.	İnternet kullanımının teşvik edilmesi	29
	a) E-Ticaretin hızlandırılması	9
	b) Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim	7
	c) Çevrimiçi sağlık	4
	d) Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği	2
	e) Akıllı ulaşım sistemleri	7

KAYNAK: "E-Avrupa 2002" <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

E-Avrupa 2002 Eylem Planı hedefleri şu şekilde açıklanabilir:

Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet: E-Avrupa 2002'nin en önemli önceliklerinden birisi "İnternet erişimini düzenleyen kural ve mevzuatı modernleştirmek ve telekomünikasyon hizmetlerinin tümü için tek bir pazar oluşturmak" olmuştur. Güvenlik açıkları riski internet erişimindeki patlamayla birlikte çoğalmıştır; Avrupa, bu durumda, kullanıcıların internete girmesini ve interneti kullanmaya teşvikte başarılı olmak istiyorsa, internette kullanıcı ve ticaret güvenliğini de sağlamak zorundadır. AB Komisyonu şebeke ve bilgi güvenliği için kapsamlı stratejiler ortaya koymuştur. Ayrıca, veri koruma ve gizlilik, müşteri güvenliğini sağlamayla eşit önemdedir. Elektronik iletişimi düzenleyen 1995 tarihli bir AB Yönergesi ve 1998 tarihli özel bir yönerge bireylerin yüksek derecede gizliliğini garanti altına almış ve AB içerisinde ve Üçüncü ülkelerde kişisel verilerin serbest dolaşımını benzer standartlarda sağlamıştır. Sonuç olarak; 2002 "E-Avrupa

Karşılaştırma Raporu”na göre, Mart 2000’deki %18’lik oran yükselmiş ve 2002 yılının ortalarına kadar AB içerisindeki hanelerin %40’ı internet erişimine sahip olmuştur. Ayrıca, internet erişim maliyetleri de düşmüştür.²⁷²

İnsan kaynağına yatırım: “E-Avrupa” programı, eğitim ve mesleki eğitim sistemlerinin modernleştirilmesinde milli çabaların eşgüdümünü sağlamaktadır. Buradaki amaç okulu bitirenlerin tamamının bilgisayar kullanabilmesini ve çalışanların işyerlerindeki internet imkânlarını kullanabilmesini sağlayacak yaşam boyu öğrenim hakkını garantiye almaktır. Bu modernleştirme çabaları öğrencilere, çoğu okul kütüphanelerinin başka türlü ve istenilen nitelikte veremeyeceği, çevrimiçi eğitim fırsatı vermektedir.²⁷³

Ayrıca AB hükümetleri kendilerini.²⁷⁴

- Eğitim giderleri dâhil insan kaynaklarına yaptıkları yıllık yatırım için 1999’da GSMH’nın %5’i olan rakamı; 2000 yılında %5,1’e çıkarmaya,
- 2010 yılına kadar 18-24 yaş arasındakilerden ortaokul mezunu olup, başka bir eğitim almayanların sayısını yarıya indirmeye,
- Okulları ve eğitim merkezlerini, tamamı internet bağlantılı olmak üzere, herkese açık çok amaçlı yerel eğitim merkezlerine dönüştürmeye,
- Yaşam boyu öğrenim için yeni temel yetenek tanımları (BİT yetenekleri, teknolojik kültür, yabancı diller, girişimcilik ve sosyal yetenekler dâhil) için bir Avrupa çerçevesi üzerinde anlaşmaya adanmışlardır.

Sonuç olarak; 2001’de her 25 öğrenciye bir internet erişimli bilgisayar düşerken, bu oran 2002’de her 17; 2003 içinse her 15 öğrenciye bir internet erişimli bilgisayar olmuştur. Ayrıca, 2002’de, AB çalışanlarının yarısından fazlası işyerlerinde bilgisayar kullanmıştır ki bu 2001’e göre 1/5’lik bir artışı ifade etmektedir. Beyaz yakalı çalışanların 3/4’ü bilgisayar kullanmaktadır.²⁷⁵

²⁷² Ahmet Apan, “Avrupa Birliği ve Bilgi Toplumu (E-Avrupa 2005)”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı:447, Ankara, s.68

²⁷³ A.g.m, s.69

²⁷⁴ A.g.m, s.70

²⁷⁵ A.g.m, s.71

İnternet Kullanımının Teşvik Edilmesi: AB, internet kullanımını yaygınlaştırmak için şirketlerin ve diğer örgüt çeşitlerinin dijital yetenekleri ve hizmetleri geliştirebileceği bir ortam sağlamaya odaklanmıştır. Bu amaçla, elektronik ticaret için yasal bir çerçeve çizen ve Ocak 2002’de bir kanun halini alan, E-Direktif’i yürürlüğe sokmuştur. Mart 2002’de Avrupa vatandaşlarının, örgütlerinin ve iş çevrelerinin, sonu ülke ya da “com” uzatması ile bitenler yerine, “eu” ile biten web sitesi ve e-posta adresi kullanmalarını sağlayacak bir resmi karar alınmıştır.²⁷⁶

E-Avrupa 2002 Eylem Planının amacı, Lizbon Avrupa Konseyi’nde öngörülen hedeflere ulaşılmasını sağlamak için gerekli eylemleri tanımlamaktır. Plan, E-Avrupa Girişiminde tanımlanan 10 temel amacın, Lizbon Avrupa Konseyi Kararları ile Avrupa Parlamentosu ve üye ülkelerden gelen görüşler ışığında revize edilmesiyle ortaya çıkmıştır.²⁷⁷

Lizbon Avrupa Konseyi, bilgi tabanlı ekonomiye dönüşümdeki ilerlemenin belirgin ölçümleme kriterleriyle izlenmesini ve ölçülmesini öngörmüştür. Yapılan çalışmalar neticesinde, ölçümlemede 23 temel göstergenin kullanılması karara bağlanmıştır. Bu göstergeler, E-Avrupa’nın temel hedef alanlarındaki ilerlemeleri temsil etmeleri için seçilmiş, ülkeler arası karşılaştırmayı mümkün kılan göstergelerdir²⁷⁸ ve şu şekilde sıralanmaktadır:²⁷⁹

- İnterneti düzenli kullanan nüfusun yüzdesi,
- Evinde internet erişimi olan hane halkı yüzdesi,
- İnternet erişim maliyetleri,
- Avrupa Birliği ve Dünyanın kendi içerisinde ve birbirleri arasında ara bağlantıların hızı ve hizmetlerin erişilebilirliği,
- Bir milyon kişide, kişi başına düşen güvenli internet sunucusu sayısı,
- Güvenlik problemi yaşamış internet kullanıcısı yüzdesi,

²⁷⁶ Apan, a.g.m, s.72

²⁷⁷ “E-Avrupa 2002” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

²⁷⁸ “E-Avrupa 2002”

²⁷⁹ “List of eEurope Benchmarking indicators”

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/001120_eAvrupa2002TemelGostergeler.pdf (12.10.2013)

- İlkokul, ortaokul ve lise düzeyinde her yüz öğrenci başına düşen bilgisayar sayısı,
- İlkokul, ortaokul ve lise düzeyinde her yüz öğrenci başına düşen internete bağlı bilgisayar sayısı,
- İlkokul, ortaokul ve lise düzeyinde her yüz öğrenci başına düşen yüksek hızlı internet bağlantısı olan bilgisayar sayısı,
- Bilgisayarsız eğitim için interneti düzenli olarak kullanan öğretmen yüzdesi,
- En az temel düzeyde bilgi teknolojileri eğitimi olan işgücü yüzdesi,
- Lise düzeyinde bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilişkili eğitim verilen okul ve mezun sayısı,
- Telefonla iş yürüten işgücü yüzdesi,
- 1000 kişi başına Kamusal İnternet Noktası sayısı,
- A seviyesinde WAI erişilebilirliğine uygun merkezi devlet web sitesi yüzdesi,
- İnternet üzerinden ticaret yapan şirketlerin yüzdesi,
- Çevrimiçi ulaşılabilir temel kamu hizmetlerinin yüzdesi,
- Kayıt ve bilgi için çevrimiçi kamu hizmetlerinin kullanımı,
- Çevrimiçi yürütülebilen kamu alımlarının yüzdesi,
- İnternet erişimi olan sağlık uzmanlarının yüzdesi,
- Sağlık uzmanları tarafından web içeriklerinin farklı kategorilerinin kullanımı,
- Avrupa Birliği içinde en çok ziyaret edilen ulusal elli web sitesinin yüzdesi,
- Yoğun bilgi ve yönetim sistemleri ile donatılmış otoban ağlarının yüzdesi.

E-Avrupa 2002 Eylem Planı, Haziran 2002'de Eylem Planında yer alan hedeflerin büyük bir kısmının başarıyla gerçekleştirilmesiyle sonuçlanmıştır. Bu kapsamda; hemen hemen tüm iş dünyası ve okullar internet erişimine kavuşmuş, internet erişimine sahip hane halkı sayısı üç katına çıkarılmış ve Avrupa dünyadaki en hızlı araştırma ağına sahip olmuştur; fakat internet kullanımı, erişim kadar hızlı bir gelişme gösterememiştir. Bu nedenle yeni politikalar, internet kullanımının

yüksek kaliteli alt yapı, çekici servisler ve uygulamalar ile kurumsal yapıların değiştirilmesiyle arttırılmasına yönelmiştir.²⁸⁰

b. E-Avrupa+ Programı 2003

23-24 Mart 2000'de Lizbon'daki toplantıda Avrupa Birliğine üye 15 ülke, internetin ve bilgi tabanlı ekonominin sağladığı olanaklardan yararlanma hedefini belirlemişlerdir.²⁸¹ Bu hedef doğrultusunda 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da E-Avrupa 2002 Eylem Planı kabul edilmiştir.²⁸² 11-12 Mayıs 2000 tarihinde ise, Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri de Lizbon'da ortaya konulan stratejik hedefi benimsemişlerdir.²⁸³ Ayrıca, 15 üye ülkenin yanı sıra E-Avrupa girişiminin bir parçası olmaya aday ülkeler kendi aralarında uzlaşmaya varmış ve AB'nin politik kararlılığına destek olarak E-Avrupa benzeri bir eylem planı hazırlama kararı almışlardır. Avrupa Komisyonu, Şubat 2001'de Malta, Türkiye ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimine bu ortak eylem planının oluşturulmasında diğer aday ülkelere katılmaları için davette bulunmuştur.²⁸⁴

Hazırlanan Eylem Planı Haziran 2001'de Göteborg'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. E-Avrupa+ adı verilen bu girişim, E-Avrupa'nın öncelikli hedeflerini ve amaçlarını yansıtmakta ve aday ülkelerin özel durumlarına yönelik 57 adet eylem içermektedir. E-Avrupa Eylem Planı gibi, E-Avrupa+ Eylem Planı da, aday ülkelerin kurumsallıklarının ve yeteneklerinin artırılmasının desteklenmesini, ekonomilerinin yenilenmesini ve modernizasyonunun hızlandırılmasını, genel rekabet güçlerini geliştirmeyi hedeflemekte, bu yönde aday ülkelerin özel durumlarını göz önüne alan eylemler sunmaktadır.²⁸⁵

E-Avrupa+ Eylem Planının temel başlıkları ve her başlıkta yer alan eylem sayıları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

²⁸⁰ "E-Avrupa 2002"

²⁸¹ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.63

²⁸² "E-Avrupa +" <http://www.bilgitolumu.gov.tr/> (13.10.2013)

²⁸³ Odabaş, a.g.e, s.64

²⁸⁴ Odabaş, a.g.e, s.64

²⁸⁵ "E-Avrupa +"

Tablo 16. E-Avrupa+ Eylem Planı Amaçları

	BAŞLIK	EYLEM SAYISI
0.	Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması	4
	a) Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması	3
	b) Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama	1
1.	Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet	18
	a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi	6
	b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet	5
	c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar	7
2.	İnsan kaynağına yatırım	17
	a) Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması	5
	b) Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü	7
	c) Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı	5
3.	İnternet kullanımının teşvik edilmesi	18
	a) E-Ticaretin hızlandırılması	4
	b) Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim	7
	c) Çevrimiçi sağlık	3
	d) Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği	2
	e) Akıllı ulaşım sistemleri	1
f) Çevrimiçi çevre	1	

KAYNAK: "E-Avrupa + Eylem Planı" Haziran 2001

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/010600_eAvrupa+EylemPlani.pdf (13.10.2013)

Bu temel amaçlar çerçevesinde, ucuz internet, e-araştırma, e-güvenlik, e-eğitim, e-çalışma, e-erişilebilirlik, e-ticaret, e-devlet, e-sağlık, e-içerik, e-ulaşım ve e-çevre konularında kapsamlı eylem planları oluşturulmuştur. Bu eylem planlarının her yıl yeni hedeflerle güncellenmesi kararlaştırılmıştır. Bu hedefler şunlardır:²⁸⁶

²⁸⁶ Uçkan, , *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, ss.151-152

- En geniş kesimlere yönelik iletişim ve haberleşme hizmetlerinin sağlanmasının hızlandırılması,
- Bilgi toplumuna ilişkin mevzuatın uyumlaştırılması ve hızlandırılması
- Herkes için daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi
- Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet erişimi
- Güvenli ağlar ve akıllı kartların geliştirilmesi
- İnternet ve çoklu ortam araçlarının okullara yerleştirilmesi ve eğitime uyarlanması
- Bilgi merkezli ekonomide istihdamın etkili bir biçimde düzenlenmesi
- Bilgi merkezli ekonomiye herkesin eşit katılımının sağlanması
- Resmi çerçevede uygulamaların hızlandırılarak ve elektronik kamu alımlarının yaygınlaştırılmasıyla e-ticaretin teşvik edilmesi
- KOBİ'lere yönelik ileri teknoloji kullanımının özendirilmesi için risk sermayesinin sağlanması
- Engellilerin yeni teknolojilere erişiminin sağlanması
- Yurttaşların devlet bilgilerine, hizmetlerine ve karar alma süreçlerine erişiminin sağlanarak çevrimiçi kamu hizmetlerine elektronik erişimin geliştirilmesi
- Çevrimiçi sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması
- Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğinin geliştirilmesi
- Dijital teknoloji kullanımı ile güvenli ve etkili ulaşım hizmetlerinin sağlanması
- Çevre koruma programlarında dijital teknolojilerin etkin bir biçimde kullanılması.

Aday ülkeler, E-Avrupa+ Girişimi'nin belirlediği bu hedeflere ulaşabilmek için; üye ülkelerle aralarındaki sosyal, ekonomik ve endüstriyel koşullardaki belirgin farklılıkların bilinciyle, ortak bir tarih olarak 2003 yılını kararlaştırmışlardır. 26-27 Şubat 2004 tarihinde Budapeşte'de düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, aday ve katılım aşamasındaki ülkelerin yayınladığı E-Avrupa+ Eylem Planının uygulamasına ilişkin Nihai İlerleme Raporu yeterli bulunmuş, gösterilen çaba ve elde edilen sonuçlar takdir edilmiştir. E-Avrupa+'da belirlenen

ortak hedeflere ulaşılması için ulusal eylem planlarının uygulanmasında sağlanan önemli ilerlemelerin, genişletilmiş Avrupa Birliği üyeleri ve ilgili aday ülkelerin E-Avrupa 2005 Eylem Planı kapsamında birlikte yapacakları çalışmalar için somut bir temel teşkil ettiği vurgulanmıştır. E-Avrupa+'ın tamamlanmasıyla, 2004 yılı Mayıs ayında tam üye olan on ülkenin katılımının yanı sıra, Türkiye, Romanya ve Bulgaristan da gözlemci statüde E-Avrupa 2005 Eylem Planı'na taraf olmuşlardır.²⁸⁷

c. E-Avrupa 2005 Eylem Planı

E-Avrupa 2005 Programı'nın temel amacı, toplumun büyük bir kesimi tarafından ulaşılabilir geniş bant altyapısı temelinde güvenli hizmetleri, uygulamaları ve içeriği teşvik etmek olarak belirlenmiştir. Bu temel amaçtan da anlaşılacağı gibi, E-Avrupa 2002 Programı'nın bireyleri internetle buluşturma hedefi, giderek bireylerin internette daha kaliteli hizmet alması anlayışına dönüşmektedir.²⁸⁸

E-Avrupa 2005 Eylem Planının temel hedefleri şunlardır:

- E-devlet, E-egitim ve E-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu,
- Dinamik e-iş ortamının yaratılması.

Ve bunları mümkün kılacak:

- Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi,
- Güvenli bilgi alt yapısı.²⁸⁹

E-Avrupa 2005 Eylem Planındaki toplam 28 eylemin temel hedeflere dağılım sayıları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

²⁸⁷ "E-Avrupa +"

²⁸⁸ Uçkan, , *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.140

²⁸⁹ "E-Avrupa 2005" <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (13.10.2013)

Tablo 17. E-Avrupa 2005 Eylem Planı

BAŞLIK	EYLEM SAYISI
E-Devlet	6
E-Eğitim	5
E-Sağlık	3
Dinamik İş Ortamının Yaratılması	6
Rekabetçi Fiyatlarla Yaygın Bant Erişimi	5
Güvenli Bilgi Alt Yapısı	3

KAYNAK: "E-Avrupa 2005" <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (13.10.2013)

E-Avrupa 2005, E-Avrupa 2002'nin devamı niteliğinde olsa da, üç noktada farklı bir yaklaşım geliştirilmiştir, bu noktalar şunlardır:²⁹⁰

- E-Avrupa 2005'in temel amacına uygun olarak, programın geniş bant altyapısını teşvik edecek ve bu yönde yatırımlara hız verilmesini sağlayacak bir yaklaşıma sahip olması gerekmektedir. Buradaki itici güç yeni geliştirilen içerikler, hizmetler ve uygulamaların hayata geçirebileceği uygun altyapının oluşturulmasındaki zorunluluktur. Bu nedenle, mevcut altyapıların çoklu platform, geniş bant ve hizmetlerin geliştirilmesini sağlayacak şekilde yeniden yapılanması teşvik edilecektir.
- Gerek ulusal gerek bölgesel düzeyde bilgi ekonomisine geçişi destekleyecek çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Hemen hemen tüm Avrupa Birliği ülkelerinde E-Avrupa 2002'den yola çıkarak oluşturulan ulusal eylem planları bulunmaktadır. Avrupa genelinde uyumlu bir yapının oluşturulabilmesi için, E-Avrupa 2005 Programı'nın ulusal ve

²⁹⁰ Uçkan, , *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.141

bölgesel eylem planlarının üzerinde ve onları dönüştürebilecek bir güçte olması gerektiği görülmüştür.

- Birlik, E-Avrupa 2005 Programı'nın yürürlükte olduğu dönem süresince AB genişleme sürecinin de devam edeceğini göz önünde bulundurarak, yeni üye olan ülkeler için yumuşak geçiş ve entegrasyon aşamaları yaratılması ve bu aşamaların belli dönemlerde amaç ve hedeflerinin gözden geçirilmesi ile gerçekleştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Programın bu anlayışa uygun esnek bir yapıda oluşturulması gerektiği konusunda Birlik ülkeleri fikir birliğine varmışlardır.

Ölçme ve değerlendirme E-Avrupa 2002'de olduğu gibi, E-Avrupa 2005'de de büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, 14'ü temel, 22'si destekleyici olmak üzere toplam 36 gösterge seçilmiştir. Bu göstergeler kolay anlaşılabilir, karşılaştırılabilir, güncel olmalarının yanı sıra Birliğe 2004 yılında üye olan ülkelerle de karşılaştırma yapmayı mümkün kılacak şekilde seçilmiştir. Temel göstergeler şu şekilde sıralanmaktadır:²⁹¹

- İnternet Göstergeleri
 - Vatandaşların internet erişim ve kullanımı
 - İşletmelerin Bilgi İletişim Teknolojileri kullanım ve erişimi
 - İnternet erişim maliyetleri
- Modern Çevrimiçi Kamu Hizmetleri
- E-devlet
- E-öğrenme
- E-sağlık
- Dinamik E-iş ortamı
 - Çevrimiçi alım satım
 - E-iş'e hazır olma
- Güvenli Bilişim Altyapısı
 - Bilgi İletişim Teknolojileri Güvenliği kullanımına ilişkin internet kullanıcı deneyimleri

²⁹¹Commission of the European Communities, *Communication from the Commission to the Council and the European Parliament : eEurope 2005: Benchmarking Indicators*, Brussels, 21.11.2002, s.4

- Geniş bant
 - Geniş bant Yaygınlığı

E-Avrupa 2002'nin uygulanması sırasında, Eylem Planı devam ederken yapılacak gözden geçirme çalışmasının faydalı olacağı görülmüştür. Bu nedenle, Şubat 2004'de bir Ara Gözden Geçirme Raporu yayımlanmıştır. Bu raporun sonucunda, Birliğe yeni ülkelerin katılımı da göz önüne alınarak, E-Avrupa 2005 Eylem Planının güncellenmesi gündeme gelmiştir. Yapılan çalışmalar sonucunda, Mayıs 2004'de güncellenmiş Eylem Planı yayımlanmıştır (E-Europe 2005 Action Plan: An Update). Güncel Eylem Planında önceki eylemlerle uyumlu 15 adet yeni eylem yer almıştır. Yeni eylemler, planın dengesini ve yapısını bozmayacak şekilde, E-Avrupa Girişiminin öngördüğü hedeflere ulaşılması ve ilerlemelerin hızlandırılması amacıyla eski eylemlerin tamamlayıcısı olarak belirlenmiştir.²⁹² Bu eylemler şu şekilde sıralanmaktadır:²⁹³

- Yeni üye olan ülkeler 2004 yılı sonuna kadar ulusal geniş bant stratejilerini hayata geçirmelidir.
- 2004 yılında Komisyon Dijital Uçurum Forumu kuracak ve 2004 Eylül ayı ortalarında ilk sonuçlar yayınlanacak.
- Şubat 2002'de kabul edilen Yeni Nesil İnternet İletişimi raporunda öngörüldüğü gibi, IPv6'nın Avrupa'da geçirdiği süreç ve başarılar göz önüne alınarak Komisyon tarafından 2004 yılının sonuna kadar bir rapor hazırlanacak.
- 2005 yılı sonuna kadar, Avrupa'da kamu hizmetlerinin dağıtımı için gerekli bilgi ve iletişim teknolojileri çözümlerinin yaygınlaştırılması konusunda detaylı öncelikler listesi belirlenecek.
- 2005 yılı ortasına kadar e-devlet çerçevesindeki iyi uygulamalar hayata geçirilecek.
- 2005 yılı sonuna kadar e-sağlıkta birlikte çalışılabilirliğe ilişkin en iyi uygulamalar envanterinin derlenmesi.

²⁹² "E-Avrupa 2005" <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (13.10.2013)

²⁹³ Commission of the European Communities, *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions : E-Europe 2005 Action Plan: An Update*, 17.05.2004, ss.7-19

- 2005 yılı sonuna kadar eğitim, öğretim, araştırma ve sanayi alanlarındaki paydaşlar ile kamu sektörü arasında daha yakın işbirliğini teşvik etmek için gerekli faaliyetlerin bir yol haritasını çıkarmak.
- Komisyon, E-imzayı teşvik etmek için E-imza Direktifi uygulamaları ve etkilerini analiz eden bir rapor sunacak.
- 2005 yılı sonuna kadar ana paydaşlar mobil ödemeler için Blueprint teknolojisini kabul edeceklerdir.
- 2004 yılında Dijital Haklar Yönetimi'ndeki Üst Düzey Grup, Dijital Haklar Yönetiminin teknolojik, ekonomik ve yasal sorunlarına yönelik genel bir değerlendirme yapacak ve teorisinin nasıl uygulamaya dönüşeceğine ilişkin stratejik önerilerde bulunacak.
- 2005 yılı sonunda faaliyete geçirilecek Kurumsal İşbirliği Merkezi için uygun koşullar yaratılacak.
- E-işletmecilik ile ilgili en iyi KOBİ uygulamalarına dair veritabanının 2005 yılı sonuna kadar kurulması.
- 2005 yılı ortasına kadar, özel ve gerçekleştirilebilir hedefler dikkate alınarak e-katılım geçmişi analizi doğrultusunda e-katılım önceliklerinin yeniden değerlendirilmelidir.
- Çevrimiçi E-Avrupa'nın uygulanması.
- 2005 baharındaki Avrupa Konseyi öncesinde, Komisyon, 2010 yılındaki Lizbon stratejisinin ikinci aşaması için sentez raporu ve bilgi ve iletişim teknolojisi desteğine yönelimler bağlamında E-Avrupa'ya ilişkin stratejik bir analiz sunacak.

