

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI:

Sağlık Bakanlığı Örneği

Firdevs KOÇ

İnönü Üniversitesi SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ Lisansüstü
Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM
DALI için öngördüğü Yüksek Lisans Tezi Olarak Hazırlanmıştır.

(Malatya, 2010)

**TÜRKİYE’DE E-DEVLET
UYGULAMALARI:
Sağlık Bakanlığı Örneği**

Firdevs KOÇ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. S. Mustafa ÖNEN

İnönü Üniversitesi SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ Lisansüstü
Eğitim-Öğretim Yönetmeliği’nin KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM
DALI için öngördüğü Yüksek Lisans Tezi Olarak Hazırlanmıştır.

(Malatya, 2010)

ONAY SAYFASI

İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Firdevs KOÇ tarafından Yrd. Doç. Dr. S. Mustafa Önen danışmanlığında yazılan “**TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI: Sağlık Bakanlığı Örneği**” Başlıklı bu çalışma ve savunma sınavı jürimiz tarafından başarılı bulunmuştur.

Başkan:.....

Üye:.....

Üye:.....

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Mehmet TİKİCİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ONUR SÖZÜ

Yrd. Doç. Dr. S. Mustafa ÖNEN'in danışmanlığında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırladığım **“TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI: Sağlık Bakanlığı Örneği”** başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım bütün yapıtların hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterilenlerden oluştuğunu belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Firdevs KOÇ

Hiçbir zaman desteklerini esirgemeyen
Değerli Anneme ve Babama...

TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI:

Sağlık Bakanlığı Örneği

Firdevs KOÇ

İÇİNDEKİLER

Onay Sayfası.....	III
Onur Sözü.....	IV
İthaf	V
İçindekiler.....	1
Kısaltmalar Dizelgesi.....	4
Özet.....	5
Summary.....	7

BİRİNCİ KESİM: ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

1. ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ, DENENCESİ VE AMACI..... ..	9
1. 1. Araştırmanın Konusu ve Önemi.....	9
1. 2. Araştırmanın Denencesi ve Amacı.....	10
1. 3. Araştırmanın Yöntemi, Bilgi Toplama ve İşleme Araçları.....	11
1. 4. Kavram Tanımları.....	12
1. 5. Araştırmanın Sunuş Sırası.....	13

İKİNCİ KESİM: E-DEVLET VE DÜNYA’DA E-DEVLET UYGULAMALARI

2. E-DEVLET KAVRAMI.....	16
2. 1. E-Devlet Nedir?.....	16
2. 2. E-Devletin Gelişim Süreci.....	17
2. 3. E-Devletin Temel Öğeleri	19
2. 3. 1. Devlet.....	19
2. 3. 2. Vatandaş.....	20
2. 3. 3. Şirketler.....	21
2. 3. 4. Kurumlar.....	21
2. 3. 5. Kamu Çalışanları.....	22

2. 4. E-Devletin Özellikleri.....	22
2. 4. 1. Bilgi temelli olması.....	22
2. 4. 2. Teknik Olma.....	23
2. 5. E-Devletin Amaçları.....	24
2. 6. E-Devletin Yararları.....	29
2. 7. E-Devlet Altyapısı.....	32
2. 7. 1. Hukuksal Altyapı.....	33
2. 7. 2. Teknolojik Altyapı.....	34
2. 7. 3. Toplumsal Altyapı.....	35
2. 7. 4. Ekonomik Altyapı.....	36
2. 7. 5. Hizmet Altyapısı.....	37
2. 7. 6. Güvenlik ve Gizlilik Altyapısı.....	37
3. DÜNYA'DA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	38
3. 1. ABD.....	39
3. 2. İngiltere.....	43
3. 3. Japonya.....	45
3. 4. Singapur.....	47
3. 5. Portekiz.....	49
3. 6. E-Avrupa.....	50
4. TÜRKİYE'DE BAŞLICA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	51
4. 1. Başbakanlık İletişim Merkezi Projesi (BİMER).....	51
4. 2. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)	52
4. 3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	52
4. 4. Vergi İdaresi Otomasyon Projesi (VEDOP)	54
4. 5. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi Projesi (MEBSİS).....	55
4. 6. Polis Bilgi Sistemi (POLNET).....	56
4. 7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	57
5. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR.....	58
5. 1. İlk Altyapı Yatırım Maliyetinin Yüksek Olması	58
5. 2. Araştırma ve Geliştirme Çalışmalarının Yetersizliği.....	59
5. 3. Niteliksiz Personel Kullanımı.....	59
5. 4. Güven Eksikliği.....	59
5. 5. Etkin Bir Politikanın Oluşturulamaması.....	60
5. 6. Bölgelerarası Eşitsizlik.....	60

ÜÇÜNCÜ KESİM: SAĞLIK BAKANLIĞI'NDA E-DEVLET

6. SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN YAPISI VE İŞLEVLERİ.....	62
5. 1. Sağlık Bakanlığı Örgüt Yapısı.....	62
5. 2. Sağlık Bakanlığı'nın Sunduğu Hizmetler.....	63
5. 3. Sağlık Bakanlığı'nın Sorunları.....	64
7. SAĞLIKTA BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE PLANLAMASI	67
7. 1. Sağlıkta Bilişim Teknolojilerinin Önemi.....	67
7. 2. Türkiye Sağlık Bilişim Eylem Planı.....	68
7. 3. Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı Ve Sağlık Bilişim Sistemi.....	69
8. SAĞLIK BAKANLIĞI E-DEVLET PROJELERİ	70
8. 1. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi.....	70
8. 2. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi.....	72
8. 3. Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü	73
8. 4. Sağlık Kodlama Referans Sunucusu.....	74
8. 5. Doktor Bilgi Bankası	74
8. 6. Evrak Takip Sistemi.....	75
8. 7. Hasta Takip Sistemi.....	76
8. 8. Yeşil Kart Bilgi Sistemi.....	77
8. 9. Hasta Hakları Bilgi Sistemi.....	78
8. 10. Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi	79
8. 11. Temel Sağlık İstatistikleri Modülü.....	80
8. 12. Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi	81
8. 13. İlaç Takip Sitemi.....	81
9. SAĞLIKTA BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN KULLANILMASINDA SAĞLIK BAKANLIĞI E-DEVLET PROJELERİNİN UYGULANABİLİRLİĞİ.....	82

DÖRDÜNCÜ KESİM: GENEL DEĞERLENDİRME

10. BULGULAR, ÖNERİLER VE GENEL SONUÇ.....	85
10. 1. Bulgular ve Öneriler.....	85
10. 2. Genel Sonuç.....	92
KAYNAKÇA	95

KISALTMALAR

Bu bölümde çalışmanın tamamında kullanılmış olan kısaltmaların açıklamalarına yer verilmektedir.

ADSL:	Asimetrik Sayısal Abone Hattı
AB:	Avrupa Birliği
ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
BM:	Birleşmiş Milletler
CBS:	Coğrafi Bilgi Sistemi
DPT:	Devlet Planlama Teşkilatı
E-Devlet:	Elektronik Devlet
EHK:	Elektronik Hasta Kayıtları
E-İmza:	Elektronik İmza
E-Posta:	Elektronik Posta
E-Sağlık:	Elektronik Sağlık
E-Ticaret:	Elektronik Ticaret
GSM:	Sayısal Mobil Telefon Sistemi
OECD:	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
TÜBİTAK:	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TBD:	Türkiye Bilişim Derneği
TCK:	Türk Ceza Kanunu
TSBS:	Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi
TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
VEDOP:	Vergi İdaresi Otomasyon Projesi
YY:	Yüzyıl

TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI:

Sağlık Bakanlığı Örneği

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Firdevs KOÇ

İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Danışman: Yrd. Doç. Dr. S. Mustafa ÖNEN

ÖZET

E-devlet kavramı günümüzde giderek daha geniş anlamda kullanılmaktadır. Özellikle toplumların refah düzeyinin belirleyici unsuru olarak görülmekte ve ülkelerin gelişmişlik göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bundan dolayı araştırmada, Türkiye’de e-devlet uygulamalarının Sağlık Bakanlığı örneğinden yola çıkılarak değerlendirilmesi ele alınmıştır.

Bu araştırmada e-devlet hakkında ayrıntılı ve kapsamlı bilgilere yer verilirken; e-devletin temel öğeleri, özellikleri, amaçları ve yararları incelenmiştir. E-devlet uygulamalarının etkinliği açısından çok önemli bir yere sahip olan e-devletin altyapısı irdelenmiştir. Dünyadaki e-devlet uygulamalarına ve Türkiye’de başlıca e-devlet uygulamalarına değinilmiştir. Bu kapsamda Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’nın e-devlet projeleri ayrı ayrı ele alınmıştır.

Sağlık alanında bilişim teknolojilerinin önemi çok büyüktür. Sağlık sorunlarıyla boğuşan hastalara e-devlet uygulamalarıyla kolaylıklar sağlanması sağlık hizmetlerinin etkinliğini arttırmaktadır. Aynı zamanda, sağlık alanında gerçekleşen e-devlet uygulamalarının etkililiği ülkenin gelişmişliğinin de bir göstergesi olmaktadır. E-devlet projelerinin etkin bir şekilde uygulanması sonucu elde edilen veriler doğrultusunda, ülke politikaları ve stratejileri belirlenmektedir. Bu da e-devlet uygulamalarının ne denli önemli olduğunu göstermektedir. Çalışmanın

sonucunda, denence çerçevesinde bulgu ve öneriler ele alınmış; genel sonuç kısmında ise, bu çalışma hakkında genel değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler

E-Devlet, İnternet, Bilgi Toplumu, Bilişim Teknolojileri, E-Sağlık

THE APPLICATIONS OF THE E- STATE IN TURKEY:

The Sample of the Ministry of Health

Post Graduate Thesis

Firdevs KOÇ

İnönü University Social Science Institute

Consultant: Assisstant Professor Dr. S. Mustafa ÖNEN

SUMMARY

The concept of electronic state (e-state) is gradually being used in a wider sense nowadays. It is especially considered as an object which defines the level of prosperity of societies and it is accepted that it is one of the indicators of developments of countries. Therefore; the applications of the e-state in Turkey are evaluated based on the sample of the Ministry of Health.

In this study, detailed and extensive knowledge about e-state is placed. Basic subjects of the e-state, its peculiarities, aims and benefits are handled primarily in this study. The substructure of the e-state which is very important in the sense of the efficiency of the e-state applications are processed. E-state applications in the world and main e-state applications in Turkey are dealt with. The e-state projects of the Ministry of Health are examined one by one.

The importance of informatics in the field of health is great. That the patients who struggle with health problems are provided with the facilities of the health applications increases the efficiency of the health services. At the same time, the efficiency of the e-state applications in the field of health is the indicator of the development of the country. In parallel with the data that have been obtained in the consequence of the application of e-state projects efficiently, state politics and

strategies are identified. This also shows how e-state applications are very important. In the last part of the study, the topics are discussed in company with the findings and suggestions and in the general conclusion section, there are general evaluations on this study.

Key Words

E-State, Internet, Information Society, Information Technologies, E- Health

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI:

Sağlık Bakanlığı Örneği

Firdevs KOÇ

BİRİNCİ KESİM: ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

“Araştırma Hakkında Açıklamalar” başlığı altında, araştırma hakkında temel açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

1. ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ, DENENCESİ VE AMACI

Bu başlık altında araştırmanın konusu ve amacı ile denencesi ortaya konularak araştırma hakkındaki bilgiler aktarılmıştır. Araştırmanın yöntemi ve araştırma ile ilgili bilgilerin toplanma şekli “Araştırmanın Yöntemi, Bilgi Toplama ve İşleme Araçları” başlığı altında işlenmiştir. Araştırmada kullanılan kavramlar tanımlanarak, araştırmanın kısa bir sunuşu yapılmıştır.

1. 1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bu araştırmanın ana konusu; e-devletin bireylerin, dolayısıyla toplumun refah düzeyini yükselttiği ve hayatı daha yaşanılır kıldığı üzerinde durmaktır. Çünkü e-devlet bireyin hizmeti alırken sıkıntı çekmesini engellemektedir. Bu kapsamda araştırmada, ilerleyen bilişim teknolojilerinin devlet tarafından yakından takip edilmesi gerekliliği konusu işlenmiştir. Özellikle e-devletin kuramsal çerçevesi çizilerek, dünya’da e-devlet uygulamalarına değinilmiştir. Dünyada e-devlet konusu anlatılırken aynı zamanda, ülkelerin e-devlet uygulamalarından da bahsedilmiştir. Türkiye’deki e-devlet konusu kapsamında, sağlık Bakanlığı araştırmanın örneklemini olarak ele alınmıştır. Türkiye’de sağlık Bakanlığı’nın e-devlet kapsamında uygulamış

olduğu projeler, bütün yönleri ile ortaya konmaya çalışılmıştır. Sağlık Bakanlığı'nın uygulamış olduğu projelerin vatandaşların, kamu çalışanlarının ve diğer kurumların nasıl yararlandığı hususları da incelenmiştir.

E-devlet uygulamaları, hizmet sunumunda hem verimliliği hem de şeffaflığı sağlaması açısından önemlidir. Şeffaflık ve verimliliğin yanında hantallaşan devlet anlayışının yerini aktif ve etkin devlet anlayışı almaktadır. E-devlet uygulamaları vatandaşa çok iyi imkânlar sunmakta ve çok güzel fırsatlar yaratmaktadır. Fakat e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde sunulabilmesi için e-devlet projesinin çok iyi planlanması gerekmektedir.

Bu araştırmayla e-devlet alanını inceleyecek araştırmacılara katkı sağlanması umulmaktadır. Özellikle e-devlet uygulamalarında Sağlık Bakanlığı ile ilgili bilimsel çalışmaların çok sınırlı düzeyde kalması, "Kamu Yönetimi Bilim Dalı" alanında çalışma yapabilecek araştırmacılara bilimsel açıdan yardımcı olunması beklenmektedir.

1. 2. Araştırmanın Denencesi ve Amacı

Bu araştırmanın denencesi şudur: Türkiye'de sağlık alanında e-devlet uygulamalarından hem verimlilik hem de şeffaflık açısından etkin bir şekilde yararlanılması; bu alandaki projelerin gerekli yöntem, kural ve öncelikler dikkate alınarak planlanması temeline dayanmakta ve bu şekilde oluşturulan projeler kurumlara ve bireylere inanılmaz kolaylıklar sağlamaktadır.