Kısaca belirtmek gerekirse, E-Avrupa 2005'in, fırsat eşitliği sağlanması ve katılımın geliştirilmesini hedefleyerek, insan odaklı bir yaklaşım benimsediği ve birçok ülkenin bu hedefleri benimseyerek E-devlet stratejilerini oluşturduğu söylenebilir.

d. İ2010

Avrupa Birliği, E-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın tamamlanması ile, 2000 yılında Lizbon Stratejisinde ortaya koyduğu politikaları da gözden geçirerek, 25

Nisan 2006 tarihinde “i2010: Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu Stratejisi”ni kabul etmiştir. Bu strateji, kamu hizmetlerini daha verimli ve modern hâle getirmek için tasarlanmıştır ve daha çok genel nüfusun ihtiyaçlarını hedef almaktadır.²⁹⁴ Strateji, üç “i” politika önceliğine dayanmaktadır (Information space, Innovation and Investment, Inclusion):²⁹⁵

- **Tek Avrupa Bilgi Alanı (Single European Information Space):** Avrupa Birliği içinde bilgi toplumu ve medya hizmetlerinde açık ve rekabetçi ortak pazarın oluşturulması hedeflenmiştir. Teknolojik dönüşümün politika dönüşümüyle desteklenmesi için Komisyon tarafından 2005 yılı sonuna kadar etkin bir spektrum yönetimi politikası geliştirilmesi ve görsel-işitsel medya hizmetlerine dair kuralların gözden geçirilmesi; 2006 yılında elektronik haberleşmeye ilişkin düzenleyici çerçevenin güncellenmesi, güvenli bir bilgi toplumu için strateji geliştirilmesi ve 2006-2007 döneminde ise etkili ve birlikte çalışabilir sayısal haklar yönetimine ilişkin kapsamlı bir yaklaşım geliştirilmesi amaçlanmıştır.
- **Yenilikçilik ve Araştırma-Geliştirmeye Yatırım (Innovation and Investment in R&D):** Avrupa Birliği bilgi ve iletişim teknolojileri araştırma yatırımlarının yüzde 80 oranında yükseltilmesi hedeflenmiştir. Avrupa'nın önde gelen rakipleri ile arasındaki farkın kapatılması suretiyle araştırma ve yenilikçilikte yüksek performans sağlanması amaçlanmıştır.
- **Kapsayıcı Avrupa Bilgi Toplumu (Inclusion, beter public services and quality of life):** Kapsayıcı, kaliteli kamu hizmeti sunan ve yaşam kalitesini artıran bir bilgi toplumu hedeflenerek tüm kesimlerin bilgi toplumunun sunduğu imkânlardan faydalanmasını sağlamaya dönük eylemlerin hayata geçirilmesi amaçlanmıştır.

²⁹⁴“i2010 E-Government Action Plan”

http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_en.htm (15.10.2013)

²⁹⁵ Sedat Yaşa ve Yasin Çolak, “Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa için Sayısal Gündem Girişimi”, *Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi: Çalışma Raporu 3*, Ankara, Aralık 2011, s.10

Avrupa Birliği bu girişimiyle, büyüme ve istihdam için ortaklık vurgusuyla Lizbon Stratejisi'ne yeni bir başlangıç yapmıştır. i2010, Avrupa'nın bilgi temelli mal ve hizmetlerde yatırım ve yenilikçilik anlamında daha cazip kılınmasına katkıda bulunmuştur. Her bir aktörün kendi sorumluluk alanında rolü bulunmaktadır.²⁹⁶

Avrupa Komisyonu, Topluluk Lizbon Programı ve özellikle i2010 uyarınca,

- Elektronik haberleşme, bilgi toplumu ve medya hizmetlerinin tüm iç pazarda işletilmesi amacıyla düzenleyici çerçevenin güncellenmesi için önerilerin sunulması;
- Topluluk mali araçlarının, stratejik araştırmalara yapılacak yatırımların teşvik edilmesi ile yaygın bilgi ve iletişim teknolojileri inovasyonunda meydana gelecek dar boğazın üstesinden gelinmesinde kullanılması;
- E-içerme ve yaşam kalitesine yönelik politikaların desteklenmesi konularına öncülük etmiştir.

Üye ülkeler ise, 2005 yılı Kasım ayı ortasında kabul edilen Ulusal Reform Programları yoluyla bilgi ve iletişim teknolojileri alımının, altyapısının ve meslek ile eğitiminin önemini vurgulayan “Büyüme ve İstihdam için Bütünleştirilmiş Kılavuz” doğrultusunda Bilgi Toplumu önceliklerini belirlemişlerdir. Bu programlar üye ülkelere:²⁹⁷

- Sayısal birleşmeleri, özellikle açık ve rekabetçi piyasalar vurgusuyla etkileyen yeni düzenleyici çerçevelerin hızlı ve kapsamlı bir şekilde iç hukuka aktarılmasının sağlanması,
- Ulusal bütçelerden BİT araştırmalarına ayrılan payın artırılması,
- BİT'in etkin olarak kullanıldığı modern ve birlikte çalışabilir kamu hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Satın alma gücünün BİT inovasyonunu teşvik edecek biçimde kullanılması;
- Bilgi toplumunun ulusal düzeyde geliştirilmesi için iddialı hedeflerin belirlenmesi konularında yardımcı olmuştur.

²⁹⁶ Yaşa ve Çolak, a.g.e, s.11

²⁹⁷ A.g.e, s.11

i2010 bilgi toplumu ve medya politikalarına yönelik, yenilikçilik, bilgi ve sosyal içerme bileşenlerini kapsayan kapsamlı bir stratejidir. Bu çerçevede, ekonomik ve sosyal alanda düzenlemeler, Ar-Ge yatırımları, yenilikçilik ile BİT'in gelişimine ilişkin çeşitli politikalar uygulanmıştır. Avrupa Birliği, i2010 ile büyüme ve istihdam için ortaklığa vurgu yaparak Lizbon Stratejisine yeni bir boyut kazandırmıştır. i2010, Avrupa genelinde rekabetçi sayısal ekonomi politikalarının uygulanmasını amaçlayan ve yaşam kalitesinin artmasında BİT'in önemini ilk defa vurgulayan bir girişim olmuştur.²⁹⁸

e. Avrupa 2020 Stratejisi (Avrupa için Sayısal Gündem)

Avrupa Komisyonu, 2009 yılında yaşanan küresel finans krizinden çıkmak ve gelecekte karşılaşılabilecek zorluklara karşı mücadele edebilmek adına Mart 2010'da "Avrupa 2020 Stratejisi"ni benimsemiştir. Avrupa Birliği ekonomisinin küreselleşme karşısında yaşadığı yapısal problemlerin aşılabilmesi için hazırlanmış bir strateji olan Avrupa 2020 Stratejisi, Lizbon Stratejisi'nin yerini alan bir devam metni niteliğindedir. Avrupa 2020 Stratejisi, krize yönelik çözüm politikalarına ilişkin Avrupa çapındaki niyet beyanını ifade etmekte ve "akıllı, sürdürülebilir ve kapsayıcı büyüme" yaklaşımı altında, sadece krizin aşılmasına yönelik kısa vadeli politikalara odaklanılmayarak, daha üst hedefler ile küreselleşme karşısında bir dönüşüm perspektifi önermektedir.²⁹⁹

Stratejinin yönetiminden Avrupa Konseyi sorumlu olacak; Avrupa Komisyonu ise hedefler konusunda yapılan ilerlemeleri değerlendirmek, uygulanacak politikalar konusunda görüş alışverişini sağlamak ve başlatılan yedi ana girişimi desteklemek görevlerini yerine getirecektir.³⁰⁰

Avrupa 2020 Stratejisi yedi önemli girişimi içermektedir.³⁰¹

Akıllı Büyüme

- Avrupa için Sayısal Gündem (Digital agenda for Europe)

²⁹⁸ A.g.e, s.12

²⁹⁹ A.g.e, s.13

³⁰⁰ A.g.e, s.14

³⁰¹ A.g.e, s.14

- İnovasyonda güç birliği ve ortak çalışma (Innovation Union)
- İlerleyen gençlik (Youth on the move)

Sürdürülebilir Büyüme

- Etkin kaynak kullanımı (Resource efficient Europe)
- Küreselleşme için sanayi politikaları (An industrial policy for the globalisation era)

Kapsayıcı Büyüme

- Yeni beceriler ve yeni işler (An agenda for new skills and jobs)
- Yoksulluğa karşı Avrupa platformu (European platform against poverty)

Sayısal Gündem, Avrupa'nın 2020 hedeflerini gerçekleştirmesini sağlayacak yedi önemli girişimden biri olarak 26 Ağustos 2010 tarihinde Komisyon tarafından yayınlanan tebliğ ile ilan edilmiştir. Sayısal Gündem, genişbant internete ve birlikte çalışabilir uygulamalara dayalı ortak pazarın sürdürülebilir ekonomik ve sosyal faydalarının toplumda yayılımını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, özellikle vatandaşlara; öncelikle iş yapma, çalışma, oyun oynama, kendilerini özgürce ifade etme ve iletişimde bulunabilme imkânı veren internet olmak üzere, BİT'in ekonomik ve sosyal faydalarını maksimize etmeyi hedeflemektedir. Sayısal Gündemin başarıya ulaşmasının, inovasyonu ve ekonomik büyümeyi artırıp, hem vatandaşın hem de işletmelerin günlük yaşam koşullarını önemli ölçüde iyileştirmesi beklenmektedir. Sayısal teknolojilerin daha fazla yayılımı ve daha etkin kullanımının, Avrupa'ya önemli problemleri teşhis etme imkânı vereceği ve bunun da daha iyi sağlık hizmetleri, daha güvenli ve verimli taşımacılık çözümleri, daha temiz çevre, yeni iletişim araçları, kamusal hizmetlerden daha iyi istifade edebilme gibi imkânlarla daha kaliteli bir yaşam sunacağı düşünülmektedir.³⁰²

Sayısal gündemin de yedi temel eylem alanı bulunmaktadır.³⁰³

³⁰² Yaşa ve Çolak, a.g.e, s.15

³⁰³ Ercan Boyar, "Avrupa İçin Sayısal Gündem ve ICT PSP", *AB Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politika Destek Programı*, Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi, 22 Şubat 2003, s.3; Yaşa ve Çolak, a.g.e, s.19

- **Sayısal tek pazar (Digital Single Market):** Amacı, çevrimiçi eğlence sektörünü geliştirmek, çevrimiçi ödeme için tek bir alan oluşturmak, siber alanda müşterileri korumaktır.
- **Birlikte çalışabilirlik ve standartlar (Interoperability and standards):** İnternet, teknik birlikte çalışabilirliğin en önemli bir örneğidir. Avrupa, yeni bilgi teknolojileri cihazlarının, uygulamalarının, veri depolama ünitelerinin ve hizmetlerinin birlikte çalışabilirliğini garanti etmek durumundadır. Sayısal Gündem; bu kapsamda başarının anahtarı olarak geliştirilmiş standartlar tanımlamayı, prosedürleri belirlemeyi ve birlikte çalışabilirliği artırmayı hedeflemektedir.
- **Güven ve güvenlik (Trust and security):** Avrupalı internet kullanıcılarının sadece yüzde 12'si çevrimiçi işlem yaparken kendisini yeterince güvende hissetmektedir. Zararlı yazılımlar ve tüketicileri tedirgin eden internet dolandırıcıları gibi tehditler çevrimiçi ekonomiye zarar verirler. Sayısal Gündem, bu konuda siber saldırılara karşı konulması ve kişisel verilerin korunması gibi birçok pratik çözüm sağlamaktadır.
- **Yüksek hızlı internet (Very Fast Internet):** İleri teknoloji televizyonlar veya görüntülü toplantılara imkân veren teknolojiler Avrupa'da sunulmakta olandan daha hızlı internet erişimini gerektirmektedir. Sayısal Gündem, yatırımları hızlandırarak ve kapsamlı bir radyo spektrum planı önererek bu amacın gerçekleşmesini amaçlamaktadır.
- **Araştırma ve yenilik (Research and Innovation):** Avrupa'nın, zeki beyinlerini araştırmaya yönlendirebilmek için dünya standartlarında altyapı ve yeterli fonlama gerekmektedir. En iyi araştırmalar, pazarlanabilir ürün ve hizmetlere dönüşebilmelidir. Sayısal Gündem, artırılmış koordinasyon düzeyi ve Avrupa'nın bölünmüş çabalarını birleştirerek Avrupa'yı rekabet gücünü artırmayı amaçlamaktadır.
- **E-becerileri geliştirmek (Enhancing e-skills):** Avrupalıların yüzde 50'si interneti günlük kullanırken; yüzde 30'u hiç kullanmamıştır. Bunun yanında özürllüler de yeni elektronik içerik ve hizmetlerden yararlanma konusunda ciddi sıkıntılar içerisinde. Görece daha karmaşık hizmetler

çevrimiçi sunulmaya başlayınca; insanlar, bu hizmetleri kullanabilmek için daha gelişmiş becerilere ihtiyaç duyacaktır. Sayısal Gündem, var olan bu sayısal uçurumu gidermeyi amaçlamaktadır.

- **Sosyal sorunlar için BİT (ICT for Social Challenges):** Sayısal teknolojiler, günlük ihtiyaçlarımızın giderilmesi ve sosyal sorunların çözülmesi kapsamında önemli bir potansiyele sahiptir. Sayısal Gündem, enerji tüketimini düşürmek, yaşlıların yaşam standartlarını iyileştirmek, sağlık hizmetlerini tamamen değiştirmek ve daha iyi kamu hizmetleri sunabilmek konusunda BİT'in kapasitesi üzerine yoğunlaşmıştır. BİT aynı zamanda Avrupa'nın kültürel tarihini çevrimiçi sunma konusunda da gelişme sağlayacaktır.

Sayısal Gündem'in ana performans hedefleri aşağıdaki gibidir:³⁰⁴

Genişbant Hedefleri:

- 2013'e kadar herkes için genişbant: 2013'e kadar temel seviye genişbant altyapısının AB vatandaşlarını kapsama oranının yüzde 100 olması,
- 2020'ye kadar hızlı genişbant: Genişbant internet hızının Avrupa vatandaşlarının yüzde 100 için en az 30 Mbps olması,
- 2020'yle beraber yüksek hızlı genişbant: Avrupa hanehalklarının yüzde 50'sinin en az 100 Mbps hıza sahip genişbant internet abonesi olması.

Ortak Sayısal Pazar

- E-ticaret'in teşvik edilmesi: 2015 yılı itibarıyla nüfusun yüzde 50'sinin çevrimiçi alışveriş yapması,
- Sınır ötesi e-ticaret: 2015 yılı itibarıyla nüfusun yüzde 20'sinin sınır ötesi alışveriş yapması,
- İşletmeler için e-ticaret: 2015 yılı itibarıyla KOBİ'lerin yüzde 33'ünün çevrimiçi satın alma/satış yapması,

³⁰⁴ Yaşa ve Çolak, a.g.e, ss. 26-27

- Telekom hizmetleri için ortak pazar: Dolaşım tarifeleri (roaming) ve ulusal tarifeler arasındaki farkın 2015 yılı itibarıyla sıfıra indirilmesi.

Sayısal İçerme

- İnternet kullanımı: 2015 yılı itibarıyla düzenli internet kullanımının yüzde 60'dan yüzde 75'e ve dezavantajlı bireylerin internet kullanımının ise yüzde 41'den yüzde 60'a çıkarılması,
- İnterneti hiç kullanmamış bireyler: 2015 yılı itibarıyla interneti hiç kullanmamış bireylerin oranının yarıya (yüzde 15'e) indirilmesi.

Kamu Hizmetleri

- E-Devlet: 2015'te vatandaşların yüzde 50'sinden fazlasının E-devlet'i kullanması, bu bireylerin en az yarısının da doldurulmuş form göndermesi,
- Sınır ötesi kamu hizmetleri: 2011 yılında Üye Ülkelerce üzerinde mutabık kalınacak bütün temel hizmetlerin 2015 yılı itibarıyla sınır ötesi sunulabilmesi.

Araştırma ve Yenilikçilik

- BİT Ar-Ge'sinin yükseltilmesi: Kamu BİT Ar-Ge yatırımlarının iki katına, 11 milyar Avro'ya çıkarılması.

Düşük Karbon Ekonomisi

- Enerji tasarrufunu teşvik etmek: 2020 ile beraber aydınlatmada kullanılan enerjide en az yüzde 20 düşüş sağlamak şeklinde sıralanmaktadır.

Bu çerçevede, söz konusu problemlerin aşılması ve Avrupa'nın uzun dönemde uluslararası rekabetçiliğini ve refahını artırması amacıyla uygulanmaya

başlanan Avrupa için Sayısal Gündem Girişimi, Avrupa Birliği'nin gündeminde uzun dönemli bir dönüşüm projesi olarak yer almaya devam edecektir.³⁰⁵

Avrupa Birliği strateji ve eylem planlarının detaylı şekilde incelenmesinin ardından aşağıda Avrupa kıtasındaki ülkelerin e-devlet incelemeleri yapılacaktır.

f. Birleşik Krallık (İngiltere)

İngiltere'de E-Devlet konusunda öncü olan ilk çalışmalardan biri 1998 yılının Aralık ayında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan “Rekabetçi Geleceğimiz-Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurmak” adlı rapordur. Bu raporda İngiltere'nin 2002 yılında dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olmasının yolunun, bilgi teknolojilerinin özel sektör ve devlet uygulamalarında aktif olarak kullanılmasından geçtiği konumlanmıştır. Bu raporda devlete kurumsal anlamda destek ve kurumsal anlamda dönüşüm şeklinde ikiye ayrılacak birtakım stratejik görevler yüklenmiştir. Bu görevlerden ilki, e-ticaret yapmak isteyen firmalara gereken teknik, finansal ve yönetsel desteğin sağlanması; ikincisi ise, devlet organizasyonunun işleyiş şeklinin ve anlayışının modernize edilmesidir.³⁰⁶

1999 yılının Eylül ayında Performans ve İnovasyon Birimi'nin raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak, hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesi kurulmuştur. Bu dairenin kurulmasından önce yürütülen bağımsız çalışmalar bir araya toplanmış, belirli bir koordinasyon içinde işletilmeye başlanmıştır.³⁰⁷

1999 yılının Mart ayındaki “Devletin Modernizasyonu” adlı resmi hükümet belgesinde, devletin modernizasyonunun hangi alanlarda ve hangi teknikler ile gerçekleştirileceğine yönelik ifadeler bulunmaktadır. “Daha iyi devlet, insanlar için daha yaşanılır bir dünya yaratır.” Yaklaşımından yola çıkılan belgede, 2008 yılına kadar tüm kamu hizmetlerinin çevrimiçi verilmesine yönelik bir hedef konulmuş ve bunun için mevcut altyapının iyileştirilmesi, web siteleri üzerinden daha fazla işlem

³⁰⁵ Yaşa ve Çolak, a.g.e, s. 29

³⁰⁶ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.82

³⁰⁷ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.58

yapılabilir hale gelmesi, dijital imza kullanımının yaygınlaştırılarak güvenliğin artırılması konularına öncelik verileceği belirtilmiştir. Ayrıca yurttaşların bilgi teknolojileri konusunda eğitilmesi, kamuda, eğitim ve sağlık alanlarında da bilişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması konularında çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. Raporda son olarak tek duraklı devlet ana kapısından³⁰⁸ tüm kamu hizmetlerine çevrimiçi erişimin sağlanması ve bu portala özel sektör kuruluşlarının da entegre edilmesi temel amaçlardan biri olarak belirtilmiştir.³⁰⁹

İngiltere'deki e-devlet çalışmalarını diğer ülke örneklerinden ayıran en belirgin uygulama, e-devlet'in oluşturulmasında demokrasinin toplumun tüm kesimlerince kullanımının gözetilmesidir. İngiltere hükümeti, e-devlet çalışmalarını yürütürken, elektronik iletişim ve işlemlerde demokrasinin en iyi nasıl uygulanabileceğini de toplumun bütün kesimleri ile tartışmıştır.³¹⁰

Bu tartışmalara örnek verirsek; İngiltere, Aralık 1997'de internetle konferans tekniği ve e-posta yolu kullanılarak oluşturulan Görüşünü Bildir (Have Your Say) kampanyası ile katılımcılığın en iyi örneklerinden birisini oluşturmuştur. Yine Şubat 1998'de Özgür Bilgilenme Yasasının (Freedom of Information Act) ön hazırlığı için yapılan beyaz kitap çalışmasında geri bildirim yoluyla www.democracy.org kanalıyla önemli ölçüde katkıda bulunulmuştur.³¹¹

İngiltere'de, seçimlerde BİT'den yararlanılmasına karar verilirken, ülke çapında geniş kapsamlı bir uygulama yerine, seçilecek bazı yerel yönetimlerde uygulanacak dar kapsamlı bir pilot çalışma öngörülmüştür. Bununla birlikte, bu seçilen yerlerde yapılacak seçimlerde, seçmen kütüklerinin düzenlenmesi, oy verme işlemi ve oyların seçim sandıklarında ve bölgelerinde sayımı ve ilgili yerel yönetim çapında oy sayım sonuçlarının birleştirilmesi gibi seçim sürecinin bütün aşamalarını kapsayan bir uygulama söz konusudur.³¹²

³⁰⁸ İngiltere e-devlet sitesi için bkz. <https://www.gov.uk/>

³⁰⁹ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, ss.82-83

³¹⁰ Çakıroğlu, a.g.e, s.31

³¹¹ Şahin, Temizel ve Temizel, a.g.m, s.258

³¹² A.g.m, s.258

Bu gelişmeler sonucunda, Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, İngiltere 2010 yılında 0,8147 endeks ile dünyada 4. sırada iken; 2012 yılında 0,8960 gelişim indeksi ile 3. sıraya yükselmiş, dünyadaki en iyi e-devlet uygulamasına sahip ülkelerden biri konumuna gelmiştir.³¹³

g. Fransa

Fransa e-devlet konusundaki kararlılığını 1998 başında Maliye Bakanlığı'na yayımlanan Elektronik Ticaret Raporunda vurgulamış, bilgi iletişim teknolojilerini işsizliğe karşı bir çare olarak takdim etmiştir. Tele-çalışma yöntemiyle evinden çalışanlara 1997'den beri devlet desteği verilmektedir. Fransa'da "Kamu Yönetiminde Bakanlıklar Arası Yenilikçi Girişimler Bankası" adı verilen herkesin kullanımına açık, kamuda gerçekleştirilen olumlu girişimlerin geniş bir kamuoyuna duyurulması işlevini yüklenmiş bir veri tabanı da oluşturulmuştur.³¹⁴ Bu çalışmaların başlatılması ile birlikte, merkez ve yerel yönetimler bünyesinde internet servislerinin sayısı hızla artışa geçti ve yurttaşlara ve iş dünyasına doğru yoğun bir bilgi akışı başladı.³¹⁵

Fransa, e-devletin olgunluk aşaması olarak adlandırılabilir tek duraklı ve tek noktadan çevrimiçi kamusal hizmetleri 2000 yılında vatandaşlara tek yönlü şekilde sunmaya başlamıştır. 2003 yılında e-devlet portalını genişletip güçlendirerek KOBİ'leri ve iş dünyasını da hedefi haline getirmiş, sonrasında doğum sertifikası çıkarabilme, çevrimiçi vergi formu doldurabilme gibi uygulamalar eklenmiştir. Ocak 2007'de kurulan "Administration 24h/24" tüm formlara 7gün 24 saat elektronik erişim ve elektronik form doldurma imkânı vermiş, daha sonra Şubat 2008'de bu site Fransa e-devlet sitesi³¹⁶ ile birleştirilerek tek duraklı kamu hizmeti sunumu daha kapsamlı şekilde sağlanmaya başlanmıştır. Avrupa Birliği Konseyi Fransa Dönem Başkanlığı 31 Aralık 2008'de sona ermiştir. Bu durum da i2010 e-devlet eylem

³¹³ United Nations, a.g.e, s.29

³¹⁴ Çelikkol, a.g.e, s.59

³¹⁵ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.87

³¹⁶ Fransa e-devlet sitesi için bkz. <http://www.service-public.fr/>

planının tamamlanması ile Avrupa e-devlet gelişim sürecinde ve 2015 stratejisinin hazırlanması konusunda dönüm noktası olmuştur.³¹⁷

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Fransa 2010 yılında 0,7510 endeks ile dünyada 10. sırada iken; 2012 yılında 0,8635 gelişim indeksi ile 6. sıraya yükselmiştir.³¹⁸

h. İsveç

İsveç hükümeti 1997 yılında "Government eLink (GeL)" projesi ile ilk e-devlet çalışmalarına başlamıştır. Bu proje kamu kurumları arasında ve kamu kurumlarının müşterileri ile güvenli bilgi paylaşımına dayanan kavram ve standartları içermektedir. 1998'de hükümet, kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan "Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi" adlı stratejiyi tanıtmış, 1999'da İsveç'i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik "Bilgi Toplumu Girişimi"ni benimsemiş, yine 1999 baharında hükümet "Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi" başlıklı eylem planını kabul etmiştir. Kasım 2002'de açıklanan e-devlet stratejisini kamu hizmetlerine zaman ve yerden bağımsız şekilde erişebilmeyi anlatan 7 gün 24 saat bilgi ve hizmetlere erişim kavramı üzerinde durarak 7 gün 24 saat hizmet sunan bir kamu yönetimi yaratmak amacıyla Kamu Yönetimi Sekreteryasını görevlendirmiştir.³¹⁹

2 Kasım 2004 tarihinde İsveç hükümeti sverige.se e-devlet portalını yayınlamıştır. Bu portal 1 Ocak 2008'de durdurulmuş, Mart 2008'de de kapatılmıştır. Mart 2009'da hükümet e-devlet heyeti kurma kararı almıştır. Bu heyet e-devlet eylem planını uygulamak, vatandaşlar ve iş dünyası için kullanıcı dostu, e-hizmetler geliştirmekle sorumlu tutulmuştur.³²⁰

³¹⁷ "E-government in France", Aralık 2008, <http://www.epractice.eu/files/media/media730.pdf> (17.10.2013), ss.3-7

³¹⁸ United Nations, a.g.e, s.29

³¹⁹ "E-government in Sweden", Ocak 2012, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSweden.pdf> (17.10.2013) s.9

³²⁰ "E-government in Sweden", s.5

6 Ekim 2011 tarihinde İsveç Bilgi Teknolojileri ve Enerji Bakanı İsveç için dijital gündem stratejilerini sunmuştur. Bu stratejide İsveç 143 kriter ve 4 stratejik alan belirlemiştir. Bu alanlar:³²¹

- Kamusal ve özel hayatta hergün kolay ve güvenli internet kullanımı,
- Kamusal ve özel aktörler tarafından kullanımı kolay, daha çeşitli ihtiyaçları karşılamaya yönelik hizmetler sağlanması,
- Altyapı için gerekli olan iletişim ağlarına yatırım yapılması,
- Sosyal kalkınmada bilgi teknolojilerinin rolü - artan dijitalleşmenin toplumun tüm kesimlerini etkilemesi.