Bu araştırmada, e-devlet uygulamalarının kurumsal açıdan vazgeçilmez bir öneme sahip olduğu vurgulanmaktadır. Çünkü, kurumlar e-devlet uygulamalarına gereken hassasiyeti gösterememektedir. Aslında e-devlet uygulamaları etkin bir şekilde uygulandığında, kurumlara ve vatandaşlara inanılmaz kolaylıklar sağlanacaktır. Fakat eğitimsiz ve yeteneksiz yöneticiler, e-devletin önemi ve uygulanması konusunda gereken hassasiyeti gösterememektedirler. İşte bu araştırma ile e-devletin ne denli önemli ve yararlı bir uygulamaya sahip olduğu ispatlanmak

istenmiştir. Özellikle sağlık alanında sorunlar yaşayan vatandaşların bu dertlerine bir de yazı, kâğıt ve kayıt bürokrasinin çıkarılmaması ve kamu yöneticilerinin ilgisiz kalmaması da amaçlanmaktadır. Sağlık Bakanlığı'nda e-devlet uygulamalarının daha etkin ve verimli yerine getirilmesinde konunun sağlık alanındaki yetkili mercilerin farkına varması açısından da bu araştırma bir fikir vermektedir. Bu araştırmayla sağlık alanında e-devlet uygulamalarının hem vatandaş, hem de devlete sağlayacağı yararlar üzerinde hassasiyetle durulmakta ve böylelikle sağlık alanında e-devlet uygulamalarının incelenmesiyle bu türden bir araştırmayla alana katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

1. 3. Araştırmanın Yöntemi, Bilgi Toplama ve İşleme Araçları

Bu araştırmada “Betimsel Araştırma Yöntemi” kullanılmıştır. Sağlık Bakanlığı'nın projeleri değerlendirme yöntemi kullanılarak incelenmiştir. Araştırmanın konusu belirlendikten sonra, hem mevcut kaynaklardan hem de bilgisayar ortamından sağlanan bilgiler için bilgisayar ortamında bir dosya oluşturulmuştur. İkinci adım olarak, kütüphanedeki bilgilerden yararlanılmıştır. Hem kitaplardan hem internetten edinilen bilgiler, aynı biçimde bilgisayar ortamında oluşturulan dosyalara kaydedilmiştir. Dergi ve gazeteler taranarak konuyla ilgili bilgiler kayıt altına alınmıştır. Kaynak kartlarıyla edinilen bilginin kaynağı yazılarak sonradan oluşabilecek karışıklıklar baştan engellenmeye çalışılmıştır. Böylelikle bilgiler, düzenli bir şekilde toplanmıştır.

1. 4. Kavram Tanımları

Bu çalışmada birçok kavram kullanılmıştır. Başlıca işlevsel kavram tanımları şunlardır:

Ağ ortamı: Birçok bilgisayarın birbirine bağlanarak işlemler yapılabilmesi ve verilerin paylaşılabilmesine imkân tanınmasıdır (<http://www.bilgisayarogren.com>, 2010).

Bilgisayar: Önceden eklenmiş bilgileri istenildiği zaman ortaya çıkaran ve matematiksel işlemler yaparak hızlı bir şekilde çalıştıran ve ortaya çıkaran elektronik makinelerdir (<http://www.bilgisayarnedir.com>, 2009).

Bilgi Toplumu: Bilgi Toplumu, Sosyo- ekonomik faaliyetlerin giderek etkileşimli sayısal iletişim ağlarının katılımıyla veya bu iletişim ağların yoğun kullanımı ile gerçekleştirilmesi yanında, bu amaçla kullanılan her türlü teknolojinin ve uygulamanın üretilmesidir (TÜBİTAK, 2002: 4).

Bilişim: Teknik, ekonomik ve toplumsal alanlarda gelişmiş elektronik makinelerin kullanılmasıyla iletişimi sağlamak için kullanılan, düzenli bir şekilde işleyen bilimdir (<http://www.odevturk.com>, 2009).

E-Devlet: E- devlet kavramı, modern toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetlerinin, vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Arifoğlu, 2002: 12).

E-Sağlık: Bilişim teknolojileri kullanılarak, sağlık hizmetlerine hızlı ulaşımının, hastaların sağlıklarının düzeltilmesinin ve sağlık sektörünün bütün paydaşları ile etkin iletişimin sağlanmasını ifade etmektedir (sağlık Bakanlığı, 2005).

E-ticaret: Mal ve hizmetlerin üretilmesi, tanıtılması, sigortası, satışı gibi işlemlerin bilgisayar ve internet ortamında gerçekleştirilmesidir (<http://www.e-ticaret.gov.tr>, 2010).

E-kurum: Kamu kurum ve kuruluşların bütün verilerinin bilgisayar ortamına aktarılarak, işlemlerinin bilgisayar ve internet ile daha hızlı yapılmasının ve daha etkin ve tutumlu olmasının sağlanmasıdır (Aysin, 2007: 27).

Eğitim: Planlı bir şekilde planlanmış amaçlara göre insanların davranışlarında belli gelişimler gösterilmesini sağlamak için yapılan planlı etkiler dizgesidir (<http://e-kutuphane.egitimsen.org.tr>, 2010).

Elektronik posta: Bilgilerin, belgelerin ve haberleşmenin alıcının adresini ve göndereceği mesajı bilgisayara yazması, iletilen bu mesajların bilgisayar ortamında güvenli bir şekilde toplanması ve başka bir yerde buluna alıcı tarafından kâğıt kalem kullanılmadan bilgisayar ortamında aktarılmasını sağlayan bir sistemdir (<http://www.aof.anadolu.edu.tr>, 2009).

Online: İnternette bağlanıldığı anda istenilen ortam erişimine sahip olmaktır (<http://www.downloadsen.com>, 2009).

Şirket: İki veya daha fazla kişinin mal veya emek koyarak ortak bir amaca ulaşmak için bir sözleşme ile birleşmelerine şirket denir (<http://www.hukuk.gen.tr>, 2009).

Teknoloji: İnsanın bilimi kullanarak doğaya üstünlük sağlamak için rasyonel bir disiplin tasarlaması olarak tanımlanmasıdır (<http://www.teknolojide.com>, 2009).

1. 5. Araştırmanın Sunuş Sırası

Araştırma “Dört Kesim Yaklaşımı”na göre hazırlanmıştır. “Araştırma Hakkında Açıklamalar” adlı birinci kesim bir bölümden oluşmaktadır. Bu bölüm “Araştırmanın Konusu ve Önemi”, “Araştırmanın Denencesi ve Amacı”, “Araştırmanın Yöntemi, Bilgi Toplama ve İşleme Araçları”, “Kavram Tanımları” ve “Araştırmanın Sunuş Sırası” alt başlıklarından oluşmaktadır.

İkinci Kesim “E-Devlet ve Dünya’da E-Devlet Uygulamaları” başlığı ile dört bölümden oluşmaktadır. “E-Devlet Kavramı” başlığı altında yer alan alt başlıklarında e-devlet tanımı, gelişim süreci, temel öğeleri, özellikleri, amaçları, yararları ve e-

devlet altyapısına değinilmektedir. “Dünya’da E-Devlet Uygulamaları” başlığı altında ise, Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Japonya, Singapur, Portekiz ülkelerine ve E-Avrupa projesine yer verilmektedir. “Türkiye’de Başlıca E-Devlet Uygulamaları” başlığı yedi alt başlıktan oluşmaktadır. Başbakanlık İletişim Merkezi Projesi, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, Ulusal Yargı Ağı Projesi, Vergi İdaresi Otomasyon Projesi, Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi Projesi, Polis Bilgi Sistemi ve Tapu Kadastro Bilgi Sistemi alt başlıklarına yer verilerek önemli olan başlıca e-devlet uygulamalarından bahsedilmektedir. “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar” başlığı altında e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar işlenmektedir. Sorunların tespit edilmesinin e-devlet uygulamalarının etkinliğini daha da arttıracığı hususu üzerinde durulmaktadır.

Üçüncü Kesim “Sağlık Bakanlığında E-Devlet” başlığı altında altı alt başlık bulunmaktadır. “Sağlık Bakanlığı’nın Yapısı ve İşlevleri” alt başlığında Sağlık Bakanlığı’nın Örgüt Yapısı, sunduğu hizmetler ve sorunları ile ilgili bilgiler yer almaktadır. “Sağlıkta Bilişim Teknolojileri ve Planlaması” bölümünde “Sağlıkta Bilişim Teknolojilerinin Önemi” alt başlığında bilişim teknolojilerinin sağlık açısından ne denli önemli olduğu hususu üzerinde durulmaktadır. “Türkiye Sağlık Bilişim Eylem Planı” ve “Beş Yıllık Kalkınma Planı Ve Sağlık Bilişim Sistemi” alt başlıklarında bu planların sağlık alanında e-devlet uygulamalarının temel adımlarını oluşturduğu üzerinde durulmaktadır. “Sağlık Bakanlığı E-Devlet Projeleri” başlığı bölümünde sağlık bakanlığının uyguladığı e-devlet projelerine değinilmektedir. Bu bölümde on üç alt başlıktan oluşmaktadır. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi, Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü, Sağlık Kodlama Referans Sunucusu, Doktor Bilgi Bankası, Evrak Takip Sistemi, Hasta Takip Sistemi, Yeşil Kart Bilgi Sistemi, Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü, Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi ve İlaç Takip Sistemi alt başlıklarından oluşmaktadır. “Sağlıkta Bilişim Sistemlerinin Kullanılmasında Sağlık Bakanlığı E-Devlet Projelerinin Uygulanabilirliği” başlığı altında da bilişim teknoloji ve sistemlerinin sağlık projeleri üzerindeki ve sağlık hizmetlerinin sunumundaki önemi üzerinde durulmaktadır.

Dördüncü Kesimde, “Genel Değerlendirme” başlığı altında bir bölümden oluşmaktadır. Bu bölümde de iki alt başlık yer almaktadır. “Bulgular ve Öneriler” alt başlığında çalışma ile ilgili bulgulara ve önerilere değinilmekte, “Genel Sonuç” alt başlığında ise, çalışmada çıkan genel sonuçlardan bahsedilmekte; çalışmanın genel değerlendirmesi yapılarak çalışma için önem arz eden konular üzerinde durulmaktadır.

İKİNCİ KESİM: E-DEVLET VE DÜNYA'DA E-DEVLET

UYGULAMALARI

Bu kesimde, e-devletin tanımına, gelişim sürecine, temel unsurlarına, özelliklerine, amaçlarına, yararlarına, e-devlet için gerekli olan altyapı hazırlıklarına, dünyada e-devlet uygulamalarına ve ilgili diğer bilgilere yer verilmiştir.

2. E-DEVLET KAVRAMI

Bu bölümde, e-devletin tanımı ve kapsamı üzerinde durulmuştur.

2. 1. E-Devlet Nedir?

E-devlet hakkında birden çok tanım bulunmaktadır. Bu tanımlardan başlıcaları şunlardır:

- Kamu kurumları, vatandaşlar ile ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal ilişkilerinde bilgi teknolojilerinin kullanılarak performansın ve verimliliğin artmasına odaklanan devlet sistemidir (Arifoğlu, 2002: 22).
- Kamu idare birimlerinin bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet kurumları arasındaki ilişkilerin yeniden biçimlendirmesidir (Erdal, 2004: 3).
- Devletin verdiği hizmetlerin daha hızlı ve etkin verilmesinde ve toplumun devlete karşı yükümlülüklerini daha etkin ve hızlı yapabilmesinde uygulamaya dönük projelere verilen addır (Yıldırım vd. , 2003: 103).
- E-devlet, vatandaşı merkeze yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu görevlilerinin çalışmalarını değerlendiren, yüksek performansı ödüllendiren ve düşük performansı arttırmaya çalışan, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile kısıtlı görmeyip

bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme çabası içinde olan bir yaklaşımdır (Dönmez, 2007: 9). E-devlet çalışmaları, devletin bilgi ve hizmet verdiği kanalları değiştirmesinin yanında değişimi esas olan uygulamalardır (Yıldız, 2003: 307).

Elektronik devlet sayesinde kamu hizmetlerinden faydalanmasında zaman ve mekâna bağlılık diye bir şey söz konusu değildir. Kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaş, bilgisayar ve internet bağlantısına yani ağ ortamı imkânına sahipse her zaman bu hizmetten yararlanabilmektedir. Dahası saatlerce kuyrukta bekleme işkencesinden kurtulup, hizmete gecikmeli olarak ulaşmak yerine hizmete saniyede ulaşmak mümkündür. Hatta en önemli konulardan biri olan rüşvet, e-devlet sayesinde büyük oranda azalacaktır. Artık kamu hizmetlerine ulaşım daha kolay, daha ucuz ve daha hızlı olacaktır. Geleneksel devlet anlayışında hizmet ilişkileri yüz yüze kurulurken; e-devlet ile bu geleneksel anlayış, yerini ağ ortamında kimseyle muhatap olmadan hizmet alımına gerçekleştirebilmeye bırakmıştır. Vatandaşlar ile işletmeler ağ ortamında hizmet alımını gerçekleştirirken aynı zamanda devlete olan yükümlülüklerini de yerine getirebilmektedir (Evcimen, 2005: 7).

2. 2. E-Devletin Gelişim Süreci

Yüzyıllar öncesinde toplumlar; göçebe olarak yaşamlarını sürdürürken, toprağın işlenmesi öğrenildikten sonra yavaş yavaş yerleşik hayata geçiş başladı. Yerleşik hayata geçildiğinde herkes kendi yerleştikleri topraklar üzerinde bir yandan barınma amaçlı evler yaparken, diğer yandan tarım ve hayvancılıkla uğraşıldığından dolayı ekonomik sisteme de geçilmiş oldu. Ekonomik sistemin gelişmesiyle köy ve kentler oluşmaya başladı. İnsanlar ürettikleri ihtiyaç fazlası ürünleri satmasıyla tarım toplumunun temelleri atılmış oldu. Böylelikle tarım toplumu oluşurken aynı zamanda da tüketim toplumu olma yönünde adımlar atılmaktaydı. Artık hiçbir toplum kendi ihtiyaçlarını karşılayamaz hale geldi. Böylesine hızlı büyümeyle, toplumun bilgi sahibi olması eski yöntem olan deneme yanılma yoluyla değil, daha sistemli ve bilimsel bilgilere dayanmıştır (Dönmez, 2007: 13).

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, 18 yy.'nın sonunda gerçekleşen Sanayi İhtilali ve Fransız ihtilali sonucunda doğmuştur. Sanayi ihtilalinin başlıca nedeni, 1765'de James Watt'ın buharlı makineyi bulmasıyla başladığı söylenebilir ve buharın enerji kaynağı olarak kullanılması birçok yeni teknolojilerin oluşmasına ve bu teknolojilerin ekonomik alanda kullanılmasına yol açmıştır. 1789 Fransız İhtilali, bütün dünyayı hem sosyal, hem siyasal ve hem de kültürel alanda çok derinden etkilemiştir. Sanayi İhtilali ise, ekonomik alandaki faaliyetlerin hızla artması nedeniyle bütün toplumda değişim ve dönüşümler görülmüş; üretimde yeni icat edilen teknolojilerin kullanılması ve işbölümünün etkin bir şekilde uygulanması üretimi hızlı bir şekilde arttırdığı gibi üretimde ise, kalite ve verimlilik sağlanmıştır (Çağtürk, 2006: 10). Tarım toplumlarında üretim evlerde el tezgâhlarında çok yavaş bir şekilde yapılırken, sanayi ihtilalından sonra fabrikalarda seri üretim ile hızlı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. Bu hızlı değişim, toplumun yönetim şeklini ve davranış kalıplarını şekillendirirken; geleneksel ve klasik davranışların yerini giderek daha akılcı davranışlar almıştır (Çoban, 1996: 5).

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş sırasında, birçok köklü değişim ve dönüşümler gerçekleştirmiştir. Bu değişim ve dönüşümler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçerken de yaşanmıştır (Dönmez, 2007: 14).

Bilgi toplumu sanayi ve tarım toplumlarından birçok yönüyle ayrılır. Tarım toplumundan sanayi toplumuna çok uzun sürede geçilmiştir. İnsanlar bu yavaş değişimin ve dönüşümün farkında bile olamamışlardır. Fakat tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişte yaşanan bu çok uzun süreç, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte epey hızlı bir şekilde gerçekleşmiştir ve hızlı geçişe rağmen, bu sürece tanık olan insanlar, bu değişim sürecini fark edememişlerdir (Yıldırım, vd. , 2003: 5).

2. 3. E-Devletin Temel Öğeleri

Klasik devlet anlayışında geçerli olan unsurların çoğu e-devlet için de geçerli olabilmektedir. Her iki anlayışta da temel mantık aynı olmakta ve e-devlet sistemi bilgi çağının ve toplumunun gerekleri itibariyle tekrar yorumlanmaktadır. İlk olarak e-devletin unsurlarını belirlerken hizmetlerin ağ ortamında sunulması gerekliliğinden dolayı, bu unsurların ağ sistemi içinde olması gerekmektedir. Çünkü e-devlet yapısı bir ağ modelinin üzerine inşa edilmektedir. Yine bu ağ sisteminden yararlanan kurumlar arasında bir işbirliği oluşmakta; bundan dolayı aynı işlemler tekrar edilmemektedir. Böylelikle para, zaman ve personel tasarrufu sağlanmaktadır (Çarıkçı, 2009: 10).

Kırçova eserinde (2003: 17), e-devletin öğelerini devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları olarak beş açıdan sınıflandırarak incelemiştir.

2. 3. 1. Devlet

Dünyayı bir ağ ortamına taşıyan bilgi teknolojilerinin elektronik devlet ile ulusal bilgi ağ altyapısını oluşturması, vatandaş ile kamu kurumları arasında bilgi iletişimi ile bir bütün oluşturmuştur. Bu nedenle elektronik devlet kırtasiyeciliği ve klasik anlayışı değiştirerek, devletin hantal olmadığını bir “tıkla” ne kadar etkin ve hızlı olduğunu göstermektedir (Dönmez, 2007: 11). Ağ sistemi sayesinde artık bütün işlemler elektronik bir ortamda gerçekleştirilebilmektedir. Bundan dolayı, klasik devlet anlayışından kurtulup işlemlerin hem daha hızlı hem de daha etkin ve kaliteli bir şekilde görülmesi sağlanmaktadır (Ateş, 2003: 492).

Devlet verdiği hizmetlerde toplumun refahını arttırmayı düşünürken esas itibariyle kar elde etmeyi düşünmemesi, devletin verdiği hizmetlerin kaliteli olması gerekirken aynı zamanda maliyetinin düşük olmasının beklenmesi yanında, bu hizmetlerin vatandaşa ucuz sunulması ve vatandaşın devletten büyük beklentiler içinde olması gibi faktörler devletin işlevlerini yerine getirmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Vatandaşların e-devletin sağladığı avantajlardan yararlanarak ağ

ortamında hizmetlerin görülmesi, etkinlik ve verimlilik konusuna büyük oranda çözüm getirmektedir. Devletin vatandaşlara kamusal hizmeti e-devlet üzerinden götürebilmesi için vatandaşların bilişim teknolojileri bilincinin yüksek olması ve vatandaşlar tarafından kullanım düzeyinin yüksek olması gerekmektedir (Çarıkçı, 2009: 11). Devlet ile vatandaşlara kamu hizmetlerinin götürülmesi, verimliliğin sağlanması, işlerin daha basitleşmesi ve aynı zamanda hem para hem de zaman tasarrufunun sağlanması üzerinde durulması düşünülmektedir (<http://www.Bilgicagi.com>, 2009).

Bilişim teknolojileri, hem hükümet programlarının yürütülmesi hem de hükümetlerin yönetim programı belirlemesi için çok büyük öneme sahip veriler sunmaktadır. Devlet karar alım sürecinde bu önemli verilerden faydalanarak gerçeğe daha uygun kararlar alabilmektedir (Dönmez, 2007: 11). Vatandaşların, devletin verdiği hizmetlerdeki olumsuzluklar nedeniyle devlete belli ölçüde güveni sarsılmış durumdadır. Fakat bu e-devlet sayesinde devlet, verdiği hizmetler daha doğru bir şekilde gerçekleştirdiği için vatandaşların devlete olan güveni ve aynı zamanda kendilerine olan özgüvenleri artmaktadır (Ateş, 2003: 49). E-devlet sisteminin etkin olabilmesi için devletin bu sistem için gerekli bütün altyapıyı oluşturması gerekmektedir. Aksi takdirde; vatandaşa kaliteli ve etkin bir kamu hizmeti sunulması beklenemez (Çarıkçı, 2009: 11).

2. 3. 2. Vatandaş

E-devlet, ağ vasıtasıyla kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşlar ile devlet arasında güçlü bir iletişimin oluşmasını sağlamaktadır. Bundan dolayı, vatandaşlar kamu hizmetlerinden daha hızlı ve daha kolay faydalanabilmektedir. Bu nedenle siyasal karar alma sürecini etkilemede aktif rol oynarlar (Dönmez, 2007: 10). Demokrasinin gelişmesi ve daha etkin hale gelmesinde e-devlet çok önemli bir öğedir (Ateş, 2003: 491).

Vatandaşlar, ağ sisteminden yararlanıyor olmalı ki, e-devlet etkin bir şekilde çalışabilme imkânına sahip olabilsin. E-devlet sayesinde kamu hizmetlerinin

sunumunun nasıl olması gerektiği konusunda vatandaşlar, daha etkin rol almaktadırlar. Dahası bilgi teknolojilerinin kullanım oranı, bilgisayar ve internet kullanım oranı, ağ sistemine ulaşım ve ağ sisteminden yararlanma oranı, vatandaşların bilgi düzeyi, vatandaşların bilgi teknolojileri hakkındaki düşünceleri gibi birçok faktör e-devletin uygulanabilirliğini çok derinden etkilemektedir (Çarıkçı, 2009: 12).

2. 3. 3. Şirketler

Şirketler ekonomi için vazgeçilmez öğelerindedir. Şirketler çağa devletten daha hızlı bir şekilde uyum sağlayabilmektedirler. Kapitalist ekonomik sistemde, rekabet çok önemli bir hale gelmiş ve şirketler ayakta durabilmek için çok hızlı ilerleyen ve gelişen bilgi teknolojilerinden yararlanmak durumundadırlar. Aksi takdirde, ayakta durmaları mümkün olmayacaktır. Şirketler gelişmiş bilgi teknolojilerini kullanarak daha avantajlı duruma gelebilirler. Ürün tanıtımı, ürünlerin tedariki, ürünlerin pazarlanması ağ ortamında gerçekleştirildiğinde, bütün dünyadaki müşterilere ulaşabilme imkânına sahip olunabilmektedir. Artık e-devlet yaygınlaştıkça, e-ticaret daha etkin hale gelmektedir. Şirketler artık bütün işlemlerini hatta devletle olan işlerini ağ ortamında kolay ve daha hızlı gerçekleştirebileceklerdir. Şirketler devletten hizmet alırken ve devlete olan vergi ödemeleri, SSK primleri gibi yükümlülüklerini artık ağ ortamında yerine getirmeleri mümkündür (Evcimen, 2005: 12).

2. 3. 4. Kurumlar

E-devletin temel öğelerinden biri de, kamu kurumlarıdır. Valiliklerin, belediyelerin, dernek ve vakıfların, sivil toplum kuruluşları ve benzeri kurumların bütün işlemlerini ağ ortamında gerçekleştirmeleri, bu kurumların daha kaliteli ve hızlı hizmetler sunmalarını sağlamaktadır. Bundan dolayı vatandaşlar ile kurum ve kuruluşlar istedikleri kamu hizmetlerinden kolay ve hızlı bir şekilde yararlanabileceklerdir (Çarıkçı, 2009: 12).

2. 3. 5. Kamu Çalışanları

Kamu çalışanlarının e-devlet sistemi üzerinde çok önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. Bilgi teknolojilerinin çok büyük gelişim göstermesi, personelsiz bir sistem anlamına gelmemelidir. Teknoloji, ne kadar gelişirse gelişsin mutlaka kamu çalışanlarına da gereksinim olacaktır. Dikkat edilmesi gereken önemli husus kamu çalışanlarının çok sayıda olması değil, niteliği ve özelliğidir. Kamu faaliyetlerinin bilgisayar-ağ sistemi üzerinden görülmesi için nitelikli özelliklere sahip kamu çalışanlarının olması gerekmektedir. Burada kamu çalışanlarının sıkı bir eğitim sisteminden geçirilmesi, kamu çalışanlarını daha etkin ve kaliteli hizmetler sunmaya zorlayacaktır (Evcimen, 2005: 13).

2. 4. E-Devletin Özellikleri

E-devletin, kamu yönetim yapısında pek bir farklılık olmamasına rağmen, hizmet sunumunda bazı farklılıklar görülmektedir. Yönetim alanında bilgi çok etkin olarak varlığını kabul ettirmiştir. Bilgi teknolojileri, çok gelişmekte ve ilerlemektedir. Bilgi ve teknoloji at başı ilerlemek durumundadır. E-devletin kaynağı bilgi olarak görülmektedir (Çoban, 2006, 24). Vatandaş ile devlet arasındaki en temel öge bilgi alışverişidir. E-devlet aynı zamanda bilgi devleti olarak da kullanılmaktadır. Bu bilgilerin doğru, tam, güncellenmiş ve aynı zamanda kullanılabilir olması gerekmektedir (Öğüt, 2003: 44).

2. 4. 1. Bilgi Temelli Olması

E-devlete aynı zamanda bilgi devleti de denilebilir. Bilgi de sıradan bir ürün gibi değiş tokuş olmaktadır. Bundan dolayı bilginin üretilmesi ve kullanılması mümkündür (Demirel, 2005: 37).

Kamu bilgi ve belgelerine erişebilme olanağı, e-devletin görünen bir yüzüdür. E-devlet sadece vatandaşların bilgiye ulaşma isteklerini yerine getirmekle yetinmemektedir. Kamu hizmet sunumlarının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi,

vatandaşların bilgilerinin kolay bir şekilde bağlantılı bölümlere ve başka kuruma iletilebilmesini de sağlamaktadır. Fakat bu bilgilerin başkaları tarafından ulaşılması istenmeyebilir. Bu durumda da bu bilgi ve belgeler, istenilen sürede ve düzeyde gizli kalabilmektedir (<http://www.ekutup.dpt.gov.tr>, 2009).

E-Devletin temel yapı taşlarından biri internet uygulamalarıdır. İnternet e-devleti bilgi devleti yapmasında da çok büyük etkiye sahiptir. E-devletin olmaması hem zaman hem de maliyet açısından çok külfetli olmaktadır. E-devlet ile internet aracılığıyla daha az masraflı ve daha hızlı bir hizmet sunmaktadır (Çoban, 2006: 24). Bilgi teknolojileri kurumlarda kırtasiyeciliği ve zaman kayıplarını önemli ölçüde azaltmaktadır (Eryılmaz, 2001: 240).

Bilgi teknolojilerinin ilerlemesi ve bilgi teknolojilerinden internet, bilgiyi üretmek, iletmek, depolamak, bütünleştirmek, işlemek ve etkin olarak kullanımı sağlamaktadır. Dünya genelinde kamu kurumları, teknolojilerini daha etkin kullanmaktadırlar. Kamu hizmet sunumunda süreci hızlandırmak, güçlendirmek, tasarruf sağlamak ve etkin olmak için projeler geliştirmektedirler. İnsanlar bilgi teknolojilerinin gelişmesinden sağladıkları olanaklarla, refah düzeyleri daha yüksek olmaktadır (Yaman, 2008: 21). Bütün bu gelişmeler toplumun organize olmasını, üretimin kaliteleşmesini ve yaşam standartlarımızın değişmesi gibi önemli sonuçlar sağlanmakta ve bu sonuçlarla da bilgi anlamı ve işlevi farklılaşmaktadır (Tekeli, 2002: 16).

2. 4. 2. Teknik Olma

Kamu hizmetlerinin daha etkili olması vatandaşla ve devletle kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi teknolojilerinden daha etkin yararlanılması bir gerekliliktir (Aktan, 2003: 84). E-Devlet ileri teknolojileri tercih ettiği için, dosyalamadan, işlem kayıtlarının gruplandırılmasına kadar ve işlem hacmi ve benzeri konularda bilgi edinme ve araştırma imkânına sahip olmasıyla teknik bir üstünlüğe sahip olmaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 79).

2. 5. E-Devletin Amaçları

E devlet ile birçok önemli amaçlar vardır. Hizmet sunumunda şeffaflık, tasarruf, kaliteli ve hızlı hizmet, kesintisiz kamu hizmeti verilmesi, halkın katılımının sağlanması, hizmet sunumunda nesnellik ve en önemlisi de çağın gereklerine ayak uydurabilen bir devlet amaçlanmaktadır.

Şeffaflık, e-devlet ile ilk amaçlanan şeffaf bir yönetimin sağlanmasıdır. İstenilen bilgiye elektronik ortamda ulaşılması şeffaf devlet anlayışının bir gereğidir. Bilgi edinme hakkı e-devletle sağlanmış olur. Böylelikle bilgiler hızlı bir şekilde toplumda yaygınlaşacaktır (Karkın, 2003: 63).