Bu strateji ve kriterler doğrultusunda, Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, İsveç³²² 2010 yılında 0,7474 endeks ile dünyada 12. sırada iken; 2012 yılında 0,8599 gelişim indeksi ile 7. sıraya yükselmiştir.³²³

i. İrlanda

İrlanda bilişim ve iletişim teknolojileri, özellikle de elektronik ticaret alanında oldukça geniş bir tecrübeye sahiptir. Bu tecrübe ve elektronik ticaretin mükemmelle yakın hukuki altyapısı e-devlet çalışmaları için büyük bir avantaj olmuştur. Ocak 1999 tarihinde yayınlanan bir planla, e-devlet hizmetlerinin yurttaş erişimine açılışı somut hedef ve tarihlere bağlanmıştır.³²⁴

İrlanda Gelirler İdaresinin internet sitesi, vergi ile ilgili e-devlet uygulamaları içinde öncü konumdadır. 2000 yılının sonlarına doğru hizmet vermeye başlayan “Çevrimiçi Gelir” etkili ve güvenli bir vergi ödeme sistemi sunmaktadır. Eğitim alanında ise, öğrencilerin çevrimiçi olarak üniversitelere başvurabildiği, internet üzerinden uzaktan eğitim imkânlarının olduğu ve öğrenci hizmetlerinin internetten sağlandığı bir platform oluşturulmuştur. Ayrıca Ulusal Posta İdaresi çevrimiçi su,

³²¹ “E-government in Sweden”, s.3

³²² İsveç e-devlet sitesi için bkz. <http://www.sweden.se/>

³²³ United Nations, a.g.e, s.31

³²⁴ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.89

elektrik, doğalgaz, telefon faturalarının ödenebilirliğini sağlayan bir sistem geliştirmiştir.³²⁵

Haziran 2011 tarihinde Kamu harcamaları ve Reform Bakanı tarafından 300 adet kamu hizmetine ve web sitelerine erişim sağlayan yeni İrlanda hükümet platformu hizmete açılmıştır. Bu platform³²⁶ üç farklı servis sağlamaktadır. Bunlar: Doğum sertifikası, Ombudsman'a bildirme gibi çevrimiçi kullanıcı dostu hizmetler; kamu kurumlarını içeren hükümet siteleri ve bireysel haklar, vergi, seyahat, eğitim vb. vatandaş bilgilerine erişim şeklindedir.³²⁷

İrlanda, yazılım ihracatında dünya şampiyonu olmasının yanı sıra, e-ekonomi alanında dünyanın lider ülkeleri arasına girmesi beklenen bir ülke konumunda bulunmaktadır. Ancak İrlanda Hükümeti, özel sektörü bilişim teknolojileri sektöründe lider konumu yakalaması için güçlü şekilde desteklerken, kendi sunduğu e-devlet hizmetlerine aynı yoğunlukta odaklanamamıştır.³²⁸

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasında da görüldüğü gibi, İrlanda 2010 yılında 0,6866 endeks ile dünyada 21. sırada iken; 2012 yılında 0,7149 gelişim indeksi ile 34. sıraya gerilemiştir ve e-devlet konusunda beklenen başarıyı sergileyememiştir.³²⁹

j. Danimarka

Danimarka, e-devlet araştırmalarının birçoğunda son yıllarda yalnızca bulunduğu kıtada değil, dünyada da uygulanmakta olan en iyi e-devlet modellerinden bir tanesi olarak gösterilmektedir. Bu durum büyük oranda, nüfusunun az olmasına, refah seviyesinin yüksek olmasına, yüksek bilgi okuryazarlık seviyesine sahip

³²⁵ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.89

³²⁶ İrlanda e-devlet sitesi için bkz. <http://www.gov.ie/>

³²⁷ "E-government in Ireland", Kasım 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentIreland.pdf> (18.10.2013), s.3

³²⁸ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.88

³²⁹ United Nations, a.g.e, s.31

olmasına ve halkın yüksek oranda teknolojik gereçlere sahip olmasına dayanmaktadır.³³⁰

Danimarka’da bilgi toplumu ve e-devlet çalışmaları 1994 yılında başlamıştır³³¹ ancak, ilk somut adımlar, “E-devlet’e Doğru: Danimarka’da Kamu Sektörü için Vizyon ve Strateji (2001-2004)” başlıklı strateji ile 2001 yılında Danimarka hükümeti tarafından atılmıştır.³³² Bu proje ile merkezi hükümet, bölgesel ve yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ile sıkı bir işbirliği, ortak karar alma ve eylemde bulunma anlayışı ile kamu sektöründe e-devlet mekanizmalarını geliştirmek ve uygulamaya koymak hedeflenmiştir.³³³ 2004 yılında uygulamaya konulan “Danimarka E-devlet Stratejisi”nde “vatandaşlar ve özel sektörün de içinde olduğu yüksek kaliteli bir hizmet anlayışı ile etkili ve uygun bir kamusal sektörün yaratılması için dijitalleşmekten yararlanılmak zorundadır” ifadesi yer almakta, hedefler belirtilmektedir.³³⁴ 1 Ocak 2007’de Danimarka e-devlet portalı³³⁵ tek duraklı bir portal olarak hizmet vermeye başlamıştır.³³⁶ 2007-2010 E-devlet Stratejisi’nde, daha iyi bir dijital hizmet, daha güçlü ve etkili işbirliği esas alınmıştır. Hala uygulaması devam etmekte olan “Halka Açık Dijital Strateji (2011-2015)”nin ana amacı, 2015 yılında kendi kendine çözüm üreten dijital hizmetlerin kurulması ve vatandaşların bu hizmetler sayesinde normal prosedürleri izleyerek kamu ile etkileşime girebilmesi, e-demokrasi bağlamında gelişmeler katedilmesidir.³³⁷

Danimarka’nın genel e-devlet stratejisi, tek bir portal üzerinden kolay ve iyi hizmet sağlamanın ötesinde, farklı çıkar grupları ve vatandaşlara çıkarları doğrultusunda birden fazla giriş noktası sağlamaya odaklı bir stratejidir. Çevrimiçi işlem hizmetlerinin erken uygulanmaya başlanması, önemli derecede maliyet tasarrufu sağlamıştır. Örneğin Danimarka’da elektronik faturalama sistemi mükelleflerin yılda 150 milyon avro, işletmelerin ise 50 milyon avro tasarruf

³³⁰ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.48

³³¹ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.48

³³² “E-government in Denmark”, Ocak 2012, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>, (20.10.2013), s.13

³³³ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.86

³³⁴ Odabaş, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, s.49

³³⁵ Danimarka e-devlet sitesi için bkz. <https://www.borger.dk>

³³⁶ “E-government in Denmark”, s.7

³³⁷ “E-government in Denmark”, ss.11-12

etmesini sağlamaktadır. Bir tahmine göre, Avrupa Birliği genelinde benzer sistemin uygulanması yıllık 50 milyar avro civarında bir tasarruf edilmesini sağlayacaktır.³³⁸

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasında görüldüğü gibi, Danimarka 2010 yılında 0,7872 endeks ile dünyada 7. sırada iken; 2012 yılında 0,8889 gelişim indeksi ile 4. sıraya yükselmiş ve 2 yılda 3 basamak atlamıştır.³³⁹

k. Bulgaristan

Bulgaristan'da 1997 yılından itibaren bilgi toplumu olma yolunda önemli çalışmalar yapılmıştır. Avrupa Birliği ile bütünleşme süreci, piyasa ekonomisine uyum sağlama gibi bir dizi değişim dalgası sürecini yoğun şekilde yaşayan ülke, bu değişimleri e-yönetişim platformunda bütünleştirerek geleceğe yönelik adımlar atmayı hedeflemiştir.³⁴⁰ 2006 yılında e-ticaret kanunu çıkarılmış, 2008 yılında da E-devlet yasası ve Bilgi Edinme Kanunu kabul edilmiştir.³⁴¹

2007 yılının Ekim ayında Bulgaristan birçok kamu hizmeti hakkında bilgi veren, indirilebilir formları içeren resmi e-devlet sitesini³⁴² üst düzey şeffaflık ve devlet vatandaş iletişimi amacı ile halka sunmuştur.³⁴³

“Bulgaristan'da E-devlet Kavramı 2010-2015” ve “Bulgaristan Genel E-devlet Stratejisi 2011-2015” stratejilerinin başarısı beş temel alana dayanmaktadır.³⁴⁴

- Siyasi irade varlığı: E-devletin tanıtımı için idari, fonksiyonel ve altyapısal koşulların yaratılması.
- Gerekli mali kaynakların sağlanması: Tüm kamu kurumlarının bütçelerinin e-devlet ve elektronik kamu hizmeti sağlanabilmesi için

³³⁸ United Nations, a.g.e, s.31

³³⁹ A.g.e, s.31

³⁴⁰ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.98

³⁴¹ “E-government in Bulgaria” Ekim 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentBulgaria.pdf> (20.10.2013), s.11

³⁴² Bulgaristan e-devlet sitesi için bkz. <http://psc.egov.bg>

³⁴³ “E-government in Bulgaria”, s.6

³⁴⁴ A.g.e, s.10

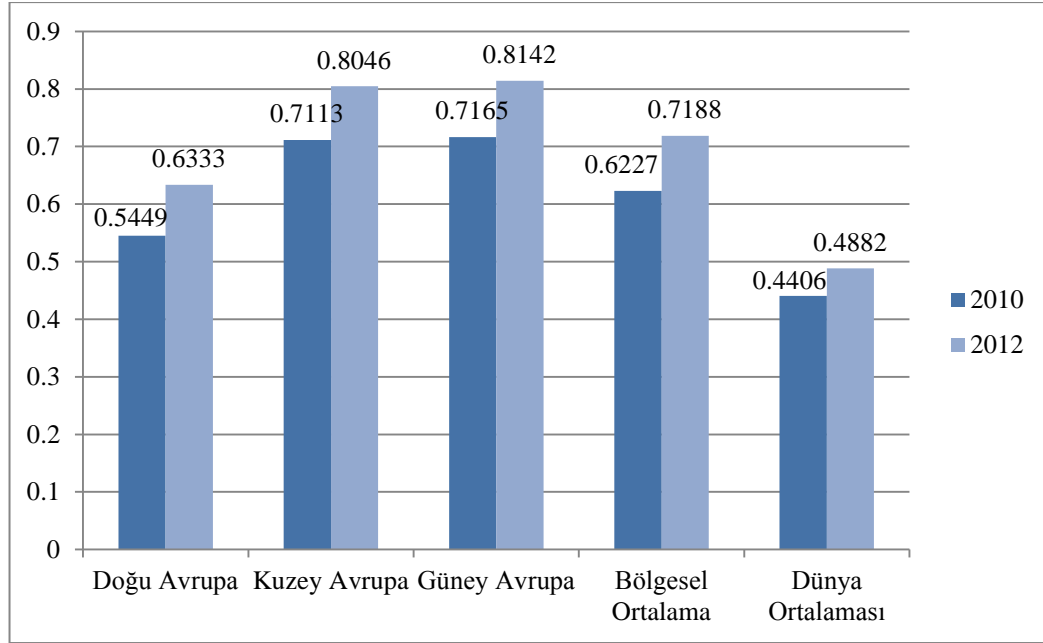
önemli derecede artırılması. Elektronik kayıtların, veri tabanlarının ve e-hizmetlerin gelişimi için gerekli teknoloji departmanlarının kurulması.

- Yönetim kapasitesi ve bilgi teknolojilerinde çalışan memurların yeteneklerinin geliştirilmesi. Öncelikli olarak da, ilgili kurumlar, özellikle de devlet yönetimindeki bilgi teknolojisi başkanları arasında yatay iletişim ve koordinasyonu sağlamayı amaçlayan E-devlet Direktörlüğü kurulması.
- Bilgi toplumunun genel gelişimi: bilgisayarlara daha geniş bir erişim ve dijital okuryazarlığın artırılması. Kütüphaneler, toplum merkezleri ve halka açık alanların çevrelerinde yüz civarında internet sağlayıcı merkez oluşturulması.
- E-devlet'in toplum tarafından tanınması: Araştırmalar e-devlet hizmeti taleplerinde bir dengesizlik olduğunu ortaya koymaktadır. E-devletin daha iyi gelişimi için vatandaşlar ve işletmeler tarafından tanınması gerekmektedir.

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Bulgaristan 2010 yılında 0,5590 endeks ile dünyada 44. sırada iken; 2012 yılında 0,6132 gelişim indeksi ile 60. sıraya gerilemiştir.³⁴⁵

Bölgesel olarak incelediğimiz zaman Şekil 4'te de görüleceği üzere, Avrupa Kıtasında en gelişmiş bölge Güney Avrupa Bölgesi'dir. Kuzey Avrupa da 0,8046 2012 endeks değeri ile Güney Avrupa Bölgesi'nin hemen arkasından gelmektedir. Genel olarak Avrupa Kıtası, 0,7188 2012 endeks değeri ile e-devlet gelişimi konusunda 2012 endeks değeri 0,4882 olan Dünya Ortalamasının oldukça üstünde olup Dünya Ortalamasını yukarıya taşımaktadır.

³⁴⁵ United Nations, a.g.e, s.30

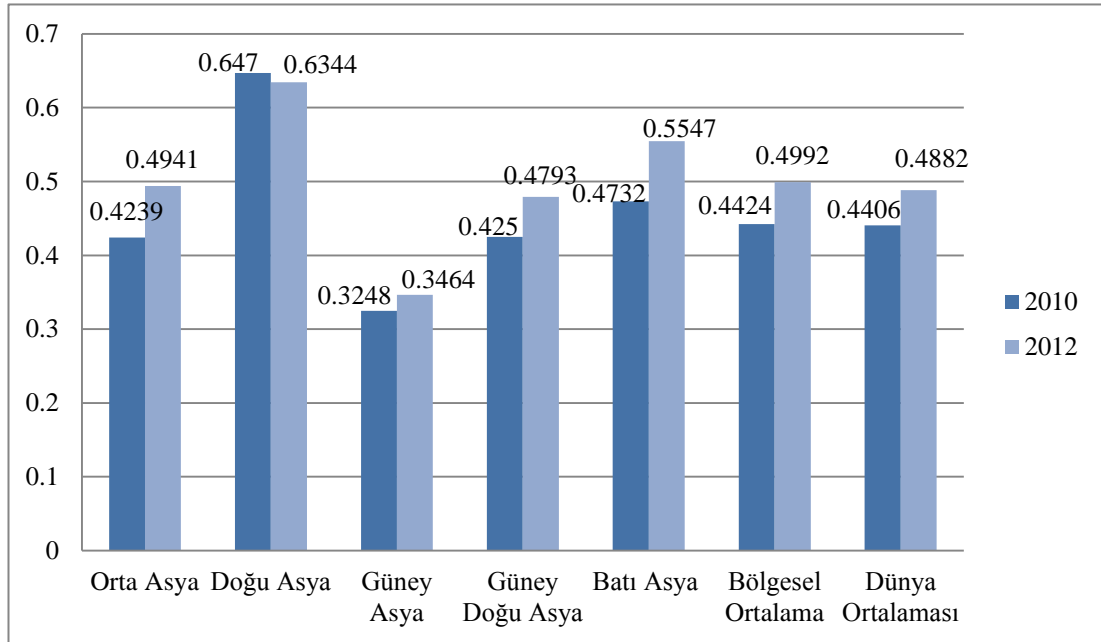
Şekil 4. Avrupa Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi

KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.29

3. Asya Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Asya kıtasında e-devlet uygulamaları incelendiğinde, 2012 yılında e-devlet konusunda dünyada lider ülkelere bakıldığında, en iyi 20 ülkeden 3'ünün Asya ülkesi olduğu görülmektedir. Asya Kıtasında lider olan Kore Cumhuriyeti aynı zamanda 0,9283 2012 endeks değeri ile dünya lideri konumundadır. Asya kıtasında ikinci lider ülke 0,8474 2012 endeks değeri ile Singapur, üçüncü ülke ise İsrail olmuştur. Doğu Asya Bölgesi 0,6344 2012 endeks değeri ile Asya Kıtasında lider konumundadır. Ayrıca bir bütün olarak da Asya Kıtası ortalaması 0,4992 2012 endeks değeri ile, 2012 endeks değeri 0,4882 olan dünya ortalamasının üzerinde yer almaktadır.³⁴⁶

³⁴⁶ United Nations, a.g.e, s.22

Şekil 5. Asya Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi

KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.22

a. Singapur

Batı ülkelerinde çok da iyi bilinmemesine rağmen Singapur, Amerika Birleşik Devletleri'nden bile daha önce 1980 yılında "Singapur, Devlet Hizmetlerinin Bilgisayarlaştırılması" programını başlatmış³⁴⁷ ve kamu sektörüne kapsamlı ve esnek çözümler getirmiştir. Bu programın ikinci adımı 1980'lerin ortasında ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısının kurulmasıdır. Bu altyapı bir yandan ülkenin iletişim omurgasını kurmuş, öte yandan da kamu yönetimi birimlerini birbirine bağlayarak tek duraklı kesintisiz hizmet hedefine doğru yönelmiştir. Bu bağlamda 90'ların başlarına doğru okulları internet erişimine açan "School Links", Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi "ILUS", Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi "OSCARS", Ticaret Ağı "TradeNet", Hukuk Ağı "LawNet", Tıp Ağı "MediNet" vb. projeler uygulamaya konulmuştur.³⁴⁸

1992 yılında "IT2000" eylem planı kapsamında, Singapur'un Uzak Doğu'nun bilişim ve iletişim teknolojisi dağıtıcısı olmasını hedefleyen "Akıllı Ada Vizyonu"

³⁴⁷ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.61

³⁴⁸ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.80

geliştirilmiştir. Bu vizyon, ülkenin tamamının, toplulukların, kişilerin, kuruluşların ve kamu hizmetlerinin entegre ağlarla birbirine bağlanmasını ifade etmektedir.³⁴⁹

IT2000 e-devlet eylem planında öngörülen vizyon, Singapur ve Singapur vatandaşlarına bilgiye dayalı olarak daha iyi hizmet sunmak olarak belirlenmiştir. 900 milyon dolar ayrılan bu plan ile;³⁵⁰

- Bilgiye dayalı ekonomi oluşturmak,
- E-hizmet sunmak,
- Teknolojik deneyim kazanmak,
- İşlemsel etkinlik ve verimlilik sağlamak,
- Esnek ve güçlü bir bilgi iletişim altyapısı oluşturmak,
- Bilgi ve iletişim eğitimi vermek için çalışmalar yapılması öngörülmüştür.

1990'ların sonlarında ulaşılan ve “Infocomm 21” olarak adlandırılan aşamada ise, tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı bir yapıya dönüştürülmesi sağlanmıştır. Bu bağlamda e-vatandaş merkezi olarak tanımlanan bir portal kurulmuş ve kamu yönetimi birimlerinin işlev ve sorumlulukları yerine vatandaş ihtiyaçları temel alınarak hizmet gruplandırılması yapılmıştır. Portal oldukça eğlenceli ve kullanıcı dostu bir arayüzle geliştirilmiştir. Ayrıca bilgi sağlama ve kamu hizmetleri yönlendirilmesi konusunda bir portal ve de özellikle kamusal erişim noktaları aracılığıyla kullanılmak için genişbant bağlantısı kullanan bilgi, alışveriş, kültür vb. işlevlerin entegre edildiği “SingaporeOne” portalları da dikkat çekmektedir.³⁵¹

İkinci e-devlet eylem planı (2003-2006) doğrultusunda üç hedef belirlenmiştir. Bu hedefler:³⁵²

- Memnun Müşteriler: E-hizmetleri geliştirmek

³⁴⁹ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.80

³⁵⁰ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.61

³⁵¹ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.80

³⁵² “Singapore E-gov Masterplans: E-GapII (2003-2006)”, <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egap-ii/vision-strategic-plan>, (20.10.2013)

- Bağlı Vatandaşlar: Aktif danışma ve sanal topluluklar aracılığı ile vatandaşla etkileşim
- Hükümet Ağı: Kurumlar arası işbirliğini teşvik şeklinde belirtilmektedir.

iGov 2010 e-devlet eylem planına göre 2010 yılına kadar belirlenen hedefler:³⁵³

- 10 kullanıcıdan 8'inin e-devlet hizmetlerinin genel kalitesinden memnun olması,
- 10 kullanıcıdan 9'unun e-devlet hizmetlerini kullanması için bir başkasına tavsiyede bulunması,
- 10 kullanıcıdan 8'inin çevrimiçi yayınlanan hükümet politikaları, programları ve girişimlerinin yararlılığı ve netliğinden memnun olması şeklindedir.

E-Gov 2015 e-devlet eylem planının vizyonu ise, vatandaşlarıyla iletişimi kuvvetli ve birlikte yaratan katılımcı bir hükümet olmak ve e-demokrasi idealine yaklaşmak olarak belirtilmiştir. E-gov 2015 infocomm teknolojisinin gücü ile sağlanan interaktif ortamda özel sektör ve halkın sorunsuz bir şekilde hizmet veren bir devlet kurmayı hedeflemektedir. Katılımcı hükümet vizyonu üç strateji ile başarılı olabilecektir. Bu stratejiler:³⁵⁴

- Daha büyük bir e-devlet değeri için birlikte yaratmak,
- Aktif katılım için bağlantı geliştirmek,
- Tüm e-devlet dönüşümünü harekete geçirmek.

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Singapur³⁵⁵ 2010 yılında 0,7476 endeks ile dünyada 11. sırada iken; 2012 yılında 0,8474 gelişim indeksi ile 10. sıraya yükselmiştir.³⁵⁶

³⁵³ "Singapore E-gov Masterplans: iGov2010", <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/igov-2010/vision-strategic-plan>, (20.10.2013)

³⁵⁴ "Singapore E-gov Masterplans: eGov 2015" <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egov-2015/vision-strategic-thrusts>, (20.10.2013)

³⁵⁵ Singapur e-devlet sitesi için bkz. <http://www.egov.gov.sg/>

³⁵⁶ United Nations, a.g.e, s.30

b. Hindistan

Hindistan’da ilk e-devlet çalışmaları 1987 yılında NICNET’in uygulamaya konulması ile sağlanan ulusal uydu tabanlı bilgisayar ağıdır. Bu uygulamanın devamında Eyalet Hükümetlerine önerilen, ülkedeki tüm bölge ofislerini ücretsiz yazılım ve donanımla bilgisayarlaştıran Ulusal Bilişim Merkezi Bölgesel Bilgi Sistemi (DISNIC) programı uygulamaya konmuştur. NICNET 1990’larda tüm eyalet ve ilçe merkezlerine yayılmıştır. Bunu takip eden yıllarda, devam eden bilgisayarlaşma ile tele bağlantı ve internet bağlantısı hem ulusal hem de eyaletler düzeyinde birçok devlet girişiminde kullanılmaya başlanmıştır. Elektronik ve Bilgi Teknolojileri Departmanı (DEITY) tarafından geliştirilen Ulusal E-devlet Planı (NeGP) ve 2006’da kurulan Yönetim Reformları ve Kamu Şikayetleri Departmanı (DAR&PG) e-devlet sürecini oldukça hızlandırmıştır.³⁵⁷

Hindistan’da eyaletler düzeyinde de birçok e-devlet ve e-demokrasi projesinin hayata geçirildiği söylenebilir. Bu projelerden pilot proje olarak değerlendirilen birkaç proje aşağıda incelenecektir.