Şeffaflık, günümüzde kamu çalışanlarında çok defa değinilen konulardan biridir. Yönetimin şeffaf olması yönünde düşünceler söylenmektedir. Katkı sunmak amacıyla bilgi sunarken yönetim istediği kadar ve istediği şekilde bilgi verebilir. Dahası bazen bu durumu suiistimal edebilir. Yönetimin kapalı olması ve gizli olması sebebiyle vatandaşlar bu bilgilerin güvenilirliğini teyit edemezler. Burada vatandaşların istedikleri bilgileri yönetimden alabilmeleri önemlidir (Örne, 1998: 25). Yönetim genel ağ sayfasında kendi istediği bilgilere yer vermekte ve bu bilgilere ulaşmak isteyenler yalnızca yönetimin bu sayfaya koyduğu bilgileri elde edebilmektedirler. Tümüyle bir şeffaflıktan söz edilebilmesi için yönetimin, kendi sitelerinde yer almasında yasal bir engel olmadığı müddetçe, alanıyla ilgili bilgileri tamamıyla vermesi gerekmektedir. E-devlet ile birlikte tüm vatandaşlar, her yerden ve her zaman bu bilgileri edinebileceklerdir. Bu açıdan bakıldığında, e-devletin bir amaç olmadığı, şeffaflığı sağlamada iyi bir araç olduğu rahatlıkla söylenebilir (Çoban, 2006: 9).

Geleneksel yönetim anlayışında, yönetilenlerin yönetimde söz sahibi olamaması, yönetimin bütün icraatlarında yönetilenlere bilgi verilmemesi ve yönetilenlerin düşüncelerine yer verilmemesi zamanla statükoculuğa dönüştürmektedir. Statükoculuk beraberinde gizliliği getirmektedir. Böylelikle yönetimin icraatlarındaki yanlışlıkların, hataların, rüşvet ve yolsuzlukların kapalı kapılar ardında kalmasına neden olmaktadır (Karkın, 2003: 64). Bunun yanında karar

alma ve uygulama mekanizmalarının, dışı kapalı olması ve kendi içinde hiyerarşik yapıya sahip olması rüşvet ve yolsuzluğun yapılaşmasında çok etkili olduğu ve bunların önüne geçmek için şeffaflığın çok önemli olduğu vurgulanmaktadır (Eryılmaz, 1994: 44).

E-devlet denildiğinde sadece saydam devlet akla gelmemelidir. Bir siyasi karar vericiler saydam yönetim düşüncesini kabul etmişse, bütün yönetim sürecinde şeffaflık ya da saydamlık çerçevesinde hareket edecektir. Mesela, İstanbul'un ilçe belediyelerinden biri, 1990 yılında ilçenin meydanlarına, ana caddelerine, otobüs duraklarına v.b. halkın kalabalık olarak yer aldığı mekânlarda olan panolara belediyenin gelir ve giderlerini asarak kamuoyuna ilan etmektedir. Söz konusu yıllarda, Türkiye'de e-devlet uygulamaları diye bir şey söz konusu değildi. (Çoban, 1996, 9). Örneğin; İsveç çok uzun zamandan beri, onu izleyen Finlandiya (1951), A.B.D. (1966), Norveç ve Danimarka (1970), Fransa (1978), Avusturya ve Kanada (1982) idarede saydamlık ilkesini benimsemiş ülkelerdir (Örnek, 1998: 25).

“İsveç'te 18.yüzyıl sonlarından beri, yurttaşlara bilgi alma hakkı tanınmış, resmi belgelerin, isteyen herkese hemen bildirilmesine izin verilmiştir. Yurttaşlar, istedikleri belgelerin onaylanmış bir suretini elde edebilirler. Stockholm'de büyük devlet dairelerinde, en önemli belgeler, özel bir büroda, halkın ve basın temsilcilerinin incelemesine açıktır. Ancak devletin güvenliğini ilgilendiren konularla, yabancı güçlerle ilişkiler, ceza önlemleri ve özel yasama saygı gerektiren konulardaki belgeler bu açıklık ilkesinin dışında tutulur.” (Örnek, 1998: 25).

Tasarruf, e-devletin etkin kullanımıyla devlet üzerindeki harcama yükünün azalmasıyla tasarruf sağlanması amaçlanmaktadır. (Çağtürk, 2006: 94). Tüm devletler için e-devlet uygulamalarına geçmenin ilk amacı tasarruf sağlamaktır. Burada birçok tasarruf çeşidinden bahsedebiliriz. Çalışan sayısında ciddi oranlarda düşüş görülmektedir. Bununla birlikte ödenen ücretlerde sosyal yardım ve güvenlik harcamaları düşmektedir. Personel maaşı üzerinde kesilen vergiler ve personelin çalışacağı alan için gerekli olan büro malzemeleri için harcamalar açısından birçok tasarruflar sağlanacaktır (Çoban, 2006: 7).

Kaliteli ve hızlı hizmet, e-devlet hizmetin standartlaşmasına ve kalitesinin artmasını amaçlamaktadır. Devlet hizmetlerinin daha iyi bir duruma getirilmesi, e-devletin en önemli amaçlarından ve en çok yarar sağlayacağı hususların başında gelmektedir. Devlet hizmetlerinin sunumunda çok büyük bir problem olan kırtasiyeciliğin azaltılması amaçlanmaktadır (Çoban, 2006: 12). E-devletle İnsanlar arasındaki uzaklık kısılacak, hizmetten tüm vatandaşlar eşit olarak yararlanması sağlanacaktır (Çağtürk, 2006: 96).

Personeller bakımından bu durum personel üzerindeki iş yükünün azaltılmasını, mesai saatlerinde diğer ilgili birimlerde hazır bulunma, kayıp zaman, trafik ve park yeri sorunları, rüşvet ve yolsuzluk gibi hususların yok denecek kadar azaltılması amaçlanmaktadır ve bu beraberinde diğer görev alanlarında da hizmet sunulabilmesine olanak sağlayacaktır (<http://www.bilgiyonetimi.org>, 2009). Belki de başka bir açıdan bakıldığında kompleksli, kendini ispatlamaya çalışan memur davranışları kontrol altına alınabilecektir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 276).

“Vatandaş-Devlet haberleşmesinde kırtasiyeciliğin, örneğin kâğıt kullanımının ortadan kaldırılması, sağlık eğitim, güvenlik, adalet gibi temel kamu hizmeti alanlarında dosyalama, arşivleme, haberleşme, kayıt arama, onay, işlem gibi süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla yaratılacak tasarrufların miktarları çok büyük rakamlara ulaşacaktır.” (Kırçova, 2003: 27). Çok çeşitli çalışmalarda ‘bürokrasi’ ile ‘kırtasiyecilik’ kavramlarının anlamları karıştırılmaktadır. Yüzyıllar boyunca devletlerin çeşitli idari sistemleri olmuştur. Herhangi bir ülkenin bürokrasisi denildiğinde, o ülkenin devlet yönetimi amaçlanarak söylenir. ‘Devletle ilgili işlerin yürütülmesinde gereksiz kural ve işlemler’ söylenmek istenildiğinde, ‘kırtasiyecilik’ kavramı kullanılmaktadır (Çoban, 2006: 13).

E-devlet uygulamalarında önemli olan kamu hizmetlerinin hızlı bir şekilde görülmesidir. Bir hizmetin kaliteli olabilmesi o hizmetin hızıyla doğru orantılıdır. Böylelikle e- devlet uygulamalarıyla kamu hizmetlerinin kalitesi dolayısıyla hızı en yüksek seviyelere çıkarmak amaçlanmaktadır. Böylelikle vatandaşlar çok kısa sürede birçok hizmeti alabilmektedir. Geleneksel yönetimin en eleştirilen yönü kamu hizmetlerinin çok yavaş yürümesi, hatta hiç yürümemesidir (Karkın, 2003: 66). E-

devletin amaçladığı hedef, vatandaşların isteklerine her zaman kaliteli ve hızlı bir şekilde cevap vermekten geçmektedir. Devletin vatandaşlarına kaliteli ve hızlı hizmet sunması vatandaşlarda güven ve ruhsal rahatlık sağlayacaktır. E-devlet sistemiyle ülke siyasal ve ekonomik anlamda daha gelişecektir ve böylelikle vatandaşların devlet ve devletin bütün kurumlarıyla barışık olması amaçlanmaktadır (Karkın, 2003: 67).

Kesintisiz kamu hizmetinin verilmesi, artış gösteren kamu hizmet kalitesinin yanında devlet aynı zamanda vatandaşlara ‘bir tık’ kadar yakındır ve her zaman hizmette olması kamu hizmetlerinin kesintisiz verildiğini göstermektedir. Böylelikle, kamu hizmetlerindeki hantallığı eleştirenler için bir değişim, devletin kendi gerçekleştirdiği hizmetlerine güven duyacaklardır (Çağtürk, 2006: 96). Geleneksel devlet anlayışında vatandaşlar hizmeti beklerken, e-devlet uygulamalarında hizmetler, vatandaş beklemektedir (Karkın, 2003: 69).

“Herhangi bir devlet hizmetini eş zamanlı olarak talep eden vatandaşların aynı anda, aynı kalitede hizmet bulmaları çoğu zaman mümkün değildir. Herhangi bir bankanın internet sitesinden aynı anda ortalama 70 bin kullanıcı yararlanabilmektedir. Bu 70 bin kişinin aynı anda ve aynı kalitede hizmeti aynı maliyetle alması anlamına gelmektedir. Aynı yaklaşımla, geleneksel bir organizasyon yapısına sahip herhangi bir kurumdan bu türden bir hizmet alımı söz konusu bile olamaz. Bu türden uygulamalar kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını ve dolayısıyla devletin etkililiğinin artmasını sağlamaktadır.” (Kırçova, 2003: 28).

Halkın katılımının sağlanması, birey-devlet ilişkisi her siyasal sistemde ve her dönem önemli hususlardan biri olmuştur. Birey-devlet ilişkisinde en çok kastedilen vatandaşın yönetim faaliyetlerine katılımının sağlanmasıdır. E-devlet, bu hususta da yeni yaklaşımlar sunmaktadır. E-devlet, toplumun demokratikleşmesinde önemli bir etken olmaktadır (<http://www.nvi.gov.tr>, 2009).

E-devlet uygulamalarının taraflarının karar alma ve uygulama sürecine katılabilmesi amaçlanmaktadır (Karkın, 2003: 71). E-devletin temel dayanak noktası olan katılımcı kamu yönetimi anlayışı, kamu hizmetinden yararlanan vatandaşın ve

kamu hizmetini yerine getiren personellerin ve kamu hizmetlerinden yükümlü olan kamu idarecilerinin bir araya gelerek, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinden sisteme ve denetime kadar geçen sürede kararlar verilebilmesi, her türlü görüşlerin açıklanabilmesi ve yeni anlayışların ortaya konulabilmesidir. Bu katılım sürecinde sivil örgütlenmelerin katılımı da diğer önemli olan konudur (Varol, 1993: 134).

İnternet Ortamındaki ağ ortamında birçok kişi bir araya gelerek haber ve tartışma grupları oluşturarak daha fazla yankı uyandırmaktadır. Ağ ortamındaki gruplar çok önemli bir görev yüklenmektedir. Böylelikle e-devletin amacı olan vatandaş katılımının gerçekleştirilmiş olmasıdır. Vatandaş odaklı olan kamu hizmetlerinde vatandaştan geri bildirim çok rahatlıkla bilgisayar üzerindeki ağ ortamından gerçekleştirilebilmektedir (Kırçova, 2003: 29). Bu nedenle katılımcı yönetim anlayışı demokratikleşmenin bir gereği kabul edilmektedir. E-Devlet uygulamaları içinde oy verme gibi işlemlerin de yer alması, ülkenin demokratikleşmesini olumlu bir şekilde etkileyecektir (Çoban, 2006: 14).

Hizmetlerde nesnellik, e-devletin en temel amaçlarından biri de kamu hizmetlerinin sunumunda devletin nesnel olması ve bütün vatandaşlara eşit uzaklıkta olmasıdır. Türkiye’de sıkça karşılaşılan rüşvet türü manzaraların e-devlet ile yok olması amaçlanmaktadır. Aynı zamanda bu sistemde, ‘herkes yasalar önünde eşittir’ ifadesi daha çağdaş anlayışlar seviyesinde nesnel bir şekilde sağlanacaktır. Bütün bunların sonucu olarak suç oranlarında azalmalar olması hedeflenmektedir. Toplumda var olan mafyayı da tamamen ortadan kaldıracığı düşüncesi hâkimdir (Karkın, 2003: 73).

Sorun alanları birbirleriyle olan ilgileri bakımından birbirlerinden zaman zaman yakınlaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin uyumlu olması, diğeri de çoğu zaman aynı anda yapılması gereğidir. Burada örnek vermek gerekirse, özel bilgilerin gizliliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılan işlemin doğası gereği sözleşme üzerinde birçok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi

ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik imza mevzuatının düzenlenmesi sorunların çıkmasına neden olabilecektir (<http://bilimsurasi.org.tr>, 2009).

Çağın gereklerine yetişen devlet, e-devlet uygulamalarının kamu yönetimine etkin bir şekilde uygulanması hayat akışı içerisinde varlığı kabul edilen dil, din, ırk, cinsiyet ve sınıf ayrımcılığı ve benzeri sorunlarında azalarak yok edecektir. Bu açıdan bakıldığında insan haklarına duyulan değerin daha da yükseleceği aşikârdır. Aynı zamanda normal yaşamda özürülülerin birçok sorunla da karşılaşması engellenecek ve bu sorunlar çözülecektir. Böylelikle özürülü vatandaşlar istedikleri yerden ihtiyaç duyduğu kamu hizmetini alabileceklerdir. Bu açıdan bakıldığında çağdaş toplumun gereği olduğu söylenebilmektedir (Çağtürk, 2006: 98).

2. 6. E-Devletin Yararları

Devlet, kurum ve kuruluşlarında sadece bilgi teknolojilerini kullanmaları çok sınırlı düzeyde yarar sağlayacaktır. Bundan dolayı e-devlet uygulamalarının bilgi teknolojileriyle sınırlı kalmaması gerekir. Teknolojiler süratli bir şekilde ilerlemekte ve gelişmektedir; fakat sadece bilgi teknolojilerinin gelişmesi yeterli değildir (Çağtürk, 2006: 99). Bu nedenle e-devlete sadece bilgi teknolojileri düzeyinde değil, aynı zamanda toplumunda bu tür gelişmelere açık olmaları gerekmektedir. Bundan dolayıdır ki, bütün kamu kurumlarının personelleri ile birlikte kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Eğer e-devlet başarılı bir şekilde uygulanırsa e-devleti uygulayan ülke, bu uygulamadan pek çok yarar sağlayacaktır (Kırçova, 2003: 23).

Geleneksel devlet anlayışından tamamen uzaklaşmaktadır. Bütün devletlerin ortak bir özelliği kapalı ve denetimci olmalarıdır. Fakat bu anlayıştan bile zamanla uzaklaşmaktadır. Belki de e-devlet uygulamalarının başlıca faydası devletin şeffaflaşması ve her şeyden toplumun haberdar olmasıdır. Çok önemli bilgiler hariç bütün bilgi ve belgelere toplum istediğinde ulaşabilmektedir. Artık çağın gerekleri bunu gerektirmektedir. Böylelikle, e-devlet uygulamaları devletin vatandaşa daha yakın olmasını sağlamaktadır. Bundan ötürü vatandaşın devlete olan

bağlılığı artmakta ve devlete olan güven sorunu ortadan kalkmış olmaktadır. Şeffaflaşmanın bir diğer getirisi ise, vatandaşa daha etkin bir hizmet sunulmasını sağlar. Bilgi ve belgelere ulaşma hakkı bütün gelişmiş ülkelerde vatandaşın en temel hakkı olarak görülmektedir. Vatandaş devlete ait olan bütün bilgi ve belgeleri isteme ve edinme hakkına sahiptir (Delikurt, 2007: 43). Vatandaşların talep ettikleri bilgi ve belgeleri doğru bir şekilde vatandaşlara ulaştırma görevi ise, devletindir. Bu bilgi ve belgelerin doğru ve güvenilir bilgiler olması vatandaşın devlete olan bağlılığını önemli ölçüde etkileyecektir. Devlet, vatandaşın kolayca erişebileceği bir ağ ortamı sağlayarak bu bilgi ve belgelerden yararlanmak isteyen herkesin faydalanmasını sağlamalıdır (Delikurt, 2007: 43).

E-devlet ile vatandaşa ulaşmakta zorluk çeken devletlerin daha ekonomik, daha kısa zamanda ve daha kısa bir yolla çok daha geniş topluluklara ulaşabilme imkânı vardır. Geleneksel devlet anlayışında devlet çıkardığı yasal düzenlemelerle ve kendisine ait olan yazılı ve görsel medyayı kullanarak vatandaşa ulaşmaya çalışmaktadır. Dahası vatandaşların görüş ve düşüncelerini alma konusunda bir takım zorluklarla karşılaşmaktadır. Bundan dolayı geleneksel uygulamaların çok masraflı olmasına rağmen; devlet, anketler yaparak ve uzmanlardan yardım alarak halkın görüşünün ne doğrultuda olduğunu öğrenmeye çalışmaktadır. Bu durum daha çok zaman harcanmasına hem de daha masraflı olmasına neden olacaktır ve ulaşılan bu bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği tartışılır bir durumdadır. Fakat bunların hiçbiri e-devlet uygulamalarını başarılı olarak gerçekleştiren devletlerde görmek mümkün değildir. Çünkü devlet e-devlet sayesinde, daha kısa zamanda daha maliyetli bir şekilde daha güvenilir ve doğru bilgiler elde edilmektedir (Sayar, 2007: 24).

E-devlet uygulamaları sayesinde devlet ile vatandaşlar, ticari kurumlar, tedarikçiler ve hizmet sunan kurumlar kendi aralarında bir etkileşime sahiptirler (<http://www.canaktan.org>, 2010). E-devlet uygulamalarını başarıyla gerçekleştiren devletlerde uzun bekleyişler görülmemektedir. Devlet ile kamu kuruluşları arasındaki ilişkiler tamamen elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir (Arifoğlu vd. , 2002: 20). Böylelikle devlet daha etkin çözümler bulmaktadır (Demirel, 2006: 95).

E-devlet vatandaşları istenilen saatte evden veya işten bilgisayarlara da cep telefonundan istenilen yer ve mekânda kolayca devlete ulaşabilmekte, şikâyetlerini ve isteklerini rahatlıkla ulaştırabilmektedir. Böylelikle toplumun görüşü önemsenmiş olmaktadır (Sayar, 2007: 27).

Elektronik devlet sayesinde işlem maliyetleri düşmekte harcanan süreler azalmaktadır. Bu sayede devletin hizmet faaliyetleri daha kaliteli ve daha düşük maliyetle kısa sürede olmaktadır. Bürokrasi devleti daha da güçsüzleştirmekte, hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan malzemelerin (kâğıt, kalem, dosya v.b.) kullanılması iş süresini artırırken aynı zamanda maliyetleri arttırmaktadır (İnce, 2001: 11). E-devlet bütün bu olumsuzlukları ortadan kaldırmaktadır. Hizmetler daha kaliteli ve devlet daha etkin olmaktadır (Delikurt, 2007: 43).

E-devlet uygulamalarında bütün işlemler bilimsel yöntemlerle, akılcı uygulamalarla yapılmakta ve doğru bilgilere dayanmaktadır. Böylelikle vatandaşın devlete olan güveni ve vatandaşın memnuniyeti artacaktır. Vatandaşın isteklerine kulak tıkamayan ve vatandaşın taleplerine kulak veren ve bu doğrultuda hizmet üreten devlete karşı vatandaşın güveni ve bağlılığı artacaktır. Bu nedenle devlet-vatandaş çatışması yaşanmaz ve daha da önemlisi terör eylemleri son bulacaktır. Terör faaliyetlerindeki kışkırtma, ağır tahrik azalacak ve terör, e-devlet sayesinde vatandaşın devletine olan güven ve sadakatinden dolayı kendine yandaş bulamayacaktır (Sayar, 2007: 25).

E-devlet bütün kesimden vatandaşların yönetime katılımını da sağlamaktadır. Bilgi teknolojilerinin vatandaş düzeyinde kullanımının artması katılımı daha da arttıracaktır (Delikurt, 2007: 43-44). Birçok ülkede gerçekleştirilen e-devlet uygulamaları alanında ilk çalışmalar yerel yönetimler ve parlamentolar aracılığı ile yapıldığı bilinmektedir (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 122).

E-devlet uygulamalarının yararlarını kısaca belirtmek gerekirse şunlardır (<http://www.edevlet.net>, 2009):

- Vatandaşların etkin bir şekilde yönetime katılması, demokrasinin daha geniş kitlelere yayılması,

- Kamunun karar alma mekanizmaları karar alma süreci içerisinde gerekli olan verilerin doğru ve süratli edinilmesi,
- Kamu faaliyetlerinin etkin, hızlı ve kaliteli bir şekilde yürütülmesi,
- Vatandaşların refah düzeyinin artırılması,
- Kâğıttan bilgisayara geçişte hem kâğıt, dosya vb. malzemelerin tasarruf edilmesi, hem de güvenli olması,
- Kamu kurumları arasında iletişimin hızlandırılması,
- Hem kamu kurumları hem de vatandaşlar açısından kolaylık sağlanması,
- Vatandaşın devlete olan güveninin artırılması ve dolayısıyla devlete olan sadakatin artması,
- Ekonomik faaliyetlerin daha etkin olması,
- Tüm kesimden vatandaşın görüş ve düşüncelerine yer verilebilmesi,
- Kamu kurumlarının şeffaflaşmasıdır.

2. 7. E-DEVLET ALTYAPISI

E-devlet uygulamalarının etkin gerçekleşebilmesi için pek çok alanda alt yapı hazırlıkları yapılmaktadır (Arifoğlu, vd. , 2002: 30). E-Devlet altyapıları hazırlık aşamasında teknik, hukuksal ve sosyal altyapıların oluşturulması için dikkate alınması gereken önemli işler bulunmaktadır. Online hizmet sunumuna geçerken, alt yapı için gerekli hukuksal düzenlemeler, bilişim teknolojileri altyapı projeleri gerçekleştirilmeli, vatandaşların online sisteme uyum sağlaması için gerekli eğitimler verilmelidir. Devlet e-devlet için gerekli yatırımları yaparken bilgi işlem bütçelerinin dışındaki bütün alanları da içine alan bir strateji izlemelidir. Topluma etkin hizmet verilebilecek teknolojiler belirlenmelidir (Nacar, 2008: 27).

E-devlet için gerekli olan altyapılar şöyle sınıflandırılabilir (Arifoğlu, vd. , 2002: 30-39).

2. 7. 1. Hukuksal Altyapı

Kamu kurum ve kuruluşlarının e-devlet modeli ile hizmet sunamamasına, bilgi teknolojileri altyapısının yetersiz olması kadar, e-devletin hukuksal altyapısının yetersiz olması da etkilidir. Hukuksal altyapıda da mevzuat eksikliği bilgi teknolojisinin etkin olarak kullanılmasını zorlaştırmaktadır. 2005 yılına kadar kamu kurum ve kuruluşlarının sadece Merkez Bankası ve Ziraat Bankası kullanılması zorunlu ve bunlardan başka bankalarda hesap açtırmak yasaktı. Bu iki banka internet imkânlarından yoksundu. E-devlet için önemli olan sanal pos hizmeti de yoktu. Bu da dolayısı ile e-devletin etkin kullanılmadığını göstermektedir. 2004 yılın sonunda çıkarılan genelge sayesinde başka bankalarda hesap açılabilme imkânı getirilmiş ve bu yasaklayıcı hüküm kaldırılmıştır (Kuyruklu, 2008: 34).

Hukuksal altyapı oluşturulurken, bilişim teknolojilerinin temeli sayılabilecek unsurlar dikkate alınması gerekmektedir. İhtiyaç duyulan hukuksal düzenlemeler vatandaşların beklentileri doğrultusunda olmalıdır. Yapılan düzenlemelerle hizmet alacak vatandaşın kamu işlemlerini daha kolay ve etkin bir şekilde yapması amaçlanmalıdır. Sunulan hizmetlerin ve bu hizmetlerden yararlanan vatandaşların ve aynı zamanda bilgilerin güvenliği ve gizliliği mutlaka sağlanmalı bu husus kesinlikle göz ardı edilmemelidir. Bu hususun ihlali durumunda çok ağır yaptırımlar getirilmelidir. Devletin vermekle yükümlü olduğu işlemlerin şeffaflaşması amacından dolayı bilgi teknolojilerinin çok özenli bir biçimde oluşturulması gerekir. Bu zaman zarfında çok ciddi hukuki düzenlemeler gerekmektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişimiyle yürürlükteki mevzuat güncellenmelidir. Üyesi olduğumuz Birleşmiş Milletler, Avrupa Konseyi ve OECD gibi uluslar arası kuruluşların yapmış oldukları hukuksal düzenlemelere göre gerekli düzenlemeler yapılmalıdır (Nacar, 2008: 29).

E-devletin etkin işleyebilmesi için hukuki düzenlemelere çok önem verilmelidir. Bu nedenle “Elektronik İmza Kanunu” yürürlüğe konulmuştur. Aynı zamanda “Bilgi Edinme Kanunu” ve “Evrensel Hizmet Kanunu” çıkarılmıştır. En önemlisi de Türk Ceza Kanunu’na “Bilişim Suçları” Başlıklı bölüm açılmıştır. Bu

başlık altında bilişim suçları işlenmiştir. Bu çok önemli bir adım olarak görülmelidir (Akdemir, 2008: 40). Türk Ceza Kanununun 142 ve aynı zamanda 158. maddeleri bilişim teknolojileri ile hırsızlık ve dolandırıcılık suçunun işlenmesi durumunu ele almış, bu gibi durumlarda 2 ile 7 yıl arasında hapis cezası verilebileceği hususu eklenmiştir. Diğer yandan 243 ile 246. maddelerde, bilişim suçları tanımlanmış ve bu gibi durumlarda verilecek cezalar belirtilmiştir (Kuyruklu, 2008: 37). Bilişim teknolojilerinin çok hızlı bir şekilde gelişmesi beraberinde bütün yapılan hukuki düzenlemelerin gözden geçirilmesini gerektirmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

E-devlet sisteminde hukuki güvence çok önemli bir konudur. Özellikle kamu kurum ve kuruluşlarına gitmeden bilgi edinme ve işlemler yapmak bir yandan vatandaşlara kolaylık sağlamakta, fakat diğer taraftan güvenlik nedeniyle vatandaşları tedirgin etmektedir. İşte bu durumlarda görev hukuki düzenlemelere düşmekte ve hukuki düzenlemeler ile bu güvenlik etkin bir şekilde sağlanmaktadır. Bu güvenliğin sağlanması zor bir iştir. Özellikle elektronik imza gibi çok önemli olan durumlarda güvenliğin hukuki düzenlemeler ile nasıl sağlanması gerektiği hususu hukuki açıdan zor almasına rağmen, bu husus üzerinde önemle durulmalıdır (Nacar, 2008: 28).

2. 7. 2. Teknolojik Altyapı

E-devlet sistemi başlı başına teknoloji ile kurulan bir sistemdir. E-devlet sistemi için teknolojik altyapı çok önemlidir. Teknolojiler özellikle de bilişim teknolojilerinde baş döndürücü gelişmeler ve dönüşümler yaşanmaktadır. Devlet, e-devlet sisteminin etkin olmasını istiyorsa, bu ilerleyen teknolojiye en kısa zamanda ayak uydurmalıdır. Gelişen teknolojiye anında ayak uyduramadığında ise, etkin ve kaliteli bir e-devlet sisteminden yararlanılamaz (Çoban, 2006: 28).

E-devlet sistemi kurulurken, bütün bilgisayar yazılımları ve donanımlarından yararlanılmalı ve aynı zamanda bu sistemde bilgi paylaşımı da önemli bir yer tutmalıdır. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşları tarafından kurulan intranetler e-

devlet sisteminin ilk ögesidir. Kamu kurum ve kuruluşlarının e-devletin ilk ögesi olan intranetleri kurmasından sonra devlet portallarının kurulumu gerekmektedir. Bu portalların alt bölümünde ise kurumsal portallar oluşturulması sistemin belli bir düzen içinde işlemlerini sağlamaktadır. Bundan sonraki adım ise, ulusal iletişim ağının yaygınlaştırılmasıdır. İlerleyen teknolojiler kullanılarak hem sistemin performansında hem de hızında artışlar sağlanmalıdır ve bu sistem kullanımının vatandaşlara daha ucuz sunulması gerekmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Önemli olan diğer bir konu ise, toplumun e-devlet sistemine ulaşmalarının nasıl sağlanacağıdır (Çağtürk, 2006: 130).

E-devlet sisteminin temel hedefi bilgi ve belgelere ulaşımıdır. Bundan dolayı vatandaşların bu bilgi ve belgelere ulaşımı daha kolay olmalıdır. Bunun sağlanabilmesi için gerekli teknolojik altyapının gelişmiş bilgi teknolojileri ile kurulması gerekir. Bütün vatandaşların herhangi bir engelle karşılaşmadan bilgilere ulaşabilmelidir (<http://www.edevlet.net>, 2009). Burada vatandaşlarında devlet gibi gelişen bilgi teknolojilerini yakından takip etmeleri ve sisteme bağlanmaları (Kuyruklu, 2008: 32) gerekmektedir. Vatandaş ileri teknolojiyi takip etmediği takdirde internete bağlanma hızı gibi birçok konuda sorun yaşayacaktır (Çoban, 2006: 27).