- Warana – Bağlı Köyler Projesi: Warana Kooperatif Kompleksi’nde hayata geçirilen bu proje, başarısını kırsal bölgenin ihtiyaçlarına göre tasarlanmasına, küçük ölçekli operatörlerin projeye doğru şekilde entegre edilmiş olmasına ve bölgenin köklü kooperatifçilik deneyiminden kaynaklı katılım geleneğine dayandırmaktadır. Warana ve Baramati bölgelerinde bulunan 70 köyü birbirine bağlayan proje kapsamında, altı köy bilişim ve iletişim teknoloji merkezi olarak belirlenmiş ve köylerdeki süt toplama merkezleri kamusal internet erişim noktalarına dönüştürülmüştür. Projenin hedefleri: Bilişim ve iletişim teknolojilerini kooperatif girişimlerinin verimliliğinin ve üretkenliğinin artırılması için kullanmak; kooperatif girişimlerinin işleyişinde şeffaflık; köylülere tarımsal, tıbbi ve eğitsel bilgi sağlamak; uzaktan eğitim hizmeti sunmak; harita temelli kullanıcı dostu bilgi sistemleri geliştirmek şeklinde

³⁵⁷ “E-government in India: Central Initiatives” <http://india.gov.in/e-governance/initiatives/central-initiatives>, (21.10.2013)

sıralanmaktadır. Ayrıca sisteme entegre edilen anketler, referandumlar vb mekanizmalarla eyalet yönetimine; oylama, talep ve ihtiyaçların iletilmesi ile kooperatif girişimlerinin yönetimine katılım imkanı da sağlanmış, e-demokrasi yolunda önemli gelişmeler kat edilmiştir.³⁵⁸ 2006 yılında ise bu proje cep telefonlarına aktarılmış, SMS mesajları ile uygulanır hale dönüştürülmüştür.³⁵⁹

- Dhar Bölgesi Gyandoot İç Ağ: Hindistan dünyanın en az gelişmiş ülkelerinden biri olarak görülmektedir. Halkın eğitim seviyesi son derece düşüktür, ancak Hindistan’da 2000 yılından beri yapılan Warana projesine benzer bir proje daha vardır. Okuma yazması olmayan insanlar tarımla uğraşmakta ve her yıl arsalarını devlete tekrar kayıt ettirip, ne ekeceklerini bildirmek zorundadırlar. Ürettikleri ürünleri oradaki büyük tüccarlar istedikleri fiyatlara satın almaktadır; çünkü çiftçiler ürünlerini pazara götürebilecek pahalı seyahatler yapamamakta, buldukları köyde satış gerçekleştirmek zorundadırlar. Bu konuda devletin başlattığı bu proje ile Dhar bölgesindeki köylere “Kiosk” cihazı koyulmuş, 600’den fazla köy ve yarım milyonluk bir nüfusu kapsayacak şekilde yayılmıştır³⁶⁰. “Kiosk”, internette insanların arsaları ile ilgili işlemlerini yapmasını sağlayan bir Köy Bilgi Sistemi Uygulamasıdır. Bu uygulama öncelikle şu hizmetleri sunmaktadır: Tarım ürünleri açık artırma merkezi oranları, tapu kayıtları, çevrimiçi kayıt ve uygulamalar, çevrimiçi kamusal şikayet bildirim, köy açık artırma sistemi, yönetimde şeffaflık. Devlet o bölgedeki, o köydeki en genç insanı bu işten sorumlu tutmakta ve o kişiye eğitim vererek onu bir girişimci olarak kabul etmektedir.³⁶¹ Gyandoot Projesi, Merkezi Hindistan’ın Dhar bölgesinde uygulanan, benzersiz bir devletten vatandaşa (D-V) iç ağ projesidir. Gyandoot’un e-devlet ve e-yönetişim alanında minimum yatırımla, dışlanmış, kast

³⁵⁸ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, ss.100-102

³⁵⁹ “Warana Unwired” <http://research.microsoft.com/en-us/um/india/projects/waranaunwired/> (21.10.2013)

³⁶⁰ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.105

³⁶¹ Willis, “E-Devlet’te Son Trendler”

sisteminin dezavantajlarını yaşayan vatandaşlara bilgiye erişim için ilk kez şans veren bir paradigma değişimini temsil ettiği kabul edilmiştir.³⁶²

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Hindistan³⁶³ 2010 yılında 0,3567 endeks ile dünyada 119. sırada iken; 2012 yılında 0,3829 gelişim indeksi ile 125. sıraya gerilemiş,³⁶⁴ ödüllü bölgesel projelere sahip olsa da ulusal e-devlet uygulamalarında iyi bir sıralama elde edecek gelişimi gösterememiştir.

c. Japonya

1990'ların ortasında Avrupa ve Kuzey Amerika ülkeleri ve bazı Asya ülkeleri (özellikle Singapur) e-devlet ve e-demokrasi uygulamalarında oldukça ilerleme göstermesine rağmen, Japonya e-devlet uygulamalarına yavaş bir başlangıç yapmıştır.³⁶⁵ 1995 yılının Şubat ayında Japonya Hükümeti, "Toplumda Bilgi Teknolojisi Kullanımı ve Tanıtımı Politikası"nı kabul etmiş ve geliştirmeye başlamıştır.³⁶⁶ Nisan 1999'da Acil Eylem Planı hazırlanmış, Temmuz 2000'de Bilişim Teknolojileri Strateji Konseyi toplanmıştır. Haziran 2001'de Bilişim Teknolojileri Genel Merkezi tarafından "E-Japonya Programı" hazırlanmıştır. Bu programda hükümetin bilişim teknolojileri politikasını yoğun bir biçimde ve stratejik olarak nasıl yürütmesi gerektiği ile bakanlıkların ve diğer hükümet kuruluşlarının hem "E-Japonya Stratejisi"ni hem de "E-Japonya Öncelikli Politika Programı"nı yürütme faaliyetleri bulunmaktadır.³⁶⁷

Bu strateji doğrultusunda E-Japonya'ya ulaşmak için dört öncelikli alan belirlenmiştir. Bu alanlar sırasıyla:³⁶⁸

- Ultra yüksek hızlı ağ altyapısı ve rekabet politikası oluşturmak,

³⁶² Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.109

³⁶³ Hindistan e-devlet sitesi için bkz. <http://india.gov.in/>

³⁶⁴ United Nations, a.g.e, s.26

³⁶⁵ Ahmet Özen, "Japonya ve Hindistan'da E-devlet", www.drahmetozen.com, (21.10.2013), s.2

³⁶⁶ "E-Government Best Practices and Lessons Review", <http://egov.comesa.int/index.php/e-government-resouces/14>, (15.10.2013), s.6

³⁶⁷ Özen, a.g.m, s.3

³⁶⁸ Uçkan, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, s.91

- Elektronik ticaret alanında imkan yaratmak,
- Elektronik devleti hayata geçirmek,
- Yüksek kalitede insan kaynağı yaratmak şeklinde belirtilmiştir.

E-Japonya Stratejisi özel sektörün gücünü etkili bir şekilde kullanmasını ve 2008'e kadar Japonya'nın dünyada öncü bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını sağlamak için piyasa kurallarına dayalı bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır. Eylül 2008'de Japon Hükümeti "Çevrimiçi Kullanımın Genişletilmesi için Eylem Planı" hazırlamış ve bu plana göre e-devlet kurallarını formüle etmesi için Bilgi Teknolojileri Strateji Merkezi kurulmuştur. Bu merkez aynı zamanda internet ve kullanıcı güvenliğini sağlayacak stratejiler geliştirmekle de görevlendirilmiştir.³⁶⁹

Japonya'da e-devlet uygulamalarında bir diğer önemli gelişme de hükümet web sayfalarının bir portalda toplanmasıdır. Bu portal sayesinde pek çok farklı bilgiye hem vatandaşlar hem de hükümet kuruluşları tarafından erişilebilmekte, çeşitli kamu hizmetleri bu portal üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.³⁷⁰

Japonya'da e-demokrasi konusunda yerel düzeyde çeşitli uygulamalar dikkat çekmektedir. Bunlara bir örnek vermek gerekirse:³⁷¹

Facebook'un Japonya'da da yavaş yavaş yükselişe geçtiğini gören Japonya'nın Kyushu adasında bulunan Takeo şehri valisi Keisuke Hiwatashi radikal bir karar alarak valilik sitesini tamamen Facebook'a taşımış ve Takeo şehri bunu yapan ilk şehir unvanına sahip olmuştur.

Japonya'dan gelen bu Facebook atılımının, aslında e-devlet, e-demokrasi anlayışının ve çevrimiçi olarak devlet-vatandaş iletişiminin gelişmekte olduğuna dair bir işaret olduğu söylenebilir.³⁷²

³⁶⁹ Hajime Yamada, "Current Status of E-Government in Japan and its Future Direction" Quarterly Review, Sayı:36, Temmuz 2010, s.22

³⁷⁰ Özen, a.g.m, s.3

³⁷¹ A.g.m, s.3

³⁷² A.g.m, s.5

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Japonya³⁷³ 2010 yılında 0,7152 endeks ile dünyada 17. sırada iken; 2012 yılında 0,8019 gelişim endeksi ile 18. sıraya gerilemiştir.³⁷⁴

d. İsrail

İsrail e-devlet çalışmalarına 1996'da gelişen teknolojiye ayak uydurmak amacıyla genel muhasebe bölümünün bir parçası olarak kurulan e-devlet ünitesi ile başlamıştır. Mart 2012'de ise artık E-devlet ünitesi devlet'in CIO'su konumuna gelmiş durumdadır.³⁷⁵

İsrail e-devlet gelişim sürecini hızlandırmış ve 2012 yılında Batı Asya bölgesinde e-devlet gelişim lideri konumuna gelmiştir. Çok iyi organize edilmiş bir e-devlet portalına³⁷⁶ sahiptir. Vatandaşlar kamu hizmetleri ile ilgili bilgilere 3 farklı yoldan erişebilmektedirler. Bu yollar hedef kitle, konu başlıkları ve yaşamdaki olaylar şeklinde kategorilendirilmiştir. Vatandaşlar aynı zamanda portalın elektronik kimlik yönetiminin "Benim Devletim" özelliği ile kullanacağı hizmetleri kişiselleştirebilmekte, çevrimiçi vergi ödemeleri gibi her tür kamu hizmetini bu site üzerinden gerçekleştirebilmektedirler.³⁷⁷

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, İsrail 2010 yılında 0,6552 endeks ile dünyada 150 ülke arasından 26. sırada iken; 2012 yılında 0,8100 gelişim endeksi ile 16. sıraya yükselmiştir.³⁷⁸

İsrail e-devlet yapılanmasının 2013 ana hedefleri: Taşınabilir cihazlardan erişim, açık hükümet, e-demokrasi ve katılımcı yönetimdir.³⁷⁹

³⁷³ Japonya e-devlet sitesi için bkz. <http://www.e-gov.go.jp/>

³⁷⁴ United Nations, a.g.e, s.23

³⁷⁵ Ofir Ben-Avi, *Israel Egov-Over View*, İsrail: İsrail Ekonomi Bakanlığı, Ekim 2012, s.4

³⁷⁶ İsrail e-devlet sitesi için bkz. <http://www.gov.il/firstGov>

³⁷⁷ United Nations, a.g.e, s.27

³⁷⁸ A.g.e, s.23

³⁷⁹ Ben-Avi, a.g.e, s.6

e. Güney Kore

Güney Kore’de e-devlet çalışmaları 1970’lerin sonlarında bilişim ve iletişim alanında ulusal eylem planı uygulamaları ile başlamıştır. 1988 yılında Ulusal Bilgi Toplumu Ajansı kurulmuş ve bilişim altyapısı kurulup genişletilmiştir. 2012 yılında Güney Kore hanehalkının yüzde 99’u genişbant internet erişimine sahiptir. Bilgi teknolojisi eğitimleri ilköğretim seviyesinden itibaren başlamakta, e-egitim, e-insan, e-satın alma, e-maliye, e-adalet, e-demokrasi, e-gümrük ve dijital üniversite konularına büyük önem verilmektedir.³⁸⁰

Tablo 18. Güney Kore’nin E-devlet Gelişimi

GÜNEY KORE E-DEVLET GELİŞİMİ	
BAŞLANGIÇ 1978-1996	Yönetim Kurumlarının Bilgisayarlaştırılması (1978-1987) Yönetim Ağlarının Kurulması (1987-1996)
TEMEL YAPILANMA 1996-2000	Ülke Çapında Genişbant Ağlarının Kurulması Enformatizasyonun Tanıtılması
BAŞLATMA 2001-2002	E-devlet Hizmetleri için 11 Ana Görev
YAYILMA 2003-2007	E-devlet Hizmetleri için 31 Ana Görev
OLGUNLAŞMA 2008-..	E-devlet Entegrasyonunun Genişletilmesi

KAYNAK: Yong Woo Lee, “E-government of Korea”, *EU Parliament Seminar*, 13.05.2013, s.6

E-devlet sitesi,³⁸¹ vatandaşların ulusal ve yerel düzeyde istedikleri hemen hemen her hizmeti bulabilecekleri entegre bir portal şeklinde geliştirilmiştir. Bu site birden fazla kanal üzerinden tema ve konu başlıkları ile vatandaşa hizmet vermekte, ayrıca vatandaşlar kendi yaş, cinsiyet ve ilgilendikleri hizmetleri girerek siteyi kişiselleştirebilmektedirler. Gelişmiş bir arama motoru da bulunan sitede, yerel ve ulusal düzeyde hizmetler ve haber sonuçları listelenebilmektedir. Güney Kore e-

³⁸⁰ “E-devlet Kapısı Türkiye’nin Projesi”, <http://www.turksat.com.tr/content/view/1268/237/>, (23.10.2013)

³⁸¹ Güney Kore e-devlet sitesi için bkz. <http://www.korea.go.kr/>

devlet sitesinin dünyadaki liderliğinin ana nedeni, e-devlet portalının indirilebilir mobil uygulamalarının olması ve sürekli geliştirilmesidir. Bu mobil uygulamalar vatandaşlar için e-öğrenmenin önünü açmakta, öğrenciler sosyal bilimler, matematik, İngilizce vb. derslerine uygulama üzerinden erişebilmektedirler. İstihdam olanakları için düzenlenen Jobcast bölümü ile de Güney Kore'deki iş durumu, mevzuat ve eleman arayan işyerleri ile ilgili bilgiye ulaşılmaktadır.³⁸²

Güney Kore'nin en iyi e-devlet uygulamaları şu şekilde sıralanmaktadır:³⁸³

- Devlet Entegre Veri Merkezi
- Devlet Bilgi Paylaşımı
- On-Nara İş Süreçleri Sistemi
- E-Tedarik: KONEPS
- Çevrimiçi Kamu Hizmetleri: Minwon 24
- Bilgi Ağı Köyü: INVIL

Bu e-devlet uygulamaları sayesinde Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Güney Kore 2010 yılında 0,8785 endeks ile dünyada 150 ülke arasından 1. sırada yer almış; 2012 yılında da 0,9283 gelişim endeksi ile liderliği elinde tutmuştur.³⁸⁴

Güney Kore, 2012 Birleşmiş Milletler e-devlet araştırmasının değerlendirdiği tüm hizmetlerin yaklaşık yüzde 87'sini sunmaktadır. Ülkenin yarıiletkenler, üçüncü nesil mobil cihazlar ve genişbant gibi alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde dünya lideri olarak ortaya çıkışı, e-devlet alanındaki hızlı büyüme ve gelişmenin de garantisi olmuştur.³⁸⁵

Güney Kore başarılı bir e-devlet gelişimi için e-liderlerin görevlerini şu şekilde sıralamaktadır:³⁸⁶

- Müşteri odaklı hizmet sunumu,

³⁸² United Nations, a.g.e, s.24

³⁸³ Lee, a.g.e, s.13

³⁸⁴ United Nations, a.g.e, s.23

³⁸⁵ A.g.e, s.24

³⁸⁶ Lee, a.g.e, s.25

- Kamu-özel sektör ortaklığı,
- Yönetim değişimi,
- Özel organizasyon yapısı,
- Sürekli yatırım,
- Uygun kurumlar oluşturulması.

Güney Kore'nin 2015 hedefi akıllı devlet'i gerçekleştirmektir. Akıllı devlet, her zaman ve her yerde akıllı cihazlar ve e-devlet uygulamaları sayesinde kamu hizmetlerinin çevrimiçi kullanımı ve aktif vatandaş katılımını teşvik ederek e-demokrasi idealini gerçekleştirecektir. Bu hedef doğrultusunda çözülmesi gereken 3 ana başlık altında çeşitli görevler vardır. Bu görevler:³⁸⁷

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin akıllı devlet için etkin kullanımı:
 - Mobil cihazlar,
 - Bulut bilişim,
 - Makineden makineye hizmet uygulaması.
- Kültür ve toplumda gerekli değişim için aktif yanıtama:
 - Gelişen nüfus,
 - Değişen değerler,
 - Bilgi toplumu.
- Çevre ve Enerji bağlamında çözülmesi gereken sorunlar:
 - Küresel ısınma ve atmosfer değişimleri,
 - Enerji krizi şeklinde sıralanmaktadır.

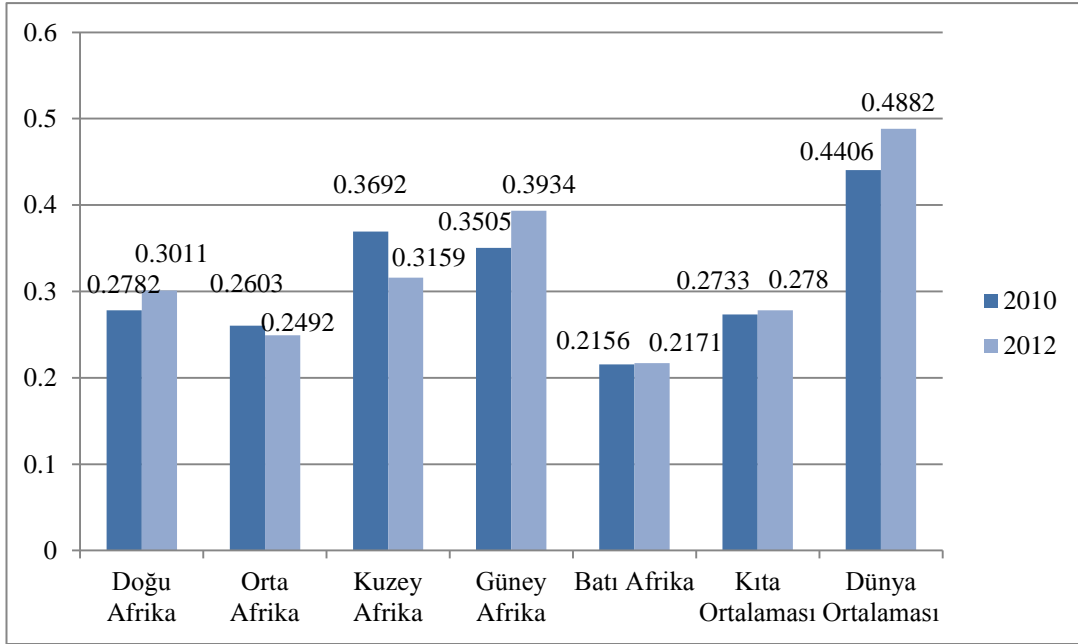
4. Afrika Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Afrika kıtasında e-devlet gelişimi için en önemli güçlük, yaygın altyapı ve fonksiyonel okuryazarlığın eksikliğidir. Mobil telefonların yaygınlaşmasına rağmen, Afrika'da birçok ülke sayısal uçurumun en dip noktasında yer almaktadır. Bu sorunlar Afrika'nın tüm bölgelerinin e-devlet gelişiminde dünya ortalamasının altında yer almasına neden olmaktadır. Güney Afrika 0,3934 2012 gelişim endeksi değeri ile istikrarlı bir şekilde Afrika'nın diğer bölgelerinden daha iyi durumdadır.

³⁸⁷ Lee, a.g.e, s.11

Birleşmiş Milletler 2012 e-devlet araştırmasına göre Kuzey Afrika ve Orta Afrika dışındaki bölgelerde küçük de olsa bazı gelişmeler gerçekleşmiştir. Batı Afrika 0,2171 2012 gelişim endeksi ile e-devlet konusunda en başarısız bölge olmuştur.³⁸⁸

Şekil 6. Afrika Kıtasında Bölgesel E-devlet Gelişimi



KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.15

a. Somali

Somali sahip olduğu zor şartlar altında vatandaşlarına web erişimini sağlayabilmiştir. Üç Somali iletişim şirketinin – Astel, Barakat ve Nationlink – ortak yatırımı olan Somali Internet Company Somali'nin ilk internet servis sağlayıcısı olmuştur. Fakat internet'e yerel telefon bağlantısıyla erişilebilmesine karşın Başkent Mogadishu'da yalnızca 25.000 sabit telefon abonesi vardır ve internet hizmeti 2.000 aboneyi kaldıracabilecek durumdadır. İnternet'e erişim maliyetleri de (Aylık 20\$, Saatlik 6\$) oldukça yüksektir. Ülkenin bu yetersiz altyapısı e-devletin, dolayısıyla da e-demokrasinin gelişimine engel olmaktadır.³⁸⁹

³⁸⁸ United Nations, a.g.e, s.15

³⁸⁹ Demirel, a.g.m, s.108

22 Mart 2012 tarihinde, Somali Bakanlar Kurulu oybirliği ile Ulusal Haberleşme Kanunu'nu onaylamıştır.³⁹⁰ Bu kanun bilgi toplumu yolunda atılmış bir adım olarak kabul edilebilir.

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Somali'nin³⁹¹ 2010 yılında endeks ile değeri ölçülmemiş; 2012 yılında 0,0640 gelişim endeksi ile 190. sırada yer almıştır.³⁹²

b. Tunus

Tunus hükümeti 2000li yılların başlarında ulusal e-devlet programını uygulamaya koymuş ve 2005 yılında e-devlet birimini kurmuştur. E-devlet programı kapsamında öncelikle kararların, önerilerin ve projelerin uygulanması sorumluluğu e-devlet birimine yüklenmiştir. E-devlet birimi aynı zamanda paydaşlar arasında koordinasyondan da sorumludur.³⁹³

2009 yılında e-strateji uygulanmaya başlanmış ve Temmuz 2012'ye kadar 151 adet çevrimiçi hizmet verilmesi hedeflenmiştir.³⁹⁴ E-strateji, bir grup gelişmiş ülke ile Tunus'un karşılaştırılması ve beş yıl için bir yol haritası hazırlanması görevlerini içermektedir.³⁹⁵

Tunus ulusal e-devlet portalı³⁹⁶ ana sayfasında sık kullanılan hizmetler bölümü altında vatandaşların sürücü belgesi alma, kişisel ve ev kredileri edinme gibi hizmetler ile ilgili bilgilere hızlı erişimini sağlamaktadır. Devlet hizmetleri ile ilgili kapsamlı bilgilere de site üzerinden erişim sağlanabilmektedir.³⁹⁷

Tunus, Birleşmiş Milletler kamu hizmeti ödülünde 2011 yılında Afrika Kıtası'nda ikinci en iyi e-devlet yapılanmasına sahip ülke seçilmiş, kamu hizmetlerinin sunumunda ve entegre ticaret işlemlerinde gelişme gösterdiği

³⁹⁰ "Somalia" <http://en.wikipedia.org/wiki/Somalia>

³⁹¹ Somali resmi web sitesi için bkz. <http://www.somaligovernment.org/>

³⁹² United Nations, a.g.e, s.23

³⁹³ Khaled Sellami, "E-government in Tunisia", *Leadership Capacity-Development for Improved Delivery of Public Services in Africa using I.C.T.*, 23-25 Temmuz 2012, s.5

³⁹⁴ Sellami, a.g.m, s.8

³⁹⁵ A.g.m, s.9

³⁹⁶ Tunus e-devlet sitesi için bkz. <http://www.tunisie.gov.tn/>

³⁹⁷ United Nations, a.g.e, s.17

belirtilmiştir.³⁹⁸ Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Tunus 2010 yılında 0,4826 endeks ile dünyada 66. sırada iken; 2012 yılında 0,4833 gelişim endeksi ile 103. sıraya gerilemiştir. Fakat Kuzey Afrika bölgesindeki lider konumunu korumaktadır.³⁹⁹

5. Avustralya Kıtası'nda E-devlet ve E-demokrasi Uygulamaları

Avustralya Kıtası'nda e-devlet uygulamaları incelendiğinde, Birleşmiş Milletler 2012 e-devlet araştırmasına göre, dünya liderlerinden olan iki ülke Avustralya'nın 0,8390 2012 endeks değeri ile ve Yeni Zelanda'nın 0,8381 2012 endeks değeri ile kıtadaki diğer ülkeleri ciddi şekilde geçtiği gözlemlenmektedir. Küresel sıralamada kıtanın birçok ülkesi 113-177 sıraları aralığında bulunmaktadır ve kıta ortalaması dünya ortalamasından yüzde 13 civarında daha düşük bir seviyede yer almaktadır.⁴⁰⁰

Tablo 19. Avustralya Kıtasında E-devlet Gelişimi

Ülkeler	E-devlet Gelişim Endeksi		Dünya'da E-devlet Gelişim Sıralaması	
	2012	2010	2012	2010
Avustralya	0,8390	0,7863	12	8
Yeni Zelanda	0,8381	0,7311	13	14
Fiji	0,4672	0,3925	105	113
Tonga	0,4405	0,3697	111	116
Palau	0,4359	0,4189	113	103
Samoa	0,4358	0,3742	114	115