2. 7. 3. Toplumsal Altyapı

Vatandaşın e-devlete uyumunun sağlanması için vatandaşlara yöneticilerin köklü değişimleri iyi bir şekilde anlatması ve eğitimler vermesi gerekmektedir. Toplum bu konuda bilinçlendirilmelidir (Özbek, 2007: 30). E-devlet uygulamalarını sadece kurum çalışanları değil bütün vatandaşların bilmesi gerekir. E-devlet ile birlikte birçok kavram ortaya çıkmıştır. E-vatandaş, e-öğrenme, e-kültür gibi kavramlar bunlardan birkaçıdır. E-devlet sisteminde toplumsal altyapının oluşturulmasında bireylerin bilgisayar kullanım düzeyleri, bilişim ürünleri tüketicisi olması gibi bilgi teknolojilerini kullanma bilinci çok önemli yer tutmaktadır (Nacar, 2008: 42).

E-devlet sisteminde toplumsal alt yapının oluşturulmasında sivil toplum kuruluşları küçümsenmeyecek derecede önemlidir. Sivil Toplum Kuruluşlarının bilişim teknolojilerini temel alarak oluşturdukları örgütlerin e-devlet uygulamalarının etkinliğindeki payı çok yüksektir. Sivil Toplum Kuruluşlarının toplum hakkında alınacak kararların ve yasal düzenlemelerin yapılmasında olumlu yönde katkısı sağlanacaktır. E-Devlet uygulamalarına katkıları, sundukları hizmetleri ağ ortamında gerçekleştirmeleri olacaktır. Böylelikle toplumun bilgi teknolojilerini kullanımı ve bilinç düzeyi artırılacaktır (Nacar, 2008: 42).

Aslında e-devlet sisteminin her iki tarafında da insan bulunmaktadır. Kamu hizmet sunumunu gerçekleştiren personel ve hizmetten faydalanan vatandaşır. Vatandaşların e-devlet sistemini etkin kullanabilmesi için bilgi teknolojilerini kullanacak beceri ve yeteneğe sahip olması gerekmektedir. Bu yetenek ise biraz önce de bahsedildiği gibi eğitimden geçmektedir. Bu eğitim sayesinde toplum bilgilendirilecek, bilinçlendirilecek ve bu sisteme uyum için yetenek kazandırılacaktır. Bu eğitim öncelikle okullarda gerçekleştirilmelidir. bu açıdan ilköğretimin çok önemli olduğu vurgulanmaktadır. Günümüzde bilgisayarsız ve interneti kalmayan okul sayısının çok düşük düzeyde olduğu, okulların çok büyük bir oranının hem bilgisayar hem de internete sahip olduğu bilinmektedir. Okul eğitimleri sadece öğrenciler için değil aynı zamanda yetişkin vatandaşlar içinde geçerlidir. Bu vatandaşlar halk eğitim merkezlerinde programlar düzenlenerek bilgisayar eğitimleri verilmektedir ve bu eğitimlere önem verilmelidir. Bu arada kamuda görev alan personellerin eğitimi ise hizmet içi eğitim programları ile karşılanmalıdır. Eğitime yapılan harcamanın her zaman kazanç getireceği hiç akıldan çıkarılmamalıdır (Kuyruklu, 2008: 33-34).

2. 7. 4. Ekonomik Altyapı

Geri kalmış ve teknoloji üretemeyen ülkelerde e-devlet sisteminin kurulması ve yerli yerine oturması gelişmiş ve teknoloji üretebilen ülkelere göre daha sıkıntılı ve zordur. E-devlet sisteminden gerekli olan teknolojik alt yapısının oluşturulabilmesi

için en önemli sorun finansman olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarının ihtiyaç duyulan bilgi ve iletişim teknolojilerini kurabilmeleri ve kullanabilmeleri için devletin ekonomik gücünün çok yüksek olması gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının etkinliği için mutlaka ekonomik destek gereklidir. Aksi takdirde e-devlet uygulamalarından gereken verim alınamaz (Nacar, 2008: 40).

E-devletin ilk kurulumu ve sürekli gelişen teknoloji ile kendisini yenileyip değiştirmesi için büyük finansmana ihtiyacı olmaktadır. Bundan dolayı e-devlet projesinin oluşumu ve daha etkin işleyebilmesi için özel bütçe ayrılmalı (Çoban, 2006: 30) ve bütçenin de klasik bütçe hazırlama yöntemlerinin dışında daha yeni modeller oluşturulmalıdır (Olgun, 2006: 42).

2. 7. 5. Hizmet Altyapısı

Devlet vatandaşa en iyi şekilde sunacağı hizmet teknolojilerini belirlemeli ve bunun için gerekli altyapıyı kurup, gelişen hizmet teknolojilerini takip etmelidir. Servis mekanizmalarını kurmak ve bu sistem mekanizmalarının bir arada çalışma prensipleri belirlenmelidir. Bütün birimler arasında kaliteli bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalıdır (Özbek, 2007: 30). Vatandaşlara daha etkin hizmet sunumu sağlayacak teknolojiler tespit edilip gelişmiş teknolojilerle donatılmış bir altyapı kurulmalıdır (Akdemir, 2008: 43). E-devlet sistem bileşenleri, örneğin; bilgiye ulaşma, paylaşma prensipleri, saklama gibi işlemler servis mekanizması tarafından belirlenmelidir (<http://bilisimsurasi.org.tr>, 2009).

2. 7. 6. Güvenlik ve Gizlilik Altyapısı

Devlet, e-devlet hizmeti sunarken bilgilerin ve belgelerin güvenli bir şekilde korunması ve saklanması çok önemli bir ögedir (Özbek, 2007: 30).

Güvenlik denildiğinde ilk olarak devlet ve finans gibi konularda güvenliğin önemli olduğu durumlarda bilgi ve belge güvenliği özel şifreleme sistemleri ile sağlanmaktadır. Özellikle vatandaşların özlük bilgilerin ve vatandaş tarafından

yapılan elektronik işlemlerin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanmasıdır. Devletin çok hassas olunan bu konuda daha etkin projeler oluşturmalı ve sistem her türlü riske karşı korunmalıdır. Özellikle burada dikkat edilmesi gereken husus kullanıcıların fuzuli kurallarla biktırılmaması gerekir (Olgun, 2006: 36-37).

Güvenlik ve gizlilik konusunda değinilmesi gereken bir konu ise bazı bilgi ve belgelerin toplum için tehdit oluşturan ulusal ve uluslararası güçlerin eline geçmesinin engellenmesi veya bu güçlerin ellerine geçmemesi için gereken önlemlerin alınmasıdır. Bu güvenlik ve gizlilik sağlanmadığı takdirde, devleti ve toplumu çok büyük tehlikelere sürükleyebilir. Bu durumda ise, e-devletle amaçlanan yararların yerini zararlar alır (Çoban, 2006: 30).

3. DÜNYA'DA E-DEVLET UYGULAMALARI

Dünya genelinde yapılan bir araştırmaya göre (Birleşmiş Milletler ve Amerika Kamu Yönetimi Topluluğu tarafından yapılan) Birleşmiş Milletlere üye olan ülkelerden % 11 nin hiçbir e-devlet uygulaması gerçekleştirmediği ve % 17 sinin ise e- devlet uygulamalarında başlangıç seviyesinde olduğu belirtilmiştir. Birleşmiş milletlere üye olan ülkelerin % 34 ü ileri seviyede olduğu, %29 unun interaktif olarak, % 9 unun da online işlem yapabilme olanağı sağlayan e-devlet uygulamaları düzeyinde oldukları açıklanmıştır. Yapılan bu araştırmaya göre e-devlet uygulamaları alanında Amerika Birleşik Devletleri'nin birinci sırada olduğu belirtilmiştir (Çağtürk, 2006: 130-131). Bundan dolayı dünya'da e-devlet uygulamalarında açıklanacak olan ilk ülke Amerika Birleşik Devletleridir.

Dünya'daki gelişmiş ülkelerde e-devlet sistemi ve hizmetleri açısından kendi üniversitelerinde çok ciddi araştırmalar yapılmaktadır (Arifoğlu vd. , 2002: 37). Dünya genelinde Brown üniversitesince 198 ülkedeki ulus-altı birimler, yerel hükümet, bölgesel birimler, kentlere ait kamu web siteleri dışındaki 1935 web sitesinde belirlenen 28 online hizmete göre 2004 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada e-devlet performansı açısından Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Pasifik okyanusu adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa,

Rusya ve Merkezi Asya, Güney Amerika, Merkezi Amerika ve son olarak Afrika izlemektedir (<http://www.insidepolitics.org>, 2009).

Gelişmiş ülkelerde teknoloji çok etkin kullanılması, finansal kaynak problemlerinin olmaması, teknik alt yapılarının sağlam olması ve en önemlisi de toplumun bilinçlilik düzeyinin yüksek olması gibi birçok nedenlerden dolayı e-devlet uygulamaları daha etkin kullanılabilir. Böylelikle gelişmiş ülkeler e-devlet uygulamalarından daha çok verim almaktadır (Çarıkçı, 2009: 41).

Gelişmiş ülkelerde e-devlet uygulamalarının etkin ve verimli olmasının diğer nedenleri ise, ülkedeki bilişim ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlığının yüksek olması, yurttaşların ve iş dünyasının örgütlü isteklerinin olması ve ülkedeki refah düzeyinin yüksek olmasıdır (Uçkan, 2003: 113).

3. 1. ABD

Teknoloji sektöründe bir numara olan Amerika Birleşik Devletleri hiç şüphesiz e-devlet konusunda da bir numaradır. E-devlet modeli federal ve eyalet düzeyinde farklı kamu yönetim birimlerinin adım atmalarıyla başlamıştır (Dönmez, 2007: 32).

A.B.D.'de e-devlet sistemi üç esasa dayanmaktadır (Kırçova, 2003: 127):

1. Bürokrasi temelli değil, vatandaş temelli devlet anlayışı,
2. Sonuç odaklı devlet anlayışı,
3. Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet anlayışı.

İlk uygulama Internal Revenue Services, yani Federal Gelirler İdaresi'nden gelmektedir. Vergi tahsilâtı ve beyanname doldurma, online uygulamalarının konusu olan ilk kamu hizmetlerindedir. 1985 yılında, ABD Vergi İdareleri Federasyonu ve Federal Gelirler İdaresi "Elektronik Veri Değişimi" teknolojisi ile elektronik fon transferi yöntemi sayesinde tahsilât ve beyanname doldurma gibi işlemlerin ağ ortamında gerçekleşmesi sağlanmıştır. Elektronik veri değişimi sistemi ile internetten farklı olarak, maliyeti çok yüksek olan özel kiralık hatlar ile özel vergi yazılımları ve

verilen hizmetlerden oluşmaktadır. Hatta günümüzde bile bazı büyük kurumsal kullanıcılar güvenliğinin yüksek olması nedeniyle kullanılmaktadırlar. Bilgi teknolojilerinin muazzam derecede ilerlemesi ve gelişmesi, kullanımının yaygın bir hale gelmesi nedeniyle artık bütün hizmetler ağ ortamına taşınmış, federal ve ya eyalet alanlarında, beyanname verme, kayıt tutma, mükelleflerin kaydı gibi kamu hizmetleri online olarak verilmektedir (Dönmez, 2007: 32). Dahası internet tabanlı çağrı merkezleri kurularak “Mükellef Avukatlığı” modeli ile mükellef olan vatandaşlara hizmetler verilmektedir (Uçkan, 2003: 74-75).

E-devlet, vatandaş ile devlet arasındaki ilişkileri daha etkin hale getirerek, vatandaşlara daha kaliteli ve daha hızlı hizmet sunma imkânı sunmaktadır. Böylece, vergi mükellefleri işlemlerinde büyük oranlarda tasarruf sağlamaktadır. Bunun farkına varan Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti “e-devleti gerçekleştirmek” amacı ile bir strateji ve program gerçekleştirmiştir. 3 Ekim 2001 tarihinde onaylanan e-devlet strateji raporunda, e-devlet uygulamalarını geliştirme adımlarının öncelikli hedefleri şunlardır (Demirel, 2006: 12):

- Vatandaşların hizmet alımlarını ve devletle olan iletişimlerini kolaylaştırmak,
- Devletin verimliliğini ve etkinliğini daha artırmak,
- Devletin vatandaşlara karşı olan sorumluluklarını ve yükümlülüklerini geliştirmektir.

Amerika Birleşik Devletleri sadece uygulamakla değil, aynı zamanda internet kullanıcıları bakımından da dünyanın en gelişmiş ülkeleri arasında yer almaktadır. 1993 yılında başlatılan, tüm kamu hizmetlerinin ağ ortamında sunulmasını amaçlayan 'Access America' e-devlet programı⁸² kapsamında, ilk olarak 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden verilmesi hedeflenmiştir (Çağtürk, 2006: 131). Bu program kapsamında 'firstgov' adlı internet portalı tasarlanarak (Dönmez, 2007: 33) 2001 yılında hizmete girmiştir (Uçkan, 2003: 75). Tasarlanan bu portal ile kültür ve sanattan dinlenme ve seyahate, tarım ve gıdadan tüketici hizmetlerine, çevre ve enerjiden sağlık, iş, öğrenim, kütüphaneye ve

vergiden savunma ve sigortalara kadar birçok konu tek bir portal üzerinde hizmete sunulmuştur (Çağtürk, 2006: 132).

Amerika Birleşik Devletleri'nde uygulanan e-devlet programları vatandaş ile devlet, devlet ile özel sektör, devlet kurumları ile diğer devlet kurumları arasında daha etkin ve daha kolay iletişimi arttırmaya dönük programlar olarak sınıflandırılabilir (Çarıkçı, 2009: 42-44).

I. Devletten şirketlere uygulamalar

- Şirketler yönelik elektronik vergi uygulamaları
- Kamu mallarının satışı
- Uluslararası ticaret sürecinin yeniden yapılandırılması
- Tek duraklı onay bilgisi
- Birleştirilmiş sağlık bilgilerine ulaşma

II. Devletten devlete uygulamalar

- Tek durakta coğrafik bilgi sistemine erişim
- Yardım, burs, ödenek sitelerine erişim
- Felaket yardımı ve kriz, afet yönetimi
- Kamu güvenliğini amaçlı ortak çalışan Kablosuz İletişim Projesi

III. Devletten vatandaşa uygulamalar

- Online eğlence paketleri
- Online yeterlilik desteği
- Kredilere online erişim
- Kamu hizmetleri
- Kolay vergi beyanı

IV. Devletin içi etkinlik ve verimliliğini sağlamaya yönelik uygulamalar

- E-egitim

- Merkezi işe alma
- Kamu kurumsal insan kaynakları entegrasyonu
- E-maaş, maaş ödeme süreçlerinin birleştirilmesi
- E-seyahat
- E-kurumsal birleşmeler, satın almalar
- Elektronik kayıt yönetimi

V. E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik projeler

- E-onay sistemi
- Merkezi yapı, mimari

Bu programların temelinde vatandaşlar sadece ilgilendikleri konulara ulaşabilecek, özellikle ilgilendikleri konunun hangi birimin görevi olduğunu bilmek zorunda değildir. Vatandaşlar ağ ortamında bağlandıklarında karşılıklarına seçenekler çıkmaktadır. Bu seçenekler üç tanedir. İlki arama-sorgulama alanını kullanarak kolaylık sağlanmaktadır. İstenilen kelime bu alana yazılarak karşısına çıkan bağlantılardan yoluna devam edecektir. İkincisi ise federal, eyalet ve yerel hükümetler alanı ile de kullanıcılara kolaylıklar sağlanmaktadır. Üçüncüsü değişik konu başlıkları alanını vatandaşlar kullanarak sistemde daha kolay hareket edebilmeyi sağlamaktadır (Dönmez, 2007: 33).