³⁹⁸ Sellami, a.g.m, s.18

³⁹⁹ United Nations, a.g.e, s.23

⁴⁰⁰ A.g.e, s.33

Mikronezya Federe Devletleri	0,3812	-	127	-
Tuvalu	0,3539	-	134	-
Vanuatu	0,3512	0,2521	135	155
Nauru	0,3242	-	141	-
Marshall Adaları	0,3129	-	146	-
Kiribati	0,2998	-	149	-
Solomon Adaları	0,2416	0,2445	168	156
Papua Yeni Gine	0,2147	0,2043	177	171
Bölge Ortalaması	0,4240	0,4193		
Dünya Ortalaması	0,4882	0,4406		

KAYNAK: United Nations, a.g.e, s.33

a. Avustralya

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik veren ve yıllardır bu konuda diğer ülkelere örnek olmuş bir ülkedir. 1992 Engellileri Koruma Yasası altında, Avustralya devlet kurumları adil ve erişilebilir bilgi ve hizmet sağlamak için çalışmalar yapmaya başlamıştır.⁴⁰¹ Federal Hükümet 2001 yılında tüm hizmetleri çevrimiçi sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet politikaları geliştirmiştir. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla çoğalmaktadır.⁴⁰²

⁴⁰¹ "Accessibility in Australia" <http://australia.gov.au/accessibility>

⁴⁰² Demirel, a.g.m, s.108

Ülke işletmelere hizmet sunma, vergi ve istihdam konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok çevrimiçi hizmet sunmaktadır. Viktorya Eyaleti Kasım 1998’de elektronik ihale hizmet sunumuna başladığından beri 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır.⁴⁰³

Bir başka uygulama da, Avustralya’nın merkezinden uzak olan Kuzey bölgesinin ekonomik gelişimini hızlandırmak isteyen Avustralya Ulaştırma Bakanlığı’nın, IBM ile işbirliğine giderek aldığı danışmanlık hizmetleri sayesinde bu konuda geliştirdiği stratejidir. Strateji kapsamında teknik ve organizasyonel altyapıyı kurulmuş, bu sayede Kuzey Avustralya vatandaşları kamu ulaşım hizmetlerinin tarifeleri, karayoluyla ilgili yol koşulları, yol güvenlik önlemleri gibi bilgilere internet sayfasından ulaşabilmişlerdir.⁴⁰⁴

Avustralya’da özellikle yargılama alanında ciddi e-demokrasi uygulamaları bulunmaktadır. Şöyle ki; Avustralya’da artık mahkeme salonlarından, adliye saraylarından vazgeçilmekte, taraflar mahkeme binasına gelmeden haklarında karar verilebilmektedir. Telefon ya da video konferans biçiminde tahkikat yürütülmektedir.⁴⁰⁵

Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Avustralya 2010 yılında 0,7863 endeks ile dünyada 8. sırada iken; 2012 yılında 0,8390 gelişim endeksi ile 12. sıraya gerilemiş, ancak bölgedeki lider konumunu 2012 yılında da korumuştur. Ulusal portalı⁴⁰⁶ yaklaşık 900 hükümet web sitesi ve eyalet ve bölge kaynaklarının entegre olduğu tek duraklı bir yapıdadır. “Halk” ve “Konular” başlıkları altında bilgiye kolay ve hızlı erişim sağlanmakta, ayrıca “Hizmetler” bölümünde kategorik olarak içerik filtreleme özelliği yer almaktadır ve bu bölümde vergi ödeme, sürücü belgesi yenileme, araç ve iş kaydı yapma gibi çevrimiçi hizmetler sağlanmaktadır.⁴⁰⁷

⁴⁰³ Demirel, a.g.m, s.109

⁴⁰⁴ Çakıroğlu, a.g.e, s.24

⁴⁰⁵ Erkan Metin, İlda Tanoğlu, “E-Yargı ve Türkiye”, 2005, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/87.doc>, (24.10.2013), ss.2-3

⁴⁰⁶ Avustralya e-devlet sitesi için bkz. <http://australia.gov.au>

⁴⁰⁷ United Nations, a.g.e, s.33

b. Yeni Zelanda

Yeni Zelanda, 26 Nisan 2001 tarihinde e-devlet planını belirlemiştir. E-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve demokratik paylaşımının artırılması amacıyla 4 adım belirlenmiştir.⁴⁰⁸

- Vatandaşlar öneri ve yorumlarını kolaylıkla devlete iletebilecekler,
- Devlet kurumlarından daha iyi hizmet alabilecekler,
- Tüm devlet kurumlarının, elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu daha entegre bilgilere erişilecek,
- Vatandaşlar güncel olarak kanunlar, düzenlemeler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi alabileceklerdir.

Plana göre, e-devletin amacı insanlar arasında bütünlüğü sağlamaktır. Yeni Zelanda devleti ayrıca vatandaşın yararına e-devlet uygulamalarını düzenleyecek, yürütecek, izleyecek ve sorumluluk alacak olan Devlet Hizmetleri Komisyonu'nu kurmuştur. Komisyon e-devlet vizyonunu belirlemekle, e-devlet programının liderliğini ve koordinasyonluğunu yapmakla ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlamakla görevlidir. E-devleti geliştirmeye yönelik olarak bilgi teknolojilerindeki değişimler sürekli izlenerek web siteleri güncellenmektedir.⁴⁰⁹

Yeni Zelanda'nın e-devlet portalı⁴¹⁰ tüm Yeni Zelanda devlet kurumları ve devletin desteklediği web sitelerinden bilgi, fotoğraf ve kaynaklara erişimi sağlayan tek duraklı bir portal yapısındadır.⁴¹¹

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Yeni Zelanda 2010 yılında 0,7311 endeks ile dünyada 14. sırada iken; 2012 yılında 0,8381 gelişim endeksi ile 13. sıraya yükselmiştir.⁴¹²

⁴⁰⁸ Çelikkol, a.g.e, s.72

⁴⁰⁹ A.g.e, s.72

⁴¹⁰ Yeni Zelanda e-devlet sitesi için bkz. <http://newzealand.govt.nz/>

⁴¹¹ United Nations, a.g.e, s.33

⁴¹² A.g.e, s.33

B. Türkiye’de E-devlet ve E-demokrasi Proje ve Uygulamaları

Türkiye’de e-devlete geçiş süreci olarak adlandırılabilir dönem özellikle 1980’li yılların ortasından itibaren uygulanan politikalar ile başlamıştır. Bu dönem ile birlikte ülkede bilişim ve teknoloji hizmetleri tekrar ele alınmış ve uygulama alanları içinde değerlendirilme çalışmaları başlamıştır. Ancak e-devlet kavramının ilk kez dikkate değer şekilde ele alınması, 1990’lı yıllardan sonra bilişim altyapısına yapılan yatırımların etkisi ile bilgisayar ve internet kullanım oranlarının artması ve bazı devlet kurumlarının hizmetlerini elektronik ortamlarda vermeye başlamaları ile gerçekleşmiştir.⁴¹³ 1993 yılında, Dünya Bankası tarafından Türkiye: Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon raporu hazırlanmıştır.⁴¹⁴ 2000’li yıllara gelindiğinde ise, artık e-devlet uygulamaları daha büyük boyutta devlet politikaları içerisinde yer bulmaya başlamış ve bununla ilgili olarak da çeşitli kurumların çok sayıda plan ve projesi ile uygulama aşaması başlamıştır.⁴¹⁵

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanabilmek için, iş süreçlerini hızlandıracak, karar destek sistemlerini güçlendirecek, etkinliği arttıracak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilecek proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir.⁴¹⁶

2001 yılında hazırlanan “E-Avrupa+ Eylem Planı”na Türkiye’nin dahil olmasıyla, bilgi toplumuna geçiş için, kamu kurumlarının kurum bazlı, düzensiz ve münferit girişimlerinin standart hale getirilmesi ve birleştirilmesi zorunluluğu gündeme gelmiştir. Bu amaçla, 9 Eylül 2001’de, E-Avrupa+ Eylem Planı’nın hedefleri doğrultusunda gerekli stratejilerin belirlenip, ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanması amacıyla, E-Türkiye Girişimi (2001–2002) uygulamaya konulmuştur. E-Türkiye Girişiminde, bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturmak üzere; teknik ve hukuki alt yapı ile insan kaynaklarının bilgi çağına hazırlanması, internet’in yaygınlaştırılması, e-sağlık, e-arşiv projeleri gibi eylemleri içeren bir plan hazırlanmış ve bu planı yürütmek üzere çalışma grupları

⁴¹³ Çarıkçı, “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, s.97

⁴¹⁴ OECD, *OECD E-devlet Çalışmaları Türkiye*, 2007, http://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-e-government-studies-turkey-2007_9789264028456-en, (25.10.2013), s.83

⁴¹⁵ Çarıkçı, “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, s.97

⁴¹⁶ DPT, *E-devlet Proje ve Uygulamaları*, Eylül 2005, www.bilgitoplumu.gov.tr, (17.05.2013), s.1

oluşturulmuştur. Ancak, söz konusu eylem planı taslak olarak kalmıştır. Bu süreçte, e-devlete ilişkin çalışmalar kurumların kendi başlarına gösterdikleri çabalar olarak, koordinasyonsuz bir şekilde sürdürülmüştür.⁴¹⁷

2002 yılının Aralık ayında, hükümet, ülkenin ekonomik problemlerinin uzun vadede giderilmesi ve sosyal ve ekonomik refahın artırılması için Acil Eylem Planı'nı devreye sokmuştur. Bu planın temel bileşenlerinden biri, Türkiye'nin bilgi toplumuna geçmesini amaçlayan,⁴¹⁸ Ocak 2003'e kadar farklı kuruluşlar tarafından yürütülen Kamu-Net, E-Türkiye gibi e-devlet alanındaki çalışmaları birleştirecek "E-dönüşüm Türkiye" projesidir.⁴¹⁹

1. E-dönüşüm Türkiye Projesi

27 Şubat 2003 tarihli Başbakanlık Genelgesi'nde E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin (e-DTr) amaçları, Şekil 7.de de görülen kurumsal yapısı ve ilkeleri açıklanmıştır.⁴²⁰ E-devlet projeleri ve uygulamaları konusundaki çalışmaları ve E-dönüşüm Türkiye Projesi'ni yürütmesi için Devlet Planlama Teşkilatı gibi tüm kamu yatırımlarının planlanması ve izlenmesinden sorumlu bir kurum görevlendirilmiştir ve DPT Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Devlet Planlama Teşkilatının bu çalışmaları yürütmesi, çalışmanın güvenilirliğini ve bütünlüğünü sağlamaktadır.⁴²¹

Ayrıca, söz konusu Genelgede öngörüldüğü üzere E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin üst düzeyde yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla, ilgili kamu kurum ve

⁴¹⁷ T.C. Sayıştay Başkanlığı, "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler", *Performans Denetimi Raporu*, Ankara, Haziran 2006, s.25

⁴¹⁸ "E-government in Turkey", Kasım 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTurkey.pdf>, (25.10.2013), s.10

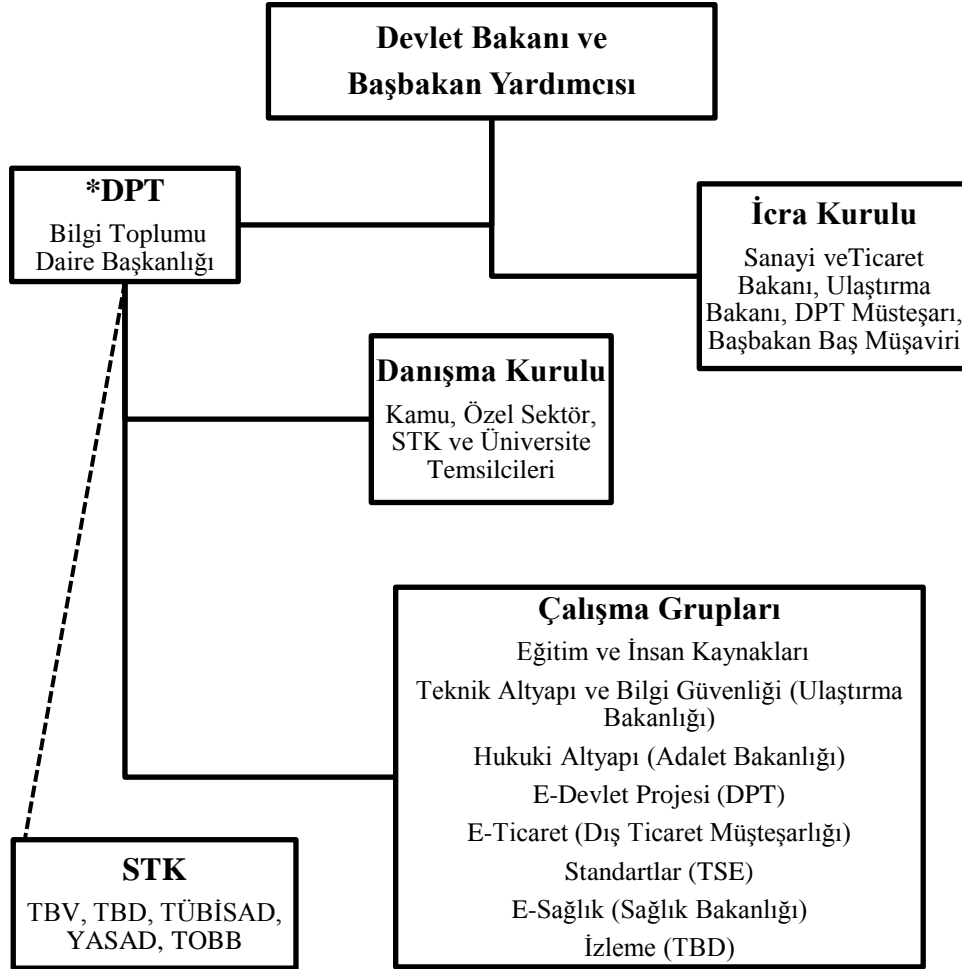
⁴¹⁹ "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler", s.25

⁴²⁰ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı", 03.12.2003, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/031203_2003-48SayiliGenelge.pdf, (25.10.2013), s.1

⁴²¹ DPT, *E-devlet Proje ve Uygulamaları*, s.1

kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının üst düzey temsilcilerinden oluşan bir Danışma Kurulu oluşturulmuştur.⁴²²

Şekil 7. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması



KAYNAK: “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, s.26

Söz konusu Genelge’de; E-dönüşüm Türkiye Projesi’nin başlıca hedefleri, vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; şeffaf, katılımcı, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve

⁴²² T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı”, s.1

* DPT 2011 yılında Kalkınma Bakanlığı’na dönüştürülmüştür.

mevzuatının öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve E-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasıdır.⁴²³ Bu proje ile:⁴²⁴

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda E-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye’ye uyarlanması,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,
- Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüşen ilgili yatırım projelerinin izlenmesi, bütünleştirilmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması,
- Sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır.

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşümünü sağlamak için belirlenen amaçlara uygun olarak geliştirilen temel politikalar şunlardır: Bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin şekilde yararlanılması; bilgi ekonomisini hazırlayacak iş ortamı ve girişimcilik ile araştırma-geliştirme, yenilikçilik ve sanayi politikalarının geliştirilmesi; bilgi toplumuna dönüşüm için gerekli insan kaynağının planlanması ve yetiştirilmesi; bilgi teknolojilerinden yararlanarak daha etkin kamu yönetimi

⁴²³ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı”, s.1

⁴²⁴ “E-dönüşüm Türkiye Projesi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, (25.10.2013)

oluşturulması. Bu amaç ve politikalar bağlamında, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümünü hedefleyen E-dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında yapılacak çalışmalarda uyulacak ilkeler şu şekilde sıralanmaktadır:⁴²⁵

- Proje ve uygulamalarda, herhangi bir teknoloji tercihini öne çıkartmayan ve teknolojik bağımlılık yaratmayan çözümlerin benimsenmesi,
- Kullanıcı / vatandaş odaklı uygulamaların öncelikle gerçekleştirilmesi,
- Belirlenmiş standartlara uygun ürün / hizmetlerin alınması,
- Mükerrer ve birbiriyle örtüşen yatırımlardan kaçınılması,
- Uygulama projelerinin mutlak surette bir yapılabirlik etüdüne dayandırılması,
- Veri paylaşımını esas alan birlikte işleyen sistemlerin kurulması,
- Yaygın uygulama projelerine pilot ve/veya aşamalı olarak başlanıp, bu aşamanın sonuçları doğrultusunda ulusal düzeyde yaygınlaştırılması,
- Doğrudan herhangi bir kamu kurumunun bünyesinde gerçekleştirilmesi mümkün olmayan proje ve faaliyetlerin genel koordinatör birim tarafından yürütülmesi,
- Yapılacak düzenlemelerde ve uygulama projelerinde, kişisel bilgilerin korunması ve ağ güvenliğinin teminat altına alınması,
- Ürün ve hizmet tedarikinde piyasa mekanizmalarının işlerliğinin sağlanması,
- Bilgi toplumuna dönüşümün izlenmesi ve uygun politikaların zamanında oluşturulması amacıyla tüm çalışmalarda, izleme ve değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi ve bu kriterlere göre ortaya çıkan istatistiklerin ve sonuçların duyurulması,
- İyi bir yönetim modeli oluşturularak, ilgili tüm kesimlerin karar alma süreçlerine etkin katılımının sağlanması; bu amaçla, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde yürütülen tüm proje ve uygulamaların vatandaşlara, iş dünyasına, kamu kurumlarına, üniversitelere ve sivil toplum örgütlerine mümkün olan en etkin araçlar kullanılarak aktarılması ve elde edilen sonuçların dönemsel olarak kamuoyu ile paylaşılması.

⁴²⁵ "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler", ss. 27-28

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesinde, bilgi birikiminden, günümüze kadar yapılan çalışmalardan ve oluşumlardan yararlanma yaklaşımı benimsenmiştir. Bu bağlamda, daha önce ülkemizin E-Avrupa+ Girişimine taraf olmasını takiben başlatılan E-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve 13 çalışma grubunun 8'e düşürülmesine karar verilmiştir. Bu dönemde yeniden düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıdadır:

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

DPT Müsteşarlığı'nın koordinatörlüğünde bu 8 çalışma grubuyla yürütülen çalışmalar sonucu ilki 2003-2004 yıllarını kapsayan, ikincisi 2005 yılını kapsayan Eylem Planı olmak üzere iki adet Kısa Dönem Eylem Planı hazırlanmıştır.⁴²⁶ Bu eylem planları, E-Dönüşüm Türkiye Projesinin koordinasyon içinde yürütülmesini ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak amacıyla hazırlanan en önemli uygulama araçlarıdır.⁴²⁷

2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında 2005-2006 yıllarında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak 2006-2010 döneminde uygulanmak üzere 2006 yılı Temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile⁴²⁸ Türkiye'nin dünyadaki gelişmelere paralel olarak bilgi toplumuna dönüşüm hedefini

⁴²⁶ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı", s.1

⁴²⁷ "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler", s.28

⁴²⁸ "E-dönüşüm Türkiye Projesi"

gerçekleştirmeye yönelik çalışmalarını orta vadeli bir programa bağladığı temel bir politika metni olarak kabul edilmiş ve yürürlüğe konmuştur.⁴²⁹

Bilgi Toplumu Stratejisi ile 4 aktör grubuna yönelik belirlenen 7 temel stratejik öncelik eksenindeki strateji, hedef ve eylemler ortaya konmuştur. Kamu kesimi, özel kesim, bireyler ve bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünü kapsayan stratejik öncelik alanları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:⁴³⁰

- Sosyal Dönüşüm
- Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu
- Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü
- Kamu Yönetiminde Modernizasyon
- Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü
- Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri
- Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi

Bilgi Toplumu Stratejisi, 7 ekseninde, 38 kamu kurumunun sorumlu olduğu 111 eylem ile hayata geçirilecek, 36'sı temel gösterge olmak üzere 117 gösterge ile gelişmelerin takip edildiği, 2,9 milyar TL harcama öngörülen bütüncül bir program olarak uygulamaya konmuştur.⁴³¹

a. E-devlet Kapısı

E-devlet Kapısı, kamu hizmetlerinin tek kapıdan sunulmasını ve kullanıcıların kamu hizmetlerine elektronik ortamda ulaşmalarını sağlayan bir platformdur.⁴³²

⁴²⁹ Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, Ankara, 2013, s.7

⁴³⁰ Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, s.7

⁴³¹ Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, s.7

⁴³² T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenine Mevcut Durum Raporu*, 25 Haziran 2013, www.bilgitoplumustratejisi.org, (30.10.2013), s.36

Nisan 2006’da Türkiye’nin ilk e-devlet sitesi olan “E-devlet Kapısı”⁴³³ süreci başlamış ve 20 Nisan tarihli bir Kanun Hükmünde Kararname ile proje Türksat’a yönlendirilmiştir.⁴³⁴

Kullanıcıların elektronik kamu hizmetlerine erişimi tercih etmelerinde hizmetin internetten sunum şekli ve seviyesi önemli rol oynamaktadır. Kamu hizmetlerinin tek noktadan ve farklı kanallardan entegre sunumunu hedefleyen E-devlet Kapısı 18 Aralık 2008 tarihinde 22 hizmetle faaliyete geçmiştir. E-devlet Kapısından sunulan hizmet sayısı 2010 yılı sonunda 246’ya ulaşmıştır. Bununla birlikte, bu hizmetlerin büyük çoğunluğunun sınırlı sayıda kurum tarafından sağlandığı dikkat çekmektedir.⁴³⁵

E-devlet Kapısı’nın kullanıcılara beş temel faydası bulunmaktadır:⁴³⁶

- Kullanıcılar tek bir kez sisteme kaydolarak, şifrelerini kaybetmedikleri sürece pek çok e-devlet hizmetine tekrar kayıt olmadan ulaşabilmektedir.
- Pek çok e-devlet hizmetine tek bir internet sitesinden erişilebilmesini sağlayarak e-devlet hizmetlerine ulaşmayı kolaylaştırmaktadır.
- Farklı e-devlet hizmetlerinin benzer bir tasarım ve ara yüzle sunulmasını sağlayarak kullanıcıların hizmetlerden daha kolay faydalanmalarını sağlamaktadır.
- Kullanıcılar sisteme bir kere girdikten sonra, aynı güvenlik seviyesi gerektiren hizmetleri tekrar şifrelerini girmeden alabilmekte, zaman kazanmaktadır.
- Kullanıcılar sık kullandıkları e-devlet hizmetlerine tek adımda ulaşabilecekleri bir kişiselleştirme sayfası oluşturarak işlemlere ulaşmalarını hızlandırmaktadır.

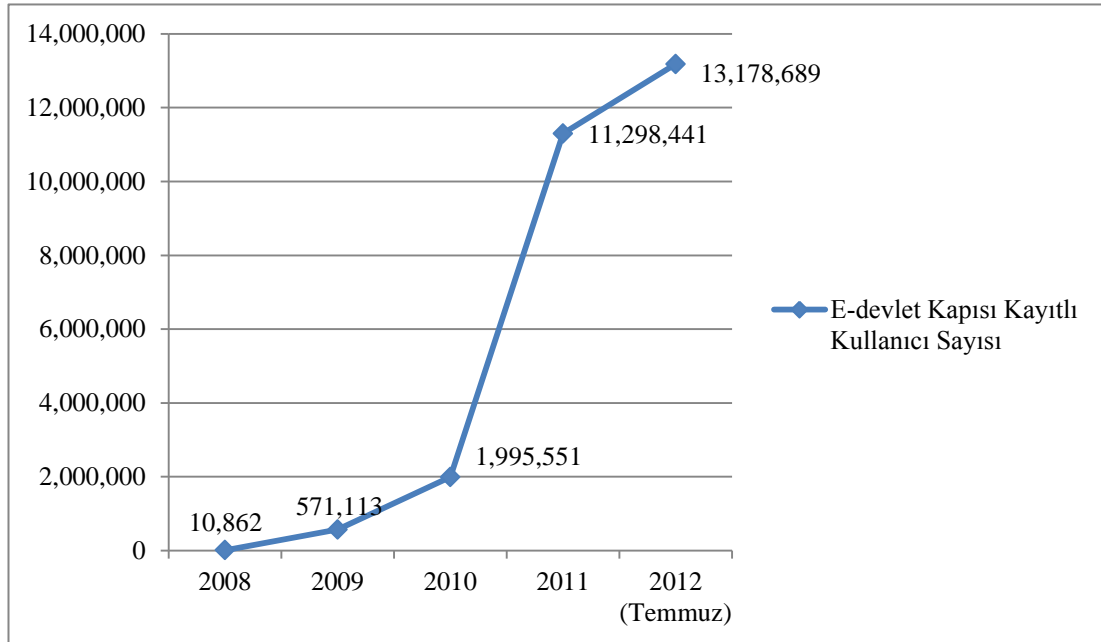
⁴³³ Türkiye resmi e-devlet sitesi için bkz. <https://www.turkiye.gov.tr/>

⁴³⁴ “E-government in Turkey”, s.9

⁴³⁵ Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, Haziran 2011, Sayı: 2826, s.76

⁴³⁶ ⁴³⁶ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu*, s.37

Şekil 8. E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı



KAYNAK: Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, s.195

Anadolu Ajansı'nın Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'ndan elde ettiği verilere göre; Türkiye'nin 2008 yılında tanıştığı E-devlet Kapısı, Eylül 2013 itibari ile 15.2 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşmıştır. Devlet tarafından sunulan hizmetleri vatandaşların ayağına götüren E-devlet Kapısı'na kaydolan kullanıcıların 11.4 milyonunun erkek, 3.7 milyonunun ise kadın olduğu açıklanmıştır. E-devlet Kapısı üzerinden 105 kamu kurumu tarafından sunulan 785 hizmete erişilmektedir.⁴³⁷

Açıklanan verilerde hizmet veren belediye sayısı 59'a çıkan E-devlet Kapısı aktif kullanım bakımından da önemli bir yol kat etmiş durumdadır. E-Devlet kapısını 2013 yılının Temmuz ayında 2 milyon kişi kullanırken, bu rakam Eylül 2013'de 3.7 milyona ulaşmış durumdadır.⁴³⁸

⁴³⁷ "E-Devlet Kapısı 2018 Hedefi: 30 Milyon Kayıtlı Kullanıcı", 06.09.2013, <http://www.haberler.com/e-devlet-kapisi-2018-hedefi-30-milyon-kayitli-5028234-haberi/>, (28.10.2013)

⁴³⁸ "E-Devlet Kapısı 2018 Hedefi: 30 Milyon Kayıtlı Kullanıcı"

Onuncu Kalkınma Planı kapsamında; e-devlet uygulama ve hizmetlerinin geliştirilmesine ve E-Devlet Kapısı'na taşınmasına devam edilecektir. Yeni kimlik kartının tüm vatandaşlara dağıtımı tamamlanacak ve e-devlet hizmetlerinde yaygın kullanımı sağlanacaktır. Kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına imkân tanıyan E-yazışma Projesi yaygınlaştırılacaktır. Ayrıca e-devlet hizmet sunumunda kullanıcı talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve karşılanmasında mobil uygulamalara ve e-katılıma önem verilecektir.⁴³⁹

Mobil uygulamalar bağlamında, ilk hizmetleri CeBIT Bilişim Fuarı'nda 07 Ekim 2009 tarihinde düzenlenen bir törenle Cumhurbaşkanımız Sayın Abdullah Gül tarafından hizmete açılan Mobil Devlet, kullanıcıların mobil cihazlar üzerinden e-Devlet Kapısına erişebilmelerini sağlayan bir uygulamadır. Mobil Devlet uygulaması sayesinde uygun bir cep telefonu ile E-devlet Kapısından 7/24 hizmet almak mümkündür.⁴⁴⁰

T.C. Ulaştırma Bakanlığı'nın Hedef 2023: Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi'nde belirtildiği üzere E-devlet Kapısı'na ilişkin hedeflerden bazıları şu şekilde sıralanmıştır:⁴⁴¹

- 2013 yılı sonunda 25 milyon, 2018 yılında da 30 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşılması sağlanacaktır.
- E-devlet Bölge Kapısı Projesi: En az 3 ülkede e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve Türkiye'nin bölge ülkeleri içerisinde e-devlet uygulamalarının merkezi haline getirilmesi sağlanacaktır.
- Kamu kurumlarının bilişim sistemlerindeki veri tabanları da birleştirilerek "Kamu Entegre Veri Merkezi"ne dönüşmesi ve merkezileştirilmesi sağlanacaktır.
- E-dünya Kapısı Projesi: E-dünya uygulaması için veri akışının Türkiye üzerinden sağlanması, bu anlamda ülkemizin bilişim üssü haline gelmesi sağlanacaktır.

⁴³⁹ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*, <http://www.dpt.gov.tr/Kalkinma.portal>, (28.10.2013), s.60

⁴⁴⁰ "Mobil Devlet Nedir?" <http://www.turksat.com.tr/content/view/150/224/>, (26.10.2013)

⁴⁴¹ T.C. Ulaştırma Bakanlığı, *Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023*, Ankara, s.155

- 2018 yılında E-devlet Kapısı üzerinden verilen kamu hizmet sayısının 3000'e yükseltilmesi için çalışmalar devam etmektedir.
- 2023 yılında tüm kamu hizmetlerinin E-devlet Kapısı'ndan sunulması hedeflenmektedir.

b. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Projeleri

Merkezi Nüfus Yönetim Sistemi "MERNIS" projesi 1998 yılında başlatılmıştır. Yaklaşık 120 milyon kişinin veri girişi 1999 yılında tamamlanmış olup, her Türk vatandaşına 11 haneli bir dijital kimlik numarası atanması çalışmalarına başlanmıştır.⁴⁴² MERNIS projesi bağlamında veri girişi 1998 de başlamıştır fakat çevrimiçi olarak kullanım ancak 2002 yılında sağlanmıştır. Kullanılmaya başlandığı 2002 yılı, aynı zamanda Türkiye'de e-devlet söylemlerinin de başladığı yıldır.⁴⁴³

2003 yılı Ocak ayında MERNIS nüfus sayımını dijitalleştirmek ve nüfus sayımı bilgilerini depolamak üzere faaliyete geçmiştir.⁴⁴⁴ MERNIS projesi başladığında bir e-devlet projesi olmamakla birlikte, bittiğinde büyük bir e-devlet projesi olarak görevler yüklenmiş ve Türkiye'deki e-devlet çalışmalarının önemli bir ayağını oluşturmuştur. Kurumlar kimlik bilgilerini MERNIS ile doğrulamakta ve bu bilgiye dayanarak işlemler yapmaktadırlar.⁴⁴⁵

2010 yılı itibariyle yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerini elektronik ortama taşıyan MERNİS'in pilot uygulaması Mersin'de başlatılmıştır. 2013 yılı Ocak ayından itibaren de MERNİS yurt çapında kullanılmaya başlanmıştır.⁴⁴⁶

Mernis Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır:⁴⁴⁷

⁴⁴² "E-government in Turkey", s.10

⁴⁴³ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.69

⁴⁴⁴ "E-government in Turkey", s.10

⁴⁴⁵ Naralan, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, s.69

⁴⁴⁶ Şahika Eroğlu, "E-devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2013, s.32

⁴⁴⁷ "Genel Olarak MERNİS" <http://www.nvi.gov.tr/>, (27.10.2013)

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılarak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonunun sağlanması,
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanının kurulmasını gerçekleştirmek,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak,
- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrimiçi yürütülmesini sağlamak,
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı şekilde elde edilmesini sağlamak,
- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ve kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak,
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşları yakınlaştıran bir hizmet güvenliği sağlamak.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün yürüttüğü diğer projeler ise; Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Adres Kayıt Sistemi (AKS), Dijital Arşiv Projesi (DAP) ve Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) projeleridir.

c. Maliye Bakanlığı Projeleri

Maliye Bakanlığı tarafından 1998 yılında başlatılan “VEDOP” internet vergi projesi Türkiye'nin ilk e-devlet projesidir. VEDOP Maliye Bakanlığının Vergi Dairelerinin ülke düzeyinde otomasyonu için başlattığı bir projedir.⁴⁴⁸

Maliye Bakanlığı'nın 2012 faaliyet raporunda yer alan uygulanmakta olan projeleri şu şekilde sıralanmaktadır:⁴⁴⁹

⁴⁴⁸ “E-government in Turkey”, s.10

- Dava süreçlerinin takip, denetim ve dava hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik olarak tasarlanan Merkezi Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP),
- Bütçe süreçlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlayan ve bu sayede ödenek teklif aşamasından harcama aşamasına kadar olan süreci kontrol altında tutarak etkili bir bütçe politikası uygulamasına imkân sunan E-bütçe Projesi,
- Mali işlemlerin harcama birimleri ve muhasebe birimi aşamalarını tek bir otomasyon sistemi içinde bütünleştiren, harcama birimleri ile muhasebe birimleri arasında elektronik iletişim ortamı sağlayan ve kamu hesaplarının elektronik ortamda izlenmesine imkân sağlayan Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS),
- Milli emlak bilgi sistemi oluşturma imkânı sağlayan Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP),
- Bakanlık merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatında görev yapan her düzeydeki personelin tüm özlük bilgilerinin bilgisayar ortamında saklanması ve takibi ile Bakanlık Personel Bilgi Sisteminin oluşturulmasını sağlayan Personel Otomasyon Projesi (PEROP)
- Bakanlığın yapmış olduğu tüm mali ve mali olmayan işlemleri elektronik ortamda yönetilebilir, ölçülebilir ve analiz edilebilir hale getiren ve diğer bilgi sistemleriyle entegre edilebilen Maliye SGB.net Sistemi Projeleri yürütülmektedir.

Ayrıca 2012 Faaliyet Raporu döneminde, Vergi Denetim Kurulu Bilgi İşlem Sistemi Projesi (VDK-BİS), Vergi Denetim Kuruluna verilen görevlerin gerektirdiği bütün iş süreçlerinin elektronik ortamdan yürütülmesi amacıyla hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur.⁴⁵⁰

Yukarıda da bahsedilen MEOP, Milli Emlak Genel Müdürlüğü merkez ve taşra teşkilatında yapılmakta olan ve giderek artan iş hacmini karşılamak üzere, tüm

⁴⁴⁹ T.C. Maliye Bakanlığı, *Maliye Bakanlığı Faaliyet Raporu 2012*, <http://www.maliye.gov.tr>, (29.10.2013), s.14

⁴⁵⁰ T.C. Maliye Bakanlığı, a.g.e, s.58

işlemlerin bilgisayar destekli olarak yapılmasına yönelik olarak yürütülen, taşıdığı önem, donanım ve yazılım büyüklüğü, yürütülme şekli, finans durumu, izlenen metot ve kullanılan insan gücü açısından ülkemizin sayılı ve örnek projelerinden birisidir. MEOP sisteminin reorganizasyonu kapsamında sürdürülmekte olan MEOP II çalışmaları tamamlanarak web tabanlı mimaride çalışan ve merkezden tek bir veri tabanı ile yönetilecek olan sisteme geçilmiştir. MEOP II, hem personelin iş yükünü hafifletecek ve hata yapmasını engelleyecek hem de yöneticilerin istedikleri bilgilere eksiksiz ulaşmasını sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.⁴⁵¹

MEOP II, 8 Eylül 2012 tarihinde Eskişehir ve Nevşehir illerinde kullanılmaya başlanmış olup, 7 Aralık 2012 tarihinde Adana, Antalya, Bursa, Mersin, İstanbul ve Muğla illerinin açılışı ile tamamlanmıştır. 24 Aralık 2012 tarihinde ise MEOP II'de gerçek ortama geçilmiştir.⁴⁵²

Maliye SGB.net sistemi kamu mali yönetim anlayışının tüm unsurlarını kapsayan bir anlayış çerçevesinde tasarlanmıştır. Yeni kamu mali yönetim anlayışının içerdiği planlama, uygulama, izleme ve kontrol bileşenleri sistemin temelini oluşturmakta böylelikle plan ile uygulama, uygulama ile izleme, izleme ile kontrol arasında bağ kurulmaktadır. Sistem, Maliye Bakanlığında e-devletin hayata geçirilmesi açısından önemli bir role sahiptir. Tüm mali süreçleri kapsayacak şekilde tasarlanmış olup, tüm kamu idarelerinde uygulanabilir ve diğer sistemlerle entegre bir şekilde çalışabilir yapıdadır.⁴⁵³

d. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Projeleri

Gümrük Sistemleri Otomasyon projesi (GİMOP), Türkiye'nin kamu sektöründeki ilk veri ambarı uygulamasını oluşturmaktadır. Bu proje ile gümrük mevzuatının ve rejimlerin geliştirilmesi, gümrük teşkilatının yeniden düzenlenmesi, gümrük mevzuatında tekdüzen uygulama, personel kaynağının daha iyi kullanılması, dış ticaret istatistiklerinin daha hızlı ve etkin üretilmesi, daha etkili vergi tahsilâtı ile seçici ancak daha etkili gümrük kontrolünü sağlamaya yönelik bilgisayar sisteminin

⁴⁵¹ A.g.e, s.63

⁴⁵² A.g.e, s.63

⁴⁵³ A.g.e, s.66

geliştirilmesi ve uygulanması amaçlanmaktadır.⁴⁵⁴ Bu doğrultuda, 133 Gümrük idaresinde otomasyona geçilmiş ve işlemlerin yüzde 100'ü elektronik ortamda yapılmaya başlanmıştır.⁴⁵⁵

Proje ile ulaşılmaya çalışılan hedeflerden biri de merkezi karar destek sistemine yardımcı olacak şekilde kaçakçılık, kıymet ve tarife bilgilerini de kapsayan “Veri Ambarı” adı verilen yazılımın devreye sokulmasıdır. 2002 Nisan ayı başında tamamlanan bu yazılım ile hem merkez hem de taşra idarelerinin ihtiyaçları olan bilgilere kısa sürede ulaşmaları imkânı tanındığı gibi, söz konusu bilgilerden performans analizleri, geleceğe dönük tahminler gibi istatistiksel analizlerde yapılabilmektedir. Bu sayede kontrol hizmetlerinin daha etkin yapılabilmesi ve dış ticaret istatistiklerinin kısa sürede çıkarılması mümkün olmaktadır.⁴⁵⁶

GİMOP kendi içinde iki önemli uygulamayı barındıran bir proje olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlar; Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) ve Elektronik Veri Değişimi (EDI)'dir. Bu uygulamalardan BİLGE, gümrük işlemlerinin bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan bir yazılımdır. 2002 yılında tamamlanan bu uygulama ile 68 gümrük idaresinde diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin yüzde 99'u elektronik ortamda gerçekleştirilebildiği vurgulanmaktadır.⁴⁵⁷

GİMOP içinde yer alan ikinci proje olan Elektronik Veri Değişimi (EDI) sayesinde ihracatçılar, ithalatçılar ve taşıma şirketleri, gümrük veri giriş salonlarındaki uzun bekleme kuyruklarında zaman kaybetmemekte, artık tüm işlemler elektronik ortamda yapılmaktadır. E-Gümrük projesi, ticaret yapanlara, gümrük beyannamelerini internet üzerinden verebilmelerini sağlamaktadır. Bu uygulama sayesinde vergi işlemlerinde olabilecek hatalar da engellenmektedir.⁴⁵⁸

⁴⁵⁴ Çelikkol, a.g.e, s.76

⁴⁵⁵ T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, *Stratejik Plan 2013-2017*, <http://www.gtb.gov.tr/data/51d557c6487c8e0f30a44f53/gtb%20stratejik%20plan-son.pdf>, (28.10.2013), s.32

⁴⁵⁶ Çelikkol, a.g.e, s.77

⁴⁵⁷ Ayten Onat, “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, Ocak 2011, s.98

⁴⁵⁸ Çelikkol, a.g.e, s.79

Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi ise; gümrük kapılarının teknolojinin sağladığı modern imkânlarla donatılması ve her bakımdan sağlıklı bir altyapıya kavuşturulmasını sağlamaktadır. Bu durum da, ulusal güvenliğimiz açısından olduğu kadar ekonomik ve jeopolitik unsurlar açısından da büyük önem ve öncelik taşımaktadır. Sınır kapılarına tır arama cihazları, plaka okuma sistemi, CCTV kurularak, GPRS aracılığıyla Türkiye'den transit geçen tırlar takip edilerek, kaçakçılık ile etkin mücadele edilmektedir.⁴⁵⁹

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı aşağıda verilen çok sayıda yazılımı kullanarak gümrük ve ticarete modern teknolojiyle hizmet vermektedir:⁴⁶⁰

- GİMOP (Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi)
 - BİLGE (Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri)
- İthalat-İhracat-Transit Sonlandırma İşlemleri
 - CKTP (Ceza Kararları Takip Programı)
 - Risk Analizi Programları
 - Mesaj Programı
 - Kullanıcı Onay Programı
 - Vergi Sorgu Programı
 - E-Belge Projesi
 - Firma Dosyası Takip Programı
 - Gemi Takip Programı
 - E-İmza
 - Merkezi Kara Kapıları Programı
 - YGMS (Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirlerinin işlemleri için)
 - Merkezi İhbar Programı (Kara Taşıtları için)
 - 1 No.lu Taşıt Takip Programı
 - 2 No.lu Taşıt Takip Programı
 - TIR Transit Takip Programı
- Araç Takip Sistemleri (ATS) Web Servisleri

⁴⁵⁹ Çelikkol, a.g.e, s.79

⁴⁶⁰ T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, a.g.e, ss.32-33

- GÜVAS (Gümrük Veri Ambarı Sistemi)
- SGB. NET Programı
- UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)
- Hukuk Bilgi Sistemi
- MERSİS (Merkezi Sicil Kayıt Sistemi)
- TUBİS (Tüketici Bilgi Sistemi) ve Tüketici Bilgilendirme Portalı Projesi
- ESBİS (Esnaf ve Sanatkârlar Bilgi Sistemi)
- Hal Kayıt Sistemi Projesi

e. Milli Eğitim Bakanlığı Projeleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerine verilen önemden dolayı birçok alanda elektronik projeler geliştirilmekte ve kurumlarda uygulamaları yapılmaktadır. Bu projelerden bir tanesi de “Mebis Projesi (Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi)” dir. Mebis Projesi ile Bakanlık hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak daha hızlı ve etkin bir biçimde yürütülmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Proje, il ve ilçe Milli Eğitim Müdürlüklerini gereksiz kırtasiyecilikten kurtarmayı ve yerel bölgelere hareket serbestliği sağlayarak merkezin yükünü azaltmayı amaçlamıştır.⁴⁶¹

2006 yılında yapılan bir genelge ile çalışmaları başlayan projenin büyük bir kısmı tamamlanmış ve Mebis Projesinin adı Mebbis olarak değiştirilmiştir. Mebbis (Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri) içinde yer alan yazılımların bakanlığın tüm birimleri ve okullarınca kullanılabilen web tabanlı hale getirilmesi ve ihtiyaç duyulan yeni yazılım ve modüllerin sisteme eklenilmesi çalışmalarında büyük mesafeler kaydedilmiştir. Mebbis’in içerdiği yazılımların tanınip daha aktif kullanımı için tanıtım ve yeni kullanıcıların tanımlanması gibi çalışmalar yürütülmüş, birçok iş ve işlemin sadece elektronik ortamda gerçekleştirilmesine yönelik mevzuat değişikliklerini de içeren çalışmalar yapılmıştır.⁴⁶²

⁴⁶¹ Nihat Şeker ve Güneş Şeker, “E-Devlet Uygulamalarından İlsis’in Okul Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi”, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, Cilt:2, Sayı:2, Mayıs 2009, s.13

⁴⁶² A.g.m, s.13

Mebbis kapsamında geliştirilen ve halen uygulamada olan birçok alt sistem bulunmaktadır. Bu sistemler eğitim ve öğretim kurumları arasındaki iş, bilgi akışı ve personel işlemlerini bilgisayar ortamlarında yürütmek ve vatandaşları bilgilendirmek üzere geliştirilmiştir. Bunlar; öğrenci bilgilerinin tamamının girildiği e-okul, veli bilgilendirme sistemi, açık öğretim lisesi ile ilgili bilgilerin bulunduğu aöl (açık öğretim lisesi), açık ilköğretim okulu ile ilgili olarak aio (açık ilköğretim okulu), mesleki ve teknik lise mezunlarının izlenmesi için e-mezun, KursiyerNet uzaktan eğitim platformu, yatırım projeleri için e-yatırım, özürü birey modülü, Türkiye’de Eğitimin Finansmanı ve Eğitim Harcamaları Bilgi Yönetim Sistemi Projesi (TEFBİS), eğitim bilişim ağı (EBA), il ilçe Milli Eğitim Müdürlükleri yönetim bilgi sistemi olarak İsis’dir.⁴⁶³

Milli Eğitim Bakanlığı’nın bilişim teknolojileri vizyonu, eğitim sistemini ileri teknolojilerle kaynaştırmak, yeniliklerle desteklemek, ölçüp değerlendirerek sürekli geliştirmek, yenilikçi çözümler geliştirmeyi özendirir. Bakanlıkta, bilgi ve teknolojik kaynaklardan en verimli şekilde yararlanılmaktadır.⁴⁶⁴

Millî Eğitim Bakanlığı, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Türk eğitim sistemine entegre edilebilmesi için:⁴⁶⁵

- İlköğretim okulları dâhil olmak üzere her okula BİT donanımı ve yazılımı,
- Her okula güvenilir ve hızlı internet bağlantısı,
- Her öğrenci, öğretmen, idareci, öğrenci velisi ve okul personelinin okullarında BİT’e ulaşmaları,
- Kaliteli sayısal ders içeriğinin oluşturulması ve kullanılması için uygun ortamlar sağlanması,
- Okul yönetim süreçlerinin BİT araçları kullanılarak geliştirilmesi,
- Öğretmenlerin, öğrencilerin, idarecilerin ve okul personelinin BİT teknolojilerini kullanabilir hâle gelmesi ve BİT’ten eğitim süreçlerinde

⁴⁶³ Nihat Şeker ve Güneş Şeker, a.g.m, s.13

⁴⁶⁴ T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, *Faaliyet Raporu 2012*, Ankara, Nisan 2013, <http://sgb.meb.gov.tr/>, (29.10.2013), s.4

⁴⁶⁵ T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, *Stratejik Plan 2010-2014*, Ankara, 2009, s.37

başarılı biçimde yararlanılması için gerekli olan hizmetiçi eğitim çalışmaları,

- Eğitim programlarının öğrenci merkezli programlara dönüştürülerek öğrencilerin öğrenme süreçlerinde kendi başlarına BİT araçlarını kullanarak bilgiye ulaşmaları,
- Sayısal içeriğin öğrenciler için kendi kendilerine öğrenme ortamı sağlayacak bir şekilde düzenlenmesi için çalışmalar yapılması,
- Bilgi, iletişim teknolojilerine erişimde eşitsizliğin (digital divide) önüne geçmek için çalışmalar yapılacak ve okullarda bulunan bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm vatandaşlarımızın kullanımına sunumu sağlanacaktır.