ABD sağlık alanında e-devlet uygulamalarında beş konu üzerinde durmaktadır. Ağın iletim düzeyi, mesaj iletiminde süre, ağın yirmi dört saat hizmet vermesi, ağda bulunan bilgilerin güvenilirliği ve gizliliği ve en önemlisi de istenilen yerden internet aracılığıyla ağa ulaşılabilmesi konuları sağlık için çok önemli konuların başında gelmektedir (<http://books.google.com.tr>, 2010). Aynı zamanda Amerika e-sağlık alanında 50 yıllık bir geçmişe sahip olması elektronik işlemlerin etkin olmasında önemli rol oynamaktadır (<http://www.gaziantepsaglik.gov.tr>, 2010).

Amerika'da tüm hekimlerin % 40 ı ilk derece sağlık hizmetlerinde görev yapmaktadır. Bu hekimlerin çoğunu aile hekimleri oluşturmaktadır. Aile Hekimliği

Amerika’da önemle üzerinde durulan bir konudur. Çünkü aile hekimliği sistemi yerli yerine oturduğunda bunun yararlarının muazzam derecede olduğu kabul edilmektedir. Aile hekimliği Amerika’da ikinci büyük uzmanlık dalıdır. Aile hekimliği uzmanlığını almak için hekimlerin üç yıl eğitim görmeleri gerekmektedir (<http://aile-hekimligi.uludag.edu.tr>, 2010).

3. 2. İngiltere

İngiltere e-devlet alanında çok köklü değişimler geçiren ülkelerin baş sıralarında gelmektedir. Hem toplumsal hem de yönetsel olarak muhafazakâr bir yapıya sahip olan İngiltere’nin devlet kademeleri ve özellikle yerel yönetimler, e-devlet konusundaki değişimlere pek sıcak bakmamaktadır. Bundan dolayı e-devletin İngiltere devletinin her kademesine indirgenmesi için çok çabalar sarf edilmektedir (Dönmez, 2007: 41).

E-devlet alanında atılan ilk adımlardan biri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın yayınladığı ‘Rekabetçi Geleceğimiz ve Bilgi Yönelimli Ekonomiyi Kurmak’ raporu olmuştur (Uçkan, 2003: 83). Bu raporda, İngiltere’nin 2002 yılında dünyadaki yenilikçi ve rekabetçi ekonomiye sahip olmanın tek yolunun bilişim teknolojilerinin devlet ve işletmeler tarafından etkin olarak kullanılmasından geçtiği belirtilmektedir (<http://www.dti.gov.uk>, 2009).

E-devlet alanında atılmış önemli adımlardan bir diğeri ise 1999 yılında çıkarılan “Devletin Modernizasyonu” adlı hükümet belgesidir. Bu belgede İngiltere’nin modernizasyonunun nasıl ve ne şekilde gerçekleştirileceği hususu üzerinde durulmuştur. Raporda, bu modernizasyonun çok uzun zaman alacağı belirtilerek, özellikle devlette modernizasyonun sadece bilişim teknolojilerinin etkin olarak kullanılmasından geçtiği tespiti yapılmıştır. ‘Daha iyi bir devlet, vatandaşlar için daha yaşanılır bir dünya yaratır’ idealinden bahseden belgede, 2008 yılına kadar devletin bütün kurumlarının vatandaşlara sunacağı hizmetlerinin online verilmesi amaçlanılmış ve bundan dolayı mevcut altyapının iyileştirilmesi, dijital imza kullanımının yaygınlaştırılarak güvenliğin sağlanması, web siteleri üzerinden kısa

zamanda daha fazla işlem yapılı hale gelmesi konularına öncelik verileceği vurgulanmıştır. Dahası vatandaşların bilgi teknolojilerinin kullanılması için eğitilmesi, kamu kurumlarında, sağlık ve eğitim alanında da bilgi teknolojilerinin daha yaygın hale getirilmesi alanlarında farklı başlıklar altında değerlendirilmede bulunulmuş ve çeşitli projeler geliştirilmiştir. Raporda, tek duraklı devlet ana kapısından tüm kamu hizmetlerine online erişimin sağlanmasının yanında, bu sisteme özel sektör kuruluşlarının da dahil edilmesi amaçlanmıştır (Uçkan, 2003: 83).

İngiltere’de e-devlete geçiş süreci içerisinde hem yerel yönetimler düzeyinde hem de mevcut kamu yönetim düzeyinde daha köklü bir değişim yaşanmaktadır. Yaşanan bu köklü değişim ve dönüşümlere karşı, muhafazakâr kesimden bir karşı duruş söz konusudur. Kamu yönetiminde e-dönüşümün gerekliliği hususunda vatandaşların desteğini almayı başaran Blair hükümeti, karşılaştığı bu karşı duruşlara engel olmak için hizmet içi eğitim ve yönlendirme programları ile değişimi ve dönüşümü hızlandıracak kurumların oluşmasını sağlamaktaydı. Ayrıca e-devlet uygulamalarının daha etkin olabilmesi için bilgiye ulaşım alanında bazı yasalar çıkartılmıştır (Uçkan, 2003: 86).

2005 yılında İngiltere’de bütün devlet hizmetlerinin ağ ortamında gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Sağlık başta olmak üzere diğer bütün konularda harf sırasına göre düzenlenerek elektronik ortamda danışma hizmeti vermektedir. (<http://www.turkpoint.com>, 2010). İngiltere’de önemli ve güzel uygulamalardan olan eğer internet imkânın yoksa devletle olan bütün işlemlerini cep telefonu ile de yapabilme imkânına sahip olunması, İngiltere’nin e-devlet uygulamalarını daha da etkinleştirmek ve tabana yaymak istediğini göstermektedir. Cep telefonu ile hizmetlerden yararlanmak için çağrı merkezleri kurulmuştur (Özbek, 2007: 39).

İngiltere’de ‘e-sağlık’ başlığı altında oluşturulan bir proje vardır. Sağlık alanında daha hızlı ve etkin bir kamu hizmeti sunmayı hedefleyen bu proje, hasta ve hasta yakınlarını en yakın ilk yardım kuruluşlarına yönlendirilebilmektedir. Hasta yakınlarının kendi hastalarının sağlık durumu hakkındaki bilgilere daha hızlı bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamaktadır. Doktorların hastalarının durumlarını internet

üzerinden izleyebilmelerine de olanak sağlamaktadır (Uçkan, 2003: 84). Bu bağlamda İngiltere’de sağlık alanında e-devlet alanında atılan adımlardan en önemlisi Aile Hekimliği Sistemi’nin hayata geçirilmesidir. Aile Hekimliği Sistemi Sağlık Bakanlığı E-Devlet Projeleri kapsamında derinlemesine işlenmektedir. Burada yalnızca aile hekimliğinin İngiltere’de etkin bir şekilde kullanılmasıdır. Aile hekimleri sadece 2500 kişiye bakmakla yükümlü kişilerdir. Hastalar kendi aile hekimlerinden sevk alarak ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına başvurabilmektedir. Aile hekimleri sevk etmeden ikinci ve üçüncü sağlık kuruluşlarına başvuruda bulunulamamaktadır. Böylelikle e-devlet uygulamalarının etkinliği daha da artmaktadır (<http://blog.milliyet.com.tr>, 2009). İngiltere’de her bir aile hekimine üç bin civarında kişi düşmektedir. İngiltere’de kişiler ilk olarak aile hekimine başvurmak zorundadır. Hastalar doğrudan ikinci veya üçüncü derece sağlık kuruluşlarına başvuramazlar. Ancak aile hekimi sevk edebilir, bu oranda % 10 civarındadır (<http://aile-hekimligi.uludag.edu.tr>, 2010).

3. 3. Japonya

Japonya’nın e-devlet uygulamaları alanında dünyadaki başka ülkelere göre geç başlaması bu alanda geri kaldığını göstermemektedir. Çünkü Japonya, diğer bütün ülkelerden çok farklı bir konuma sahiptir. Japonya’nın geç adımlar atmasına rağmen gerçekçi amaçlar ve planlar belirleyerek, hükümetin kararlı tutumu ile ileri düzeyde gelişmiş bilgi teknolojilerinin kullanılması, bu amaçların ve planların hiçbir aksaklığa uğramadan hızlı bir şekilde gerçekleştirilmiştir ve hükümetin açıkladığı master planı ile e-devletin temel yapı taşları etkin bir şekilde oluşturulmuştur. Japonya’da e-devlet uygulamaları hız kesmeden devam etmektedir (Uçkan, 2003: 90).

1995 yılında birçok Avrupa, Kuzey Amerika ülkesi ile Asya ülkelerinden bazıları (özellikle Singapur), ağ sistemini sadece ulusal ya da yerel yönetimler açısından değil, sivil organizasyonlar açısından da önemli ölçüde kullanmaktadırlar. E-devletin demokratik süreci kolaylaştırdığının fark edilmesi “sanal demokrasi” veya “dijital demokrasi” olarak da isimlendirilmektedir. Japonya’da sanal demokrasi

politik çizgiden uzak olmasına rağmen bu problem, geleneksel teknolojilerini kullanarak ortadan kaldırıldı. Siyasi çevreler, 1990 yılında, sistematik düşüncenin ve ağ sisteminin halk yönetiminde ve hükümette kullanılmasındaki oranın çok düşük olduğu rapor edilmiştir. İnternete olan ilginin düşük düzeyde olduğu raporlardaki kayıtlar göstermektedir. 1994 yılının sonlarına doğru hükümet bu konuyu ciddiye alarak, Japonya'nın, bilgi toplumu olmasını sağlayacak bir merkez kurulmasına karar vermesi, e-devlete çok önem verdiğinin göstergesidir (Dönmez, 2007: 43-44).

Japonya'da kamu kurum ve kuruluşları istihdamın % 5'ini sağlamaktadır. Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan personeller işgücünün % 10'u civarında bir oranı oluşturmaktadır (<http://www.kamuhaber.net>, 2009). Japonya 0,71 dijital olan endeksi ile bilgi toplumu olma yolunda ilk sıralarda yer almaktadır. Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği'nin 2003 verilerine göre yaklaşık 128 milyon civarındaki nüfusa sahip Japonya'da her 100 kişiye düşen telefon aboneliği sayısı 115 olmaktadır (Delikurt, 2007: 54). Diğer önemli bir bilgi ise, 34 milyon internet abonesi, 62 milyon civarında da internet kullanıcısı vardır (<http://www.unesco.org>, 2009). Bu denli geniş bir kullanım alanı olan mobil teknolojilerinin, Japonya için kablosuz iletişim ve bilgi teknolojileri aracılığı ile e-devlet hizmetlerini daha geniş bir kitleye ulaştırmada büyük bir fırsat yarattığı bir gerçektir. Çünkü kablosuz iletişim teknolojilerinin Japonya'da e-devlet uygulamalarında kullanılması, 2002 yılında hazırlanan raporda somut adımlar olarak görmek mümkündür (Uçkan, 2003: 91).

Japonya'da, 2004 yılından sonra bütün kamu işlemlerinin ağ ortamlarında gerçekleşmesi amaçlanmaktadır. Bu nedenle bütün birimler, devlet ile vatandaş arasındaki iletişimin ağ sistemi sayesinde yapılabilmesi için gerekli altyapının hazırlanması ve hizmete sokulması ile ciddi bir şekilde ilgilenilmiştir (Özbek, 2007: 36).

Japonya'da İşçi Sağlık Sigortası, Toplum Sağlık Sigortası ve Yaşlılar için Sağlık ve Tıbbi Hizmetler olmak üzere sağlık alanında üç tip uygulama mevcuttur. Japonya Halkı bu üç tip uygulamadan herhangi birine bağlıdır. Japonya sağlık

harcamalarının dörtte üçünü devlet, dörtte birini de hasta kendisi karşılamaktadır (<http://www.merih.net>, 2010).

3.4.Singapur

Singapur ABD’ den sonra e-devlet hedeflerini ilk sıralarda geliştiren ülkelerden biridir. Singapur hükümeti, 1980’li yıllarda “Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı” nı gerçekleştirebilmiş ve kamu alanında kapsamlı ve daha esnek çözümler geliştirebilmiştir. Daha sonra 1990 da Bilişim Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma, ilk e-devlet eylem planının 2000’li yıllarda uygulanmasını gerçekleştirdi (Çağtürk, 2006: 140).

Singapur’da, e-devlet uygulamalarının başarılı olmasında birçok neden vardır. Burada, bilişim teknolojilerinin kullanımının çok yaygın olmasının göstergesi olan her dört kişiden biri İnternet abonesi olduğu düşünüldüğünde ve nüfusunun az olmasının (3,89 milyon civarı) ve bundan dolayı da kamu yönetimindeki sorunların daha kolay çözülebilmesinin neden olduğu ifade edilmektedir. Singapur Bilişim Geliştirme Kurumu’nun tasarladığı internet portalı, site içerisinde arama yapmak, önerilerde bulunmak ve yardım almak için olanaklar sağlamaktadır (İnce, 2001: 55). Singapur’da e devlet uygulamalarına yönelik programlar hazırlanmıştır (<http://www.sayistay.gov.tr>, 2010).

1- Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı (1980-1985): Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı, klasik iş fonksiyonlarını bilgisayar ortamında sabitlemeyi, bürokratik işlemleri azaltmayı, hizmet sunumunda bilişim teknolojilerini etkin olarak kullanımını içermektedir.

2- Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991): Ulusal Bilgi Teknolojileri planı, teknolojiden en üst düzeyde yararlanarak “tek tıkla” her zaman hizmet vermektir. Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı kapsamında “Ticaret Ağı”, “Okul linkleri”, “Hukuk Ağı”, “Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi”, “Tıp Ağı”, “Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi” ve bunlara benzer birçok projeler hizmete sunulmuştur.