Milli Eğitim Bakanlığı'nın 2012 Faaliyet Raporunda bilgi toplumuna yönelik hedefleri; Okullardaki bilgi teknolojisi (BT) sınıflarını kamu internet erişim merkezleri (KIEM) şeklinde vatandaşların kullanımına açarak toplumun bilgiye erişimini artırmak ve okullarda vatandaşlara yönelik medya okuryazarlığı eğitimleri vermek ve bilişim okuryazarı sayısını her yıl % 10 oranında artırmak şeklinde belirtilmiştir.⁴⁶⁶

E-performans Bütçe Projesi kapsamında geliştirilen Bakanlık merkez ve taşra teşkilâtı birimlerinin stratejik plan, bütçe, harcama, performans ve raporlamalara ilişkin tüm iş ve işlemlerini yapacakları organizasyon ve planlama modülü, bütçeleme modülü, kaynak yönetimi modülü ve raporlama modüllerinden oluşan "mebnet" yönetim bilgi sistemi yazılımı 2012 yılında "mebnet.meb.gov.tr" internet adresinde kullanıma açılmıştır.⁴⁶⁷

f) Sosyal Güvenlik Alanındaki Uygulamalar

Sosyal Güvenlik Kurumu prim toplanmasından, satın alınan hizmetlerin bedellerinin ödenmesine kadar birçok konuda tek yetkili kurum olduğundan, kurumun etkin hizmet verebilmesi için E-SGK uygulamaları başlatılmıştır. E-SGK uygulamalarından başlıcaları; e-bildirge, e-borcu yoktur, veri ambarı ve kurumsal

⁴⁶⁶ T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, *Faaliyet Raporu 2012*, s.16

⁴⁶⁷ A.g.e, s.34

raporlama sistemi, kesenek bilgi sistemi, hak sahipliği sorgulama, evrak takip sistemi, MEDULA uygulamaları, e-eczane, e-optik, e-tıbbi malzeme, akıllı kart ve elektronik reçete uygulamasıdır.⁴⁶⁸

2004 yılının Mayıs ayında işverenlerin internet üzerinden çalışanlarının sigorta primi belgelerini göndermeleri ve internet bankacılığı ya da otomatik ödeme yoluyla prim ödemelerini yapmaları amacıyla ebildirge portalı oluşturulmuştur.⁴⁶⁹

E-borcu yoktur uygulaması, SGK’da tescilli işyeri olan ve e-bildirge uygulamasından yararlanan işverenlerin “borcu yoktur” yazılarını 7gün/24saat internet üzerinden alabilmelerine olanak sağlayan bir uygulamadır.⁴⁷⁰

Medula sistemi, sağlık tesisleri tarafından sigortalı ve hak sahipleri için verilen sağlık hizmetine ait fatura bilgisinin, Genel Sağlık Sigorta Sistemi’ne aktarılmasını ve fatura bedellerinin tesislere ödenmesini sağlayan bir otomasyon sistemidir. Medula sözcüğü, medikal ve ulak kelimelerinden oluşmaktadır.⁴⁷¹

2013 yılında Sosyal Güvenlik Kurumu “İnsansız Sosyal Güvenlik Merkezleri”ni hizmete sokmuştur. İnsansız SGM’leri ile kalabalığın yoğun olduğu merkezlere konuşlandırılarak hizmet alımı için sırada beklemenin önüne geçmek hedeflenmektedir. İnsansız SGM’lerinin ardından Sosyal Güvenlik Merkezi açılmayan 514 adet ilçe için, daha doğrusu sigortalılık sayısı itibariyle maliyet etkin olmadığından dolayı merkez açılmayan bölgeler için Mobil SGM’ler hizmete alınmaktadır. Artık Mobil SGM’ler aracılığıyla 16,5 milyon vatandaş da merkezleri olmadığı halde bu hizmetten yararlanabilecektir.⁴⁷²

24 Ekim 2013 tarihinde CeBIT Bilişim Eurasia Fuarı’nda Sosyal Güvenlik Kurumu’nun yeni hizmeti Mobil Sosyal Güvenlik Merkezlerinin (SGM) tanıtımını

⁴⁶⁸ Özata ve Sevinç, a.g.e. s.173

⁴⁶⁹ “E-government in Turkey”, s.31

⁴⁷⁰ Özata ve Sevinç, a.g.e. s.174

⁴⁷¹ A.g.e. s.176

⁴⁷² “Mobil SGM’ler görücüye çıktı”, 24.10.2013, *Hürriyet*, <http://www.hurriyet.com.tr/sondakika/24975027.asp>, (27.10.2013)

yapan SGK Başkanı Yadigar Gökalp İlhan; SGK'nın kamuda e-devlet uygulamalarının yüzde 62'sini gerçekleştirdiğini belirtmiştir.⁴⁷³

SGK, 76 milyon vatandaşa sosyal güvenlik alanlarında hizmet veren bir kuruluştur. Kuruluşun e-devlet uygulamalarını etkin bir şekilde sağlaması, vatandaşa sunulan hizmetlerin hızını ve kalitesini artırmak adına önemli bir gelişmedir. Kurum yetkililerinden alınan bilgilere göre, Mobil SGM'ler sosyal güvenlik merkezleri tarafından verilen yüzlerce hizmetin tamamını sağlayabilecektir. Bunun yanında vatandaşların dilekçe ve başvuruları elektronik ortamda alınabilecek, ayrıca, vatandaşlar mobil POS cihazları vasıtasıyla kredi kartı kullanarak her türlü prim ve ödeme işlemlerini gerçekleştirebileceklerdir. Yine ihtiyaç duyulduğunda kimlik doğrulamaya yönelik (Nüfus cüzdanı, ehliyet, fotoğraf vb.) işlemler de gerçekleştirilebilecektir.⁴⁷⁴

g. Diğer Projeler

Yukarıda belirtilen belli başlı e-devlet ve e-demokrasi proje ve uygulamaları dışında, Türkiye'de yeni olarak sayılabilecek birkaç uygulamaya değinmek gerekirse; Kurumlar arası yazışmaların elektronik ortama taşınması konusundaki e-yazışma projesinden bahsedilebilir. E-yazışma projesinin teknolojik altyapısı 2011 Eylül ayında tamamlanmıştır ve 2012 itibariyle proje 6 kurumda pilot çalışma kapsamında kullanılmaktadır. Kayıtlı Elektronik Posta hizmetlerine ilişkin mevzuat da 2011 yılında tamamlanmış ve 2012 yılında PTT ilk Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı olarak yetkilendirilmiştir. Yine aynı yılda tüm tapu kayıtları TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi) merkezi veri tabanına aktarılmış, taşınmazlarla ilgili işlemlerin taşınmazların bağlı olduğu tapu sicil müdürlüğü dışında da yapılabilmesi sağlanmıştır.⁴⁷⁵

Ayrıca Haziran 2013'den itibaren Adli Sicil Belgeleri, E-Devlet Kapısı'ndan verilmeye başlanmıştır. Vatandaşlar, 7/24 esasına göre, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın dünyanın her yerinden adli sicil belgesini alabilmekte, barkodlu belge

⁴⁷³ "Mobil SGM'ler görücüye çıktı"

⁴⁷⁴ "Mobil SGM'ler görücüye çıktı"

⁴⁷⁵ Eroğlu, a.g.e, s.33

doğrulama yöntemi ile adli sicilde muhtemel sahteciliğin önüne geçilebilmektedir. Ülkemizde bir günde verilen 45 bin adli sicil belgesinden 12 bini E-devlet Kapısı üzerinden alınmaktadır.⁴⁷⁶

Dokuzuncu Kalkınma Planı döneminde e-devlet hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemleri ile ortak altyapılardan Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı, Kamu Güvenli Ağı, Ortak Çağrı Merkezi, Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi gibi alanlarda sınırlı düzeyde ilerleme kaydedilebilmiştir.⁴⁷⁷

2. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri

Refah toplumuna ulaşma sürecinde bilim ve teknolojiden etkin bir araç olarak yararlanılmasını sağlamak için, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 13 Aralık 2000 tarihli toplantısında 2003-2023 yıllarını kapsayan Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Stratejileri Belgesi'nin hazırlanması kararını almıştır. Yaklaşık bir yıl süren hazırlık çalışmaları sonrasında, 24 Aralık 2001 tarihli Yedinci Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, Projenin adı "Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri" olarak belirlenmiş; projenin temel yaklaşımı, ana teması ve bu kapsamda yürütülecek alt projelerin ayrıntılı içeriği ile yürütme planı ve yönetim şekli onaylanmıştır.⁴⁷⁸

Vizyon 2023 belgesinde, bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin vizyon "GSMH'nın sürdürülebilir şekilde büyümesine, yarattığı markalar ve teknolojiler ile doğrudan, sağladığı iletişim olanakları ve bilgi kaynakları üzerinden diğer sektörlerle verdiği destek ile dolaylı olarak giderek artan oranda katkıda bulunan; ve en az üç alanda, dünyada ilk akla gelen ya da tercih edilen ülke konumuna gelmek" şeklinde ifade edilmiştir.⁴⁷⁹

Projenin çalışma kapsamı aşağıdaki gibi belirlenmiştir:⁴⁸⁰

⁴⁷⁶ "E-Devlet Kapısı 2018 Hedefi: 30 Milyon Kayıtlı Kullanıcı"

⁴⁷⁷ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*, s.60

⁴⁷⁸ Tübitak, "Vizyon 2023" <http://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-vizyon-2023>, (27.10.2013)

⁴⁷⁹ Devlet Planlama Teşkilatı, *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, s.18

⁴⁸⁰ Tübitak, a.g.m.

- Türkiye'nin bilim ve teknoloji alanında mevcut konumunun ve durumunun saptanması,
- Dünyada bilim ve teknoloji alanında yapılan çalışmaların saptanması,
- Türkiye'nin 2023 hedefleri bağlamında, bilim ve teknoloji taleplerinin tespit edilmesi,
- Bu hedeflere ulaşılabilmesi için gerekli stratejik değer taşıyan teknolojilerinin saptanması, bu teknolojilerin geliştirilmesi ve/veya edinilmesine yönelik politikaların önerilmesi.

Tablo 20. E-devlet Alanında Gelişmeler ve Hedefler

	2006	2012	2013	2018
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler (%)	26,7	45,1	48,0	65,0
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Girişimler (%)	66,2	81,5	85,0	90,0
E-devlet Hizmetleri Memnuniyet Oranı (%)	95,0	94,4	97,5	98,0
E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon Kişi)	0,01	13,8	15,0	30,0
E-devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	22	547	700	3.000

KAYNAK: T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*, s.60

Vizyon 2023 Bilim ve Teknoloji Stratejileri çalışmaları kapsamında aşağıdaki projeler başlatılmıştır:⁴⁸¹

- Teknoloji Öngörü Projesi,
- Ulusal Teknoloji Envanteri Projesi,
- Türk Araştırmacılar Envanteri Projesi,
- Ulusal AR-GE Altyapısı Projesi.

Bu projeler bağlamında başlatılan çalışmalar hala devam etmektedir.

⁴⁸¹ Tübitak, a.g.m.

C. Türkiye'deki E-devlet ve E-demokrasi Uygulamalarının Değerlendirilmesi ve Dünya'daki Yeri

2011 Bilgi Toplumu İstatistiklerine göre⁴⁸² Türkiye'nin e-hizmetleri, kullanıcı deneyimi değerlendirmesinde %80, kullanıcı memnuniyeti değerlendirmesinde ise %100 oranlarını elde etmiştir (AB ortalaması sırasıyla %79 ve %80'dir). E-hizmetler kullanıcı deneyimi endeksi aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- Hizmet sunumunda şeffaflık: %89 (AB ortalaması %52)
- Çoklu kanallardan hizmet sunumu: %90 (AB ortalaması %88)
- Mahremiyet ve bilgi güvenliği: %78 (AB ortalaması %90)
- Kullanım kolaylığı: %94 (AB ortalaması %80)

İncelenen portallar kullanılabilirlik açısından %80, portal tasarımında yeterlilik açısından %100 ve hizmet paketleri açısından %100 değerlerini elde etmiştir (AB ortalamaları sırasıyla %77, %89 ve %77'dir).

Hizmetlerin elektronik ortamda sunumunda Türkiye %89'luk bir oranla %82 olan AB ortalamasının üstündedir. Türkiye, hizmetlerin elektronik ortamda sunumu sıralamasında, ölçümü yapılan 32 ülke arasında 17. sırada yer almaktadır.⁴⁸³

Hizmetlerin olgunluk düzeyi %91 oranında gerçekleşmiştir. Bu hizmetlerden iş dünyasına dönük hizmetlerin olgunluğu %100 oranında (AB ortalaması %94), vatandaşa dönük hizmetlerin olgunluğu ise %85 oranında (AB ortalaması %87) gerçekleşmiştir.⁴⁸⁴

Bu olgunluk düzeyine rağmen e-devlet uygulamalarında çeşitli olumsuzluklar da dikkat çekmektedir. E-devlet uygulamalarına karşı var olan güven kaygılarının yanı sıra, e-devlet şifresinin ilk alınacağı zaman ve her unutulduğunda vatandaşlar tarafından PTT'ye gidilip alınmasının da kullanımı olumsuz etkilediği görülmüştür.

⁴⁸² T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Haziran 2011, s.195

⁴⁸³ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, s. 193

⁴⁸⁴ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, s. 193

Hizmetlerin tek noktadan sunumu ve mobil ortamdan erişilebilmesi konularında da eksiklikler mevcuttur.⁴⁸⁵

En çok kullanılan e-devlet hizmetlerinden bazıları, girişimlere yönelik çoğu e-devlet hizmeti ve çoğu belediye e-devlet hizmeti E-devlet Kapısı'ndan verilmemektedir. Bunun yanında mobil ortamdan da çoğu e-devlet hizmetlerinden faydalanılamamakta, mevcut durumda e-devlet hizmetleri kullanımının çok düşük bir kısmının mobil ortamda gerçekleştiği incelenen örneklerde görülmektedir. E-devlet hizmetlerinin kullanım kolaylıklarının kullanıcılarının katılımıyla artırılması konusunda da E-devlet Kapısı'nda 2010 yılından beri çalışmalar yapılmaktadır. Ancak kamu BİT yöneticilerinin önemli bir kısmı kullanıcılarının katılımıyla kullanım kolaylığının artırılmasını sağlamaya yönelik çalışmalar için yeterli personel, yönlendirme veya ödenek bulamadıklarını belirtmektedir.⁴⁸⁶

Türkiye'de e-demokrasi yolunda bazı siyasi partiler seçim propagandaları düzenlemişlerdir. Teknoloji içerikli bu slogan ve bildirgelere bir örnek verecek olursak:

Şekil 9. Siyasi Partilerin Seçim Slogan ve Bildirgelerine Örnek

Örnek: Anavatan Partisi, 03.11.2002, Gazete İlanı

Teknolojiyi halkın yararına kullanan başka hangi parti var?

Bürokrasi'ye değil, e-devlet'e oy verin.

Ali Talip Özdemir

ANAP İstanbul Milletvekili Adayı

Anavatan Partisi 4 Kasım'da iktidara geldiğinde, Ali Talip Özdemir,

mimarı olduğu e-devlet projesini hayata geçirmek için çalışacak.

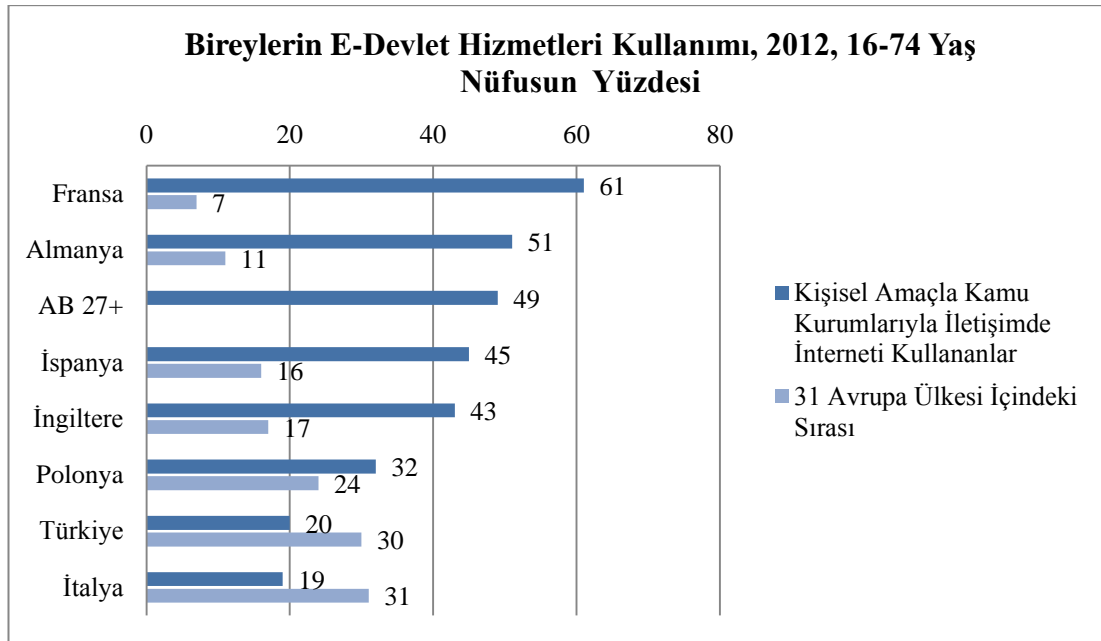
KAYNAK: Erdal, a.g.m, s.9

⁴⁸⁵ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenine Mevcut Durum Raporu*, s.9

⁴⁸⁶ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenine Mevcut Durum Raporu*, s.10

Birleşmiş Milletler (BM) e-devlet araştırmasına göre Türkiye’de kamu, uluslar arası en iyi örnekler göre çevrimiçi hizmet endeksinde daha düşük bir sıradadır. Bu endeks kapsamında belli başlı e-devlet hizmetlerinin olgunlukları değerlendirilmekte, ülkelere bu hizmetlerin olgunluk seviyesine göre bir puan verilmektedir. Dolayısıyla Türkiye’nin BM e-devlet araştırması kapsamında incelenen e-devlet hizmetleri, incelenen bazı küresel örneklerdeki e-devlet hizmetlerine göre daha düşük olgunluk seviyesinde hizmetlerdir.⁴⁸⁷

Şekil 10. Bireylerin E-devlet Hizmet Kullanımının Avrupa Ülkeleri ile Karşılaştırılması



KAYNAK: T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu*, s.48

Şekil 10.da da görüldüğü gibi; Türkiye, 31 Avrupa ülkesi arasında bireylerin kamu sitelerinden bilgi almasında sondan ikinci, form indirmesinde sonuncu ve form göndermesinde ise sondan üçüncü sıradadır. AB 27+ ortalaması ile karşılaştırıldığında, 16-74 yaş grubu için kamu sitelerinden bilgi alanlar AB’de nüfusun %43’ünü oluştururken bu oran Türkiye’de %19, form indirenler AB’de

⁴⁸⁷ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu*, s.9

%30'ken bu oran Türkiye'de %7 ve son olarak form dolduranlar AB'de %27 olurken Türkiye'de bu oran %8 seviyesinde kalmıştır.⁴⁸⁸

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu e-devlet araştırmasına göre, Türkiye 2010 yılında 0,4780 endeks ile dünyada 69. sırada iken; 2012 yılında 0,5281 gelişim endeksi ile 80. sıraya gerilemiştir. Türkiye içinde kategorilendirildiği Batı Asya bölgesinde ise 10. sırada bulunmaktadır.⁴⁸⁹

⁴⁸⁸ T.C. Kalkınma Bakanlığı, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenine Mevcut Durum Raporu*, s.48

⁴⁸⁹ United Nations, a.g.e, s.28

SONUÇ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi engellenemez bir hal almıştır ve ülkeler kamu kurum ve kuruluşlarını bu duruma aynı hızla adapte etmekte güçlük çekmektedirler. İnternet artık kaçınılmaz bir şekilde hayatımızın bir parçasıdır ve bilgi toplumu olmanın getirdiği avantajlar ve dezavantajlar devletleri ve vatandaşları etkilemektedir.

E-devlet bağlamında oluşturulan politikalar ve stratejiler tüm dünyada özellikle de gelişmiş ülkelerde geniş yer tutmuş ve e-demokrasi yolunda çalışmalar artmıştır. Ancak gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler için aynı şeyi söylemek mümkün değildir. Bu ülkelerde e-devletin, dolayısıyla da e-demokrasinin gelişiminde en büyük engel dijital bölünme, sayısal uçurum ya da dijital uçurum olarak adlandırılan, toplumun tüm kesimlerinin eşit şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerine erişememe sorunudur. Bu sorun bağlamında e-devlet çalışmaları ve uygulamaları ne kadar artırılırsa artırılsın, hizmet sunabildiği kitle bir kısım bilişim seçkinini geçemeyecek ve e-devlet ve e-demokrasi, elitlerin devleti ve elitlerin demokrasisi halini alacaktır. Bu durumun da toplumda çok daha büyük ayrımlara ve eşitsizliklere neden olacağı ifade edilebilir.

E-devlet'in ve e-demokrasinin güçlüklerinden bir diğeri de, internet ortamına duyulan güvensizlik ve bilgilerin gizli tutulmayacağı korkusudur. Bu güven sorunu yapılan çalışmalarla ve e-imza uygulaması sayesinde çözülmeye çalışılmaktadır.

Ülkemizdeki e-devlet ve e-demokrasi alanlarındaki mevcut siyasal ve sosyolojik durum incelediğinde e-demokrasi ve e-katılım konularının genellikle ihmal edildiğini görmekteyiz:⁴⁹⁰

- E-devlet olgusuna ağırlıklı olarak kamu yönetimi açısından yaklaşılmaktadır.

⁴⁹⁰ Delibaş ve Akgül, a.g.m, s.137

- Etkili ve verimli bir kamu idaresi nasıl kurulur, nasıl organize edilir gibi sorunlar tartışılırken; e-demokrasi ve e-katılıma genellikle yer verilmediği görülmektedir.
- Çalışmalar çoğunlukla klasik siyaset biliminin bakış açısından yani çoğunlukla devlet cephesinden e-devlet, e-yönetişim cephesinden incelenmektedir. Diğer yandan Mernis gibi nüfus kayıt sistemleri, e-ekonomi, e-ticaret ağlarının oluşturulması, polisin ve jandarmanın ulusal çaptaki bilgi ağlarının oluşturulması gibi devletin daha çok kendi hizmet ve güvenlik ihtiyaçlarına fazlasıyla odaklanmış bir bakış açısı göze çarpmaktadır.
- Mevcut literatürde sosyolojik bakış açısı ve e-devlet, e-yönetişim uygulamalarının toplumsal etkileri, sonuçları artı ve eksileri yeterince yer bulmamaktadır.
- Ülkemizde e-demokrasi ve e-katılımı gerçekleştirebilmek için OECD'nin hazırlamış olduğu eylem kılavuzundan yararlanırken ülkemizin sosyo-kültürel yapısının da göz önüne alınması gerekmektedir.

E-devlet uygulamalarının dezavantajları yanında kuşkusuz birçok avantajı da vardır. E-devlet uygulamalarının geliştirilmesi öncelikle ülkelere ekonomik yönden büyük tasarruflar sağlamaktadır. Bu tasarrufların yanı sıra ülkelerin diğer ülkelerle, kendi kamu kurumları ile, özel sektörle ve vatandaşları ile etkileşimi kolaylaştırmakta ve hızlanmakta, birçok bürokratik işlem çok daha hızlı ve kaliteli şekilde gerçekleşmektedir.

Oldukça süratli şekilde ilerleyen teknolojinin vatandaşın yönetime katılımında kullanılması, gerekli yasal düzenlemeler, merkezi olmadan eşgüdüm sağlayan kurumlar oluşturulabildiği; eğitimli insanlar ve gerekli donanım sağlanabildiği ölçüde tüm dünyaya yayılacaktır. Gelişen teknoloji ve iletişim araçları yönetime katılım konusunda daha güçlü alternatifler doğurmaktadır. İnternet yönetime katılım alanında mevcut kitle iletişim araçlarının bugüne kadar sunamadığı bir takım kolaylıklar ve yeni işlevler sunmaktadır. Tarafların arasında sürekli diyalogun sağlanması konusunda da bu yeni teknoloji sosyal medya, tartışma siteleri gibi araçlarla önemli katkılarda bulunabilir.

Dünya'daki ve Türkiye'deki e-devlet ve e-demokrasi uygulamaları incelendiğinde, genellikle üst sıralarda yer alan ülkelerin gelişmiş ülkeler olduğu gözlemlenmektedir. Ancak, Birleşmiş Milletler 2012 e-devlet araştırması raporuna göre, e-devlet sıralamasında birinci ülke bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve internetin en geniş yer bulduğu ve en çok geliştiği ülke olan Amerika Birleşik Devletleri yerine Güney Kore olmuştur. Onun dışında Hindistan gibi az gelişmiş bir ülke, e-devlet çalışmalarına büyük önem vermiş, vatandaşlarına ve ülke şartlarına yönelik e-devlet projeleri geliştirerek bu konuda birçok ödül almıştır.

Türkiye Dünya e-devlet sıralamasında çok iyi bir konumda değildir, ancak son yıllarda www.turkiye.gov.tr adlı e-devlet portalının da kurulması ile birçok işlem tek çatı altından yürütülmeye başlanmış, vatandaşlar vergi ödeme işlemlerinden, araç sorgulama, sicil kaydı sorgulama gibi birçok işlemi kamu kuruluşuna gitmeden evlerinden yapabilmektedirler. Ancak e-devletin amacı vatandaşların kamu kurumlarından bağımsız şekilde kamusal işlemlerini gerçekleştirmek iken, e-devlet portalına giriş şifresinin hala PTT kurumuna giderek alınması ve kaybedildiğinde tekrar PTT'den belirli bir ücret karşılığında yenilenmesi bu konuda bir ironi oluşturmaktadır. E-demokrasi bağlamında henüz çok fazla gelişme gözlenmemekle birlikte, belediyelerin kendi web sitelerinden otobüs rengi belirleme gibi nispeten basit konularda yaptıkları e-anketler örnek olarak gösterilebilir.

E-demokrasi'nin ana unsuru olan e-oylama konusunda gelişmiş ülkeler çeşitli pilot projeler uygulasa da, internet ile ilgili güven problemi ve dijital uçurum bu uygulamaların ulusal düzeyde gerçekleştirilmesine engel oluşturmaktadır.

E-demokrasi, e-katılım ve e-yönetişim kavramları demokrasi kültürü ile doğrudan bağlantılıdır. Ülkemizde, uzun bir dönem vatandaşlar, siyasetçiler tarafından sadece yerel seçimler ve genel seçimlerde oy veren kişiler olarak görülmüştür. Fakat bugünün Türkiye'sinde bireyler gün geçtikçe daha fazla bilinçlenmekte ve attığı oyların, yaptıkları seçimlerin arkasında durmakta, katıldıkları ve katılmadıkları tüm gelişmelere tepkilerini koymaktadırlar.⁴⁹¹

⁴⁹¹ Erdal, a.g.m, s.15

Demokrasi sadece sandık başında sağlanmaktan çıkmış, her gün vatandaşın nabzı ölçülebilir duruma gelmiştir.

Elektronik dönüşümle birlikte kamu kurum ve kuruluşlarına, siyasi partilere ve sivil toplum örgütlerine erişimin sağlanması kolaylaşmıştır. Devletin siyasi teşkilat ve mekanizmaları ile siyasi parti web sitelerinin ziyaret edilme sıklığı ve ziyaretçi sayıları giderek artmaktadır. Genç kuşaklar ve eğitimli bireyler bu yeni durumun sürükleyicisi konumundadırlar. Bununla birlikte siyasal sistem ve süreçlere katılımın arzu edilen seviyelerden hayli uzak olduğu söylenebilir.⁴⁹²

Sonuç olarak, bilgi ve iletişim teknolojileri tüm Dünya'yı ve tabiki Türkiye'yi büyük oranda etkilemiş, hayatın daha hızlı, kolay ve etkileşim içinde sürdürülmesini sağlamıştır. Türkiye'de daha çok Milli Eğitim Bakanlığı'nın uygulamaya koyduğu e-öğrenme sayesinde öğrencilerin bilgiye ulaşımı kolaylaşmış, Sağlık Bakanlığı'nın uyguladığı e-randevu sistemi sayesinde hasta vatandaşların hastane işlemleri hızlanmış, e-gümrük sayesinde ticaret yapanların gümrük işlemleri maliyeti azalmış, e-devlet kapısı sayesinde de vatandaşın kamusal işlemlerini kamu kurumlarından bağımsız şekilde yapabilmesi gibi daha birçok işlem sağlanmıştır. Ancak bu gelişmelerin şuan için e-devlet uygulamaları sınırında kaldığı, e-demokrasi alanında çok fazla gelişmenin kaydedilemediği ifade edilebilir.

⁴⁹² Erdal, a.g.m, s.15

KAYNAKÇA

- AKGÜN, Ali Ekber, Halit KESKİN ve Ayşe GÜNSEL, *Bilgi Yönetimi ve Öğrenen Örgütler*, Ankara: Eflatun Yayınevi, 2009
- AKTAN, Coşkun Can ve İstiklal Yaşar VURAL, “Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi”, Bilgi Çağı, *Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Ed: C. Can AKTAN, İstiklal Y. VURAL, Konya: Çizgi Kitabevi, 2005, ss.31-81
- AKTAN, Coşkun Can, *Kirli Devletten Temiz Devlete*, Ankara: Yeni Türkiye Yayınları, 1999
- AL, Hamza, *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara: Bilimadamı Yayınları, 2002
- APAN, Ahmet, “Avrupa Birliği ve Bilgi Toplumu (E-Avrupa 2005)”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı:447, Ankara, ss. 59-76
- ARİFOĞLU, Ali ve Abdullah KÖRNES, *E-devlet Yolunda Türkiye*, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği, 2002
- ASTRÖM, Joachim, “Should Democracy Online be Quick, Strong, or Thin”, *Communications of the ACM*, Ocak 2001, Sayı:1, Cilt:44, ss.49-51
- ATEŞ, Hamza, “Yeni Kamu İşletmeciliği Bağlamında Hesap Verebilirlik”, *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Ed: Bekir PARLAK, Bursa: Alfa Akademi, 2011, ss.179-226
- AVCI, Mehmet ve Umut AVCI, “Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetimi Süreci”, *Mevzuat Dergisi*, Şubat 2004, Sayı: 74, ss.1-11
- BALAY, Refik, “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2004, cilt 37, sayı:2, ss. 61-82
- BALCI, Asım ve Harun KIRILMAZ, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 463-464, Yıl:81, Haziran-Eylül 2009, ss. 45-70

- BALCI, Asım, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, *Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite*, Der. C.C. AKTAN ve U. SARAM, Ankara: Hizmet-İş Yayınları, 2005
- BARBER, Benjamin, *Güçlü Demokrasi-Yeni Bir Çağ İçin Katılımcı Siyaset*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları, 1995
- BARUTÇUGİL, İsmet, *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 2002
- BEN-AVI, Ofir, *Israel Egov-Over View*, İsrail: İsrail Ekonomi Bakanlığı, Ekim 2012
- BİLGİÇ, Veysel, “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ed: Asım BALCI, Ahmet NOHUTÇU, Namık Kemal ÖZTÜRK, Bayram COŞKUN, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2003, ss. 25-38
- BOYAR, Ercan, “Avrupa İçin Sayısal Gündem ve ICT PSP”, *AB Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politika Destek Programı*, Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi, 22 Şubat 2003
- CELEP, Cevat ve Buket ÇETİN, *Bilgi Yönetimi: Örgütlerde Bilgi Paylaşım Kültürü Yaratma*, Ankara: Anı Yayıncılık, 2003
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, *Communication from the Commission to the Council and the European Parliament : eEurope 2005: Benchmarking Indicators*, Brussels, 21.11.2002
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions : E-Europe 2005 Action Plan: An Update*, 17.05.2004
- ÇAKIROĞLU, Salih, “E-devlet”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005

- ÇARIKÇI, Oğuzhan, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2009
- ÇARIKÇI, Oğuzhan, “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:12, Yıl:2010, ss.95-122
- ÇEKİÇ, Anıl, Küreselleşen Dünyada Yerelleşme Süreci ve Yerelleşmede Demokratik Zeminin Sağlamlaştırılması için E-katılımcılık Çözümünün Değerlendirilmesi”, *C.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 2, 2010, ss.155-168
- ÇELİKKOL, Ömer, “Kamu Yönetiminde E-devlet Yapılanması ve Türkiye için E-devlet Model Önerisi” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2008
- ÇETİNKAYA, Deniz ve Orhan ÇETİNKAYA, “E-seçim Uygulamaları için Gereksinimler ve Tasarım İlkeleri” *Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri*, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, 21-23 Aralık 2006, Ankara, ss.113-123
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif ve Esra ÇELEBİ, “Bilgi Toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye” , *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:5, Sayı:9, 2009, ss. 59–82
- DELİBAŞ, Kayhan ve Ali Erdem AKGÜL, “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1, Bahar 2010, ss. 100-144
- DELİBAŞ, Kayhan ve Emin YİĞİT, *Siyaset Kurumu; Kurumlara Sosyolojik Bakış*, Edt: S. GÜÇLÜ, İstanbul: Birey Yayıncılık, 2005
- DEMİR, Nesrin, “Demokrasinin Temel İlkeleri ve Modern Demokrasi Kuramları”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 2, Sayı: 10, 2010, ss.597-611
- DEMİREL, Demokaan, “E-devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, ss.83-118

- DIRECTORATE GENERAL OF DEMOCRACY AND POLITICAL AFFAIRS,” e-Democracy: who dares?”, *Forum for the Future of Democracy 2008 Session*, 15-17 October 2008, Madrid, Spain
- DPT, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Haziran 2011
- DPT, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*, Haziran 2011, Sayı: 2826
- DPT, *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, Mayıs 2006
- ERDOĞAN TOSUN, Gülgün, “Elektronik Demokrasi”, *Çağdaş Kamu Yönetimi II*, Ed. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004, ss.413-440
- ERKAN, Hüsnü, *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları, 1998
- ERKUL, R. Erdem, “Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği”, *Türkiye Bilişim Derneği*, Aralık 2009, Sayı:116, ss.96-101
- EROĞLU, Şahika, “E-devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2013
- ERSÖZ, Selva, “İnternet ve Demokrasinin Geleceği”, *Selçuk İletişim Dergisi*, Sayı:3, Cilt:4, 2005, ss.122-129
- ERYILMAZ, Bilal, *Bürokrasi ve Siyaset*, 3. Basım, İstanbul: Alfa Yayıncılık, 2008
- GÖRÜCÜ, Veysel, *Yerel Yönetimlerde Katılım ve Demokrasi*, İstanbul: Arya Yayıncılık, 2010
- GÖZLER, Kemal, *Devletin Genel Teorisi*, Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları, 2007

- HENDEN, H. Burçin ve Rıfki HENDEN, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyeçilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:4, Sayı:14, Güz 2005, ss.48-66
- HEYWOOD, Andrew, *Siyaset*, Çev: Bekir Berat ÖZİPEK ve diğerleri, Ankara: Liberte Yayınları, 2006
- KALKINMA BAKANLIĞI BİLGİ TOPLUMU DAİRESİ BAŞKANLIĞI, *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010)*, Ankara, 2013
- KARAGÜLMEZ, Ali, “Elektronik Devlet Kavramı”, *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, Yıl:1, Sayı:2, Temmuz 2010, ss.449-476
- KARAKAYA, Ziya, Atila AKKAŞ, Fatma Leyla ERSUN, Mehmet YILMAZER, Önder ÖZDEMİR ve Özgür ÖZTÜRK, “E-devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı” *Türkiye Bilişim Derneği Raporu*, Mart 2004, Ankara
- KARKIN, Naci ve Hüseyin Serhan ÇALHAN, “Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-katılım Olgusu”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 13, 2011, ss.55-80
- KARKIN, Naci, “E-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği”, *Sosyoekonomi Dergisi*, Özel Sayı, 2011, ss.24-44
- KAYA BENSGHİR, Türksel, “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-posta”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:33, Sayı:4, Aralık 2000, s.49-61
- KAYPAK, Şafak, “Yerel Yönetimlerde Katılımcı/Müzakereci Demokrasi Sürecinde Sivil Toplum Kuruluşlarının Önemi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 17, 2012, ss.171-196
- KOCACIK, Faruk, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Mayıs 2003, Cilt:27, Sayı:1, ss. 1-10
- KROGH, Georg Von, Kazuo ICHIO ve Ikujiro NONAKA, *Bilginin Üretimi*, Çev: Günhan GÜNAY, İstanbul: Dışbank Kitapları, 2002

- KUTLU, Erol, *Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2000
- LEE, Yong Woo, “E-government of Korea”, *EU Parliament Seminar*, 13.05.2013
- LIJPHART, Arend, *Demokrasi Motifleri*, Çev: Güneş AYAS ve Ufku Umut BULSUN, İstanbul: Salyangoz Yayınları, Mart 2006
- MARAŞ, Gökçe, “Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011, ss.121-144
- MATHEWS, Kim, “E-government in the United States: Steps to Advance its Success” Indiana University, 2010
- NAIR, Pradeep, “E-governance: A Step Towards Digital Democracy”, *5th International Conference on E-Governance: Foundations of EGovernment*, Hyderabad: ICEG, 28–30 Aralık 2007, ss.147-154
- NARALAN, Abdullah, “E-devlet’e Etki Eden Faktörler” *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:12, Sayı:2, 2008, ss.457-468
- NARALAN, Abdullah, “Türkiye’de E-Devlet Güçlükleri” *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl:12, Sayı:37, Güz 2008, ss.27-40
- NARALAN, Abdullah, *E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, Ankara: İmaj Yayınevi, 2008
- ODABAŞ, Hüseyin, “Kurumsal Bilgi Yönetimi”, *Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-dergisi*, Kasım 2003, sayı:10, ss.1-9
- ODABAŞ, Hüseyin, *E-devlet: E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, 2009
- OECD, “E-Government for Better Government” *E-government Studies*, 2005

- OKÇU, Murat, Elvettin AKMAN ve Mustafa ATATORUN “E-devlet Kamu Yönetimini Etkin ve Etkili Kılar mı?”, *KAYSEM-5 Kamu Yönetimi Sempozyumu*, 13-14 Mayıs 2010, Konya
- ONAT, Ayten, “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, Ocak 2011
- ÖZATA, Musa ve İsmail SEVİNÇ, *Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-dönüşüm*, Konya: Eğitim Akademi Yayınları, 2010
- ÖZTÜRK, Namık Kemal, “Kamu Yönetiminde Kırtasiyecilikle Mücadele: Farklı Bir Bakış”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 35, Sayı:4, Aralık 2002, ss.43-55
- ÖZTÜRK, Namık Kemal, *Bürokrasinin Gücü ve Siyaset*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2003
- PARLAK, Bekir, “Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, Ed. Muhittin ACAR, Hüseyin ÖZGÜR, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003
- REDDİCK, Christopher G., “A Two-Stage Model of E-government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities” *Government Information Quarterly*, Sayı:21, 2004, ss.51-64
- SARAÇBAŞI, Yasemin, “Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2010
- SAYGILIOĞLU, Nevzat ve Selçuk ARI, *Etkin Devlet*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları, 2003
- SCHMİDT, Manfred G., *Demokrasi Kuramlarına Giriş*, Çev: M. Emin KÖKTAŞ, Ankara: Vadi Yayınları, Ekim 2001
- SELÇUK, Sami, *Demokratik Yönetim Özgür Birey*, Ankara: İmge Kitabevi Yayınları, 2010

- SELLAMI, Khaled, “E-government in Tunisia”, *Leadership Capacity-Development for Improved Delivery of Public Services in Africa using I.C.T.*, 23-25 Temmuz 2012
- SELVİ, Özgür, “Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler”, *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, Mart 2012, Sayı:3, ss.191-214
- ŞAHİN, Abdullah, “Yönetim Bilgi Sistemleri”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2006
- ŞAHİN, Ali ve Erhan ÖRSELLİ, “E-devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:9, ss.343-356
- ŞEKER, Nihat ve Güneş ŞEKER, “E-Devlet Uygulamalarından İlsis’in Okul Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi”, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, Cilt:2, Sayı:2, Mayıs 2009
- ŞENGÜL, Ramazan, “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Türk Kamu Yönetimini “Camdan Eve” Dönüştürür mü?”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt:60, Sayı:3, 2005, ss. 216-234
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI, *Stratejik Plan 2010-2014*, Ankara, 2009
- T.C. SAYIŞTAY BAŞKANLIĞI, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, *Performans Denetimi Raporu*, Ankara, Haziran 2006
- T.C. ULAŞTIRMA BAKANLIĞI, *Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023*, Ankara
- TANİLLİ, Server, *Nasıl Bir Demokrasi İstiyoruz?*, İstanbul: Adam Yayınları, 2003
- TARHAN, Ahmet, *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-devlet Uygulamaları*, Konya: Palet Yayınları, Mart 2011
- TEKELİ, Hasan, *Bilgi Çağı*, İstanbul: Simavi Yayınları, 1994
- TIWANA, Amrit, *Bilginin Yönetimi*, Çev: Elif ÖZSAYAR, İstanbul: Dışbank Kitapları, 2003
- TİMUÇİN, Afşar, *Demokrasi Bilinci*, İstanbul: Bulut Yayınları, 2004

- TOFFLER, Alvin ve Heidi TOFFLER, *Yeni Bir Uygarlık Yaratmak*, Çev. Z. DİCLELİ, İstanbul: İnkılap Kitabevi, 1996
- TUTKUN, Ceren, “Devletin Kısa Yolu” *12. Türkiye’de İnternet Konferansı*, 8-10 Kasım 2007, Ankara, ss.209-213
- UÇKAN, Özgür, *E-devlet E-demokrasi ve Türkiye – Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003
- UNITED NATIONS, *E-Government Survey 2012 – E-government for the People*, New York: Department of Economic and Social Affairs, 2012
- VERA-ZAVALA, America, *Katılımcı Demokrasi-Dünyadaki Katılımcı Demokrasi Deneyimleri*, Çev: Naile ARAS, Ankara: Dipnot Yayınları, 2006
- YAMADA, Hajime, “Current Status of E-Government in Japan and its Future Direction” *Quarterly Review*, Sayı:36, Temmuz 2010
- YAŞA, Sedat ve Yasin ÇOLAK, “Avrupa Birliği’nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa için Sayısal Gündem Girişimi”, *Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi: Çalışma Raporu 3*, Ankara, Aralık 2011
- YILDIRIM, Hakan, Volkan KAPLAN, Tuncay ÇAKMAK ve Cem Cihangir ÜSTÜN, *E-devlet Başa*, Ankara: Macar Yayıncılık, 2006
- YILDIRIM, Hakan, Volkan KAPLAN, Tuncay ÇAKMAK ve Cem Cihangir ÜSTÜN, *Herşeyi E-leştirdik*, 2. Baskı, Ankara: Macar Yayıncılık, 2003
- YILDIRIM, Murat, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2010, Cilt:7, Sayı:1, ss.1311-1334
- YILDIRIM, Murat, *E-devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın, 2011
- YILDIRIM, Uğur ve Şerif ÖNER, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The*

Turkish Online Journal of Educational Technology, Cilt:3, Sayı:1, Ocak 2004, ss.49-60

YILDIZ, Mete, “E-devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Teşhire ABD ve Türkiye’den Birer Örnek”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt:18, Sayı:3, Temmuz 2009, ss.69-83

YILMAZ, Malik, “Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenme İlişkisi: Kavramsal Bir Yaklaşım” *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 2011, sayı:46 ss.313-332

ZAIM, Halil, *Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi*, İstanbul: İşaret Yayınları, 2005

ZENGİN, Eyüp ve Cemal ÖZTAŞ, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Gelişmeler ve Türkiye”, *Alatoo Academic Studies*, Cilt:3, Sayı:1, 2008, ss.85-91

İNTERNET KAYNAKLARI

“ABOUT e-democracy.org” <http://forums.e-democracy.org/about>, (08.11.2013)

“ACCESSİBİLİTY in Australia” <http://australia.gov.au/accessibility>

“E-AVRUPA + Eylem Planı” Haziran 2001

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/010600_eAvrupa+EylemPlanı.pdf (13.10.2013)

“E-AVRUPA +” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (13.10.2013)

“E-AVRUPA 2002” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

“E-AVRUPA Girişimi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (12.10.2013)

“E-DEVLET KAPISI 2018 Hedefi: 30 Milyon Kayıtlı Kullanıcı” 06.09.2013

<http://www.haberler.com/e-devlet-kapisi-2018-hedefi-30-milyon-kayitli-5028234-haberi/>, (28.10.2013)

“E-DEVLET Kapısı Türkiye’nin Projesi”,

<http://www.turksat.com.tr/content/view/1268/237/>, (23.10.2013)

“E-DÖNÜŞÜM Türkiye Projesi” <http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, (25.10.2013)

“E-EUROPE; An Information Society for All” *Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon*, 23-24 Mart 2000, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/3/Diger/000323_eAvrupaGirisimiDetaylari.pdf (12.10.2013)

“E-GOVERNMENT – Argentina – Archive” <http://www.egov.vic.gov.au/focus-on-countries/north-and-south-america-and-the-caribbean/argentina/egovernment-argentina-archive.html> (11.10.2013)

“E-GOVERNMENT Best Practices and Lessons Review”, <http://egov.comesa.int/index.php/e-government-resouces/14> , (15.10.2013)

“E-GOVERNMENT in Bulgaria” Ekim 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentBulgaria.pdf>, (20.10.2013)

“E-GOVERNMENT in Denmark”, Ocak 2012, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>, (20.10.2013)

“E-GOVERNMENT in France”, Aralık 2008, <http://www.epractice.eu/files/media/media730.pdf>, (17.10.2013)

“E-GOVERNMENT in Ireland”, Kasım 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentIreland.pdf>, (18.10.2013)

“E-GOVERNMENT in India: Central Initiatives” <http://india.gov.in/e-governance/initiatives/central-initiatives>, (21.10.2013)

“E-GOVERNMENT in Sweden”, Ocak 2012, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSweden.pdf>, (17.10.2013)

“E-GOVERNMENT in Turkey”, Kasım 2011, <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentTurkey.pdf>, (25.10.2013)

“GENEL OLARAK MERNİS” <http://www.nvi.gov.tr/>, (27.10.2013)

“İ2010 E-Government Action Plan”

http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_en.htm (15.10.2013)

“LISBON European Council” 23-24 Mart 2000,

http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm
(12.10.2013)

“MOBİL DEVLET Nedir?” <http://www.turksat.com.tr/content/view/150/224/>, (26.10.2013)

“MOBİL SGM’ler görücüye çıktı”, 24.10.2013, *Hürriyet*,

<http://www.hurriyet.com.tr/sondakika/24975027.asp>, (27.10.2013)

“OP-ED: E-petition started against government snooping”

<http://www.digitaljournal.com/article/320047>, (08.11.2013)

“SINGAPORE e-gov masterplans: E-GapII (2003-2006)”, <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egap-ii/vision-strategic-plan>, (20.10.2013)

“SINGAPORE E-gov Masterplans: eGov 2015” <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egov-2015/vision-strategic-thrusts>, (20.10.2013)

“SINGAPORE E-gov Masterplans: iGov2010”, <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/igov-2010/vision-strategic-plan>, (20.10.2013)

“SOMALIA” <http://en.wikipedia.org/wiki/Somalia>

“WARANA Unwired”

<http://research.microsoft.com/en-us/um/india/projects/waranaunwired/>
(21.10.2013)

ATMACA, Kemal, “E-devlet”ten “Olgun Devlet”e ya da E-devletin Olgunlaştırılması”

http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/Sayi33/e_devlettenOlgunDevlete.pdf (05.09.2013)

- BACKUS, Michiel, “E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples”, *Research Report*, www.iicd.org/files/report3.doc (11.09.2013)
- BAŞARAN ÖZDEMİR, Funda ve Babacan TAŞDEMİR “E-devlet, E-demokrasi ve Yönetişim Yaklaşımı”, <http://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=249> (11.09.2013)
- BISMARCK, David, “Verifiable Electronic Voting”, <http://evoting.bismark.se/verifiable-electronic-voting/>, (06.11.2013)
- BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU, “Elektronik İmza”, http://tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/elektronik_imza/index.php, (06.11.2013)
- CALDOW, Janet, “E-Democracy: Putting Down Global Roots”, Institute for Electronic Government-IBM, 2004, <http://www.01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/e-democracy%20putting%20down%20roots.pdf>, (02.11.2013)
- DPT, *E-devlet Proje ve Uygulamaları*, Eylül 2005, www.bilgitoplumu.gov.tr, (17.05.2013)
- ERDAL, Murat, “İnternette Siyaset, E-demokrasi ve E-Yönetişim”, 2006, <http://pol.atilim.edu.tr/files/edevlet/E-Siyaset%20E-Demokrasi%20E-Yonetisim.pdf>, (05.11.2011)
- GÖKGÖZ, Gökhan, “Web 2.0, Postmodern Toplum ve İletişimsel Demokrasi”, <http://ab.org.tr/ab10/bildiri/60.pdf>, (06.11.2013)
- İNCE, N. Murat, *Elektronik Devlet; Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, Devlet Planlama Teşkilatı, <http://ekutup.dpt.gov.tr/>, (10.08.2013)
- KALKINMA BAKANLIĞI BİLGİ TOPLUMU DAİRESİ BAŞKANLIĞI, “Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Kılavuzu”, Güncelleştirilmiş Sürüm, Ağustos 2013, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Kamu_BIT_Projeleri_Hazirlama_Kilavuzu_2013.pdf (12.09.2013)

- METİN, Erkan ve İlda TANOĞLU, “E-Yargı ve Türkiye”, 2005, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/87.doc>, (24.10.2013)
- OECD, *OECD E-devlet Çalışmaları Türkiye*, 2007, http://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-e-government-studies-turkey-2007_9789264028456-en (25.10.2013)
- ÖZEN, Ahmet, “Japonya ve Hindistan’da E-devlet”, <http://www.drahmetozen.com>, (21.10.2013)
- ÖZTÜRK, Namık Kemal, “Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim”, www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/bürokratik%20devletten.doc (25.08.2013)
- ŞAHİN, Ali, Handan TEMİZEL ve Metehan TEMİZEL, “Türkiye’de Demokrasiden E-demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar”, <http://www.siyasaliletisim.org/pdf/edemokrasiyegecis.pdf>, (08.11.2013)
- T.C. BAŞBAKANLIK PERSONEL ve PRENSİPLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı”, 03.12.2003, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/031203_2003-48SayiliGenelge.pdf, (25.10.2013)
- T.C. GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI, *Stratejik Plan 2013-2017*, <http://www.gtb.gov.tr/data/51d557c6487c8e0f30a44f53/gtb%20stratejik%20plan-son.pdf>, (28.10.2013)
- T.C. KALKINMA BAKANLIĞI, *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi-Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Ekseni Mevcut Durum Raporu*, 25 Haziran 2013, www.bilgitoplumustratejisi.org, (30.10.2013)
- T.C. KALKINMA BAKANLIĞI, *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*, <http://www.dpt.gov.tr/Kalkinma.portal>, (28.10.2013)
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI, *Maliye Bakanlığı Faaliyet Raporu 2012*, <http://www.maliye.gov.tr>, (29.10.2013)

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI, *Faaliyet Raporu 2012*, Ankara, Nisan 2013, <http://sgb.meb.gov.tr/>, (29.10.2013)

TATAROĞLU, Muhittin ve Bayram COŞKUN, “Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-devletin Etik Açısından İrdelenmesi”, <http://www.etik.gov.tr/BilgiBankasi.aspx?id=2> (08.08.2013)

TÜBİTAK, “Vizyon 2023” <http://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-vizyon-2023>, (27.10.2013)

UÇKAN, Özgür, “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, http://www.e-demokrasi.org/index.php?option=com_content&view=article&id=27:e-devlet-e-demokrasi-ve-e-yoenetiim-modeli&catid=7:makaleler&Itemid=21 (04.06.2013)

USA.gov, <http://www.usa.gov/About.shtml> (07.10.2013)

WILLIS, Simon, “E-Devlet’te Son Trendler”, *Capital Online*, 01.10.2001, <http://www.capital.com.tr/edevlette-son-trendler-haberler/17977.aspx> (05.10.2013)

WORLDBANK, “Definition of E-government”, <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (15.08.2013)

WORLDBANK, “The E-government Handbook for Developing Countries”, 2002, http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_16.pdf, (15.09.2013)

www.tdk.gov.tr

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : İrem SANSARCI

Doğum Yeri : Çorlu

Doğum Yılı : 1988

Medeni Hali : Bekar

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise (2002-2006): Çorlu Lisesi (Y.D.A.), Eşit Ağırlık

Lisans (2006-2010): Muğla Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü

Lisans (2010-201..): Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü (Açıköğretim)

Yabancı Dil : İngilizce