3- Bilgi Teknolojileri 2000 (1999-1992): Bilgi Teknolojileri 2000 Planı ile Singapur halkının yaşam kalitesini arttıran ekonominin gelişmesine katkı sağlayan ve halkın e-devlet uygulamalarından etkin bir şekilde yararlanabilmesi için internet kullanımını arttırmayı amaçlayan bir plandır.

4- Infocomm 21 (2000-2003): Bu Plan Singapur'da e-devlet uygulamalarının etkinliğini sağlamak için bilinçli bir toplum yaratmayı amaçlamaktadır. Infocomm 21 ifadesinin açılımı Information and Communications Technology 21'dir.

5- Bağlı Singapur (2003-): 2003 yılında başlayan günümüzde devam eden bu plan, Infocomm'u yeni değerler yaratmak ve Singapur Halkının yaşamını zenginleştirme konusunda yeni anlayışlar oluşturan bir araç olarak kabul etmektedir. 2000 ve 2006 yılları arasında ikinci bir e-devlet eylem planında ise; Infocomm, halkın ve her zaman internete bağlanabilen kişilerin memnuniyet derecelerinin yüksek olmasını amaçlamaktadır (Demirel, 2006: 106-107).

Singapur'un nüfusunun çok az olması sebebiyle, kamu yönetiminde karşılaşılan sorunlar hemen çözülebilmektedir ve e-devlet uygulamalarının başarılı olmasını sağlamaktadır (Çarıkçı, 2009: 50).

Singapur e-devlet sitesinde herhangi bir bakanlık ya da kamu kurumunda her kamu hizmetine ilişkin olarak ilgili personellerle doğrudan iletişime geçilebilmektedir. Bunun için, arama sayfasında kurum, açıklama, isim, unvan gibi bilgilerden biriyle veya hepsiyle sorgulama yapılabilmektedir (İnce, 2001: 58).

Singapur, gelişmiş bilgi teknolojilerine sahiptir ve bu teknolojileri de çok etkin olarak kullanabilmektedir. E-devlet uygulamalarını başarıyla uygulayan Singapur'un amacı, devletin bütün işlemlerini bürokrasiyi azaltmak için ağ sisteminden yani internet üzerinden gerçekleştirmektir. www.ecitizen.gov.sg adresinde toplanmış siteye "e-vatandaş" adı verilmiştir. Hizmetten beklenen amaç "tek-duraklı vatandaş hizmet portalınız" şeklinde bir logo vardır. E-devlet uygulamalarına bakıldığında dikkat çeken ilk şey, sitede bakanlık isimlerine rastlamak mümkün değildir. Bunun yerine, yaşam boyunca vatandaşların yaşam tecrübelerine göre tasarlanmış olduğu görülmektedir. Sağlık, adalet, iş, sosyal

güvenlik, savunma konut ve eğitime kadar pek çok alanda doğumdan ölüme kadar her şey kronolojik olarak sıralanmıştır. Doğum kaydı tutmak, emeklilik formu doldurmak, yabancılara çalışma izninin verilmesi gibi pek çok hizmetin verildiği bir sitede ağ ortamında vergi yatırma oranı %40 ile dünya çapında en iyiler arasındadır. Singapur’u e-devlet uygulamalarında gelişmiş bir seviyede olmasını etkileyen faktörler vardır (<http://bilisimsurasi.org.tr>, 2009).

“Singapur elektronik devlet sitesinde herhangi bir bakanlık ya da kamu kurumunda her bir kamu hizmetine ilişkin olarak ilgili kamu görevlisiyle doğrudan iletişime geçilebilmektedir. Bunun için, arama sayfasında kurum/açıklama/isim/unvan gibi bilgilerden biri ya da hepsi ile sorgulama yapmak yeterli olmaktadır. Kamu hizmetleriyle ilgili uygulamalara, doğrudan doğruya yukarıda açıklanan tek-duraklı "e-citizen" sitesinden ulaşmak mümkün olduğu gibi, Singapur Hükümeti sayfasından ayrı ayrı kurumlar ve işlemler bazında da ulaşmak mümkündür. Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde çalışan Singapur-One adlı iletişim ağı sayesinde hemen hemen tüm konutlara yüksek hızda internet bağlantısı sağlanmıştır” (<http://bilisimsurasi.org.tr>, 2009).

3. 5. Portekiz

Portekiz’in e-devlet sitesinde devlet birimlerinin hepsinin isimleri, adresleri ve telefonlarına ulaşmak mümkündür. Hatta Portekiz Parlamentosu’nun yaptığı yasamaya ilişkin ilgiler, Bakanlar Kurulu’nun çıkardığı resmi belgeler, yıllık bütçeye, bütün mevzuata, sosyal güvenlik, vergi ve daha birçok konuya tek portal üzerinden ulaşılmaktadır (<http://www.baskent.edu.tr>, 2010). Vergi mükellefleri artık işlemlerini daha kolay bir şekilde gerçekleştirecekler. Burada asıl amaç, kâğıtsal işlemleri azaltmak ve mükelleflerin vergi ödemekle ilgili bilgileri rahat öğrenebilecekleri ve daha kolay ödeme yapabilecekleri smart kart sistemine geçmektir. 100.000 kullanıcı ile pilot uygulamaya geçilen sistemde ödemelerin ATM’lerde smart kartlar kullanılarak yapılabilme imkânı sağlanmaktadır (Özbek, 2007: 38).

Portekiz 1979'da Ulusal Sağlık Sistemini kurmuştur. Aile hekimliği uygulamalarında her bir aile hekimine 1500 kişi düşmektedir. Aile hekimliği ayrı bir uzmanlık dalı olarak görülmekte ve hekimler üç yıllık bir eğitimden sonra aile hekimi olabilmektedir. Hatta Singapur'da 1982 yılında Aile Hekimliği Koleji kurulmuş ve Aile Hekimliği Enstitüleri bile oluşturulmuştur. Tıp fakültelerinde 1987 yılında Lizbon Üniversite'sinde Aile Hekimliği Bölümü açılmıştır (<http://aile-hekimligi.uludag.edu.tr>, 2010).

3. 6. E-Avrupa

Avrupa Birliği 2000 yılında Lizbon'da yapılan toplantıda "E-Avrupa" adlı bir girişim olarak Avrupalı devletler tarafından temelleri atılmış ve daha sonra bu plan eyleme dönüştürülerek "E-Avrupa 2002" adlı eylem planı açıklanmıştır. Bu eylem planında hedeflenen amaç bilişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanmaktır. Böylelikle; halka, çok hızlı ve daha güvenilir bir internet imkânı sunulmasının sağlanması ve halkın internetten daha çok yararlanmasının sağlanmasıdır. Avrupa Birliği bütün işlemlerinde internet kullanımını temel almaktadır. "E-Avrupa 2002" projesinden sonra ise, "E-Avrupa +" girişimi başlatılmıştır. Bu girişim ile e-devlet, e-sağlık ve e-ticaret temel oluşturulacak şekilde oluşturulmuştur (<http://www.digitaldevlet.org>, 2010). Daha sonra "E-Avrupa 2005" girişimi başlatılmıştır. Bu eylem planı ile hem güvenlik hem de kamu hizmetlerinin ve bütün işlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi temellerine dayandırılmıştır (Yıldırım, 2007: 271).

"E-Avrupa" çalışmalarına uyum kapsamında Türkiye 2000 yılında çalışmaları hızlandırmıştır. İlk adımlardan biri "E-Türkiye" adlı bir eylem planı hazırlanmıştır. Bu çalışmalar TÜBİTAK tarafından yürütülmektedir. E-Türkiye çalışmasından sonra "E-Dönüşüm Türkiye Projesi" ile bir eylem planı 2003 yılında çıkarıldı. Bu projeden ise, Devlet Planlama Teşkilatı görevlendirilmiştir. 2005 yılında yeni bir eylem planı açıklandı. Fakat bu eylem planının; hukuki altyapısından Adalet Bakanlığı, Eğitim altyapısından Milli Eğitim Bakanlığı, elektronik hizmet sunumundan Devlet Planlama Teşkilatı, teknik altyapı ve bilgilerin güvenliğinin

sağlanması konusunda altyapı hazırlığından Ulaştırma Bakanlığı, sağlık alanında elektronik hizmet sunumundan Sağlık Bakanlığı sorumludur (<http://www.digitaldevlet.org>, 2010).

4. TÜRKİYE'DE BAŞLICA E-DEVLET UYGULAMALARI

Bu bölümde Türkiye'de uygulanan başlıca e-devlet örneklerinden bahsedilmektedir. Son yıllarda yerli yerine oturtulmaya çalışılan e-devlet uygulamalarından başlıcaları üzerinde durulmaktadır.

4. 1. Başbakanlık İletişim Merkezi Projesi (BİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi projesi 2006 yılında hayata geçirilmiştir. BİMER projesi Vatandaş ile devlet arasında etkin bir iletişimin kurulabildiği, başvuruların istenilen yerden ve istenilen saatte yapılabilmesi imkânı sağlanmaktadır. BİMER sayesinde kolay bir şekilde başvuru yapılmakta ve bu başvurulara çok hızlı cevap verilmektedir. BİMER uygulaması çerçevesinde Bakanlıklarda, il valiliklerinde ve kaymakamlıklarda “halkla İlişkiler Müracaat Büroları” oluşturulmuştur (Üçcan, 2007: 244). Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkı Kanunu, Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kanunu ile İnsan Hakları ile ilgili konularda ve sorunlarda başvuru yapılabilir.

BİMER'e şahsen, telefon, faks, internet ve mektup yoluyla başvurulabilmektedir. Şahsen müracaatlar il valiliklerine, kaymakamlıklarına veya belediyelere yapılmaktadır. Telefon ile müracaatta 150 numarası belirlenmiştir. Bu numarayı sabit ya da mobil telefonlardan ulaşılabilir. Vatandaşlar valiliklerde oluşturulan Halkla İlişkiler Müracaat Bürolarına faks çekilebileceği gibi internetten de başvuru yapılabilir. BİMER'e il valiliklerine, belediyelere veya kaymakamlıklara mektupta gönderilebilir.

BİMER'e 2008 yılında 16.759 kişi başvurmuştur. 9.424 kişi internet üzerinden başvuruda bulunurken 2.551 kişi de mektup ile başvurmuştur. İnternette başvurular

tüm başvuruların yüzde 70 ine karşılık gelmektedir. Konuların başında işsizlik, çalışma, sosyal güvenlik ilk sıraları almaktadır (<http://www.nethaber.com>, 2010).

4. 2. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, nüfus kayıtlarının bilgisayarda toplanması ve toplanan bu bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok yönlü değerlendirilmesi ve nüfus hizmetlerinin bu niteliklere göre yeniden düzenlenmesi çalışmalarıdır. MERNİS 2002 yılında işleme konulmuştur. Bütün illerin nüfus işlemlerini bilgisayarda yapılmasını sağlayarak kayıt altına almak ve böylelikle bir merkezi veritabanı oluşturulması sağlanarak bu veri tabanındaki bilgilerin “Kimlik Paylaşım Sistemi” kapsamında ilgili kamu kurum ve kuruluşları için paylaşım açılması, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmesi, taklidi mümkün olmayan kolay taşınabilir kimlik kartları verilmesi, nüfus ve aile istatistiklerinin doğru, güvenilir ve hızlı alınmasının sağlanması, vatandaşlara, kamu kurum ve kuruluşlara ağ ortamından bilgi hizmetinin verilmesi ve dolandırıcılığı azaltmak amaçlanmıştır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2009).

MERNİS sayesinde vatandaş herhangi bir kurumda hizmet alması durumunda tek tek bilgiler sorulmayacak, vatandaşın kimlik bilgileri sistemden doğrudan alınabilecektir.

4. 3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığı Tarafından 2000 yılında “Ulusal Yargı Ağı Projesi” Başlatılmıştır. Adalet Bakanlığı Bütün Savcılıkları, Mahkemeleri, Ceza evleri, Adli Tıp Laboratuvarı, Nüfus, Tapu, Jandarma Birimleri, Emniyet Müdürlükleri ve Birimleri'nin bir arada bulunduğu bir ağ kurmuş ve buna yargı ağı denilmiştir. Bu yargı ağı ile bütün bu kurumların işlemleri bilgisayar ortamında yapılarak bir otomasyon sistemi kurulmuştur. Böylelikle daha sağlıklı ve daha hızlı iletişim kurulmakta ve bütün bu kurum ve birimler birbirleri ile anında bilgi sahibi

olabilmektedirler. Adalet Bakanlığı bu proje ile mahkemelerde yargılama sürelerinin azalması, internetten dilekçe verme ve mahkeme süresince dava ile ilgili dosya ve bilgilere ulaşabilmesi, mahkeme işlemlerindeki usul hatalarını azaltmak, Adalet Bakanlığının kendi birimleri ve başka kurumları aralarında rahat ve kolaylıkla iletişim kurabilmesi, mahkeme ve yargılama işlemlerinde şeffaflık sağlanması ve dolayısıyla vatandaşların yargı kurumları ile ilgili güvenlerini kazanma, özellikle de avukatların mahkeme ile ilgili bütün işlemlerini internet üzerinden bu yargı ağı ile yapabilmesi gibi birçok kolaylıklar sağlamaktadır (Çarıkçı, 2006: 82).

Ulusal Yargı Ağı Avukat Portalı Üzerinden davalar artık internet üzerinden açılabilen ve bu sisteme “E-Dava” denilmektedir. İnternet üzerinden dava açılabilirdiği gibi bu sistem ile internet üzerinden dosyalar veya bilgiler eklenilebilmektedir (<http://www.uyap.gov.tr>, 2009).

Avukatlar ve vatandaşlar dosyaları ile ilgili bilgi edinmek için adliye sarayına gitmelerine gerek olmadığı gibi bu sistem, aynı zamanda adliyede görevli kamu çalışanın zamanından tasarruf edilmektedir. Diğer yandan ise, bu online işlemler kağıt tasarrufu sağlamaktadır. Vatandaşlar duruşma gününü veya dosya hakkında gelişen durum gibi istediği birçok belli bilgilere Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile ulaşabilmektedir (Üçcan, 2007: 248).

Ulusal Yargı ağı Projesi ile adalet ile ilgili birçok işlemler çok hızlı, şeffaf ve daha objektif olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu işlemler, hiçbir personel ile muhatap olmadan hem zamandan hem de masraftan tasarruf sağlanmaktadır. Bu proje ile personel tasarrufu da sağlanmakta ve yargının iş gücü de hayli bir azalmaktadır. Örneğin; cezaevinde bir tutuklu, hükümlü, aranan bir suçlu ve birçok konu hakkında bütün bilgiler bütün anında bütün adli ve idari birimler tarafından edinilebilmektedir. Özellikle adli sisteme kaydolun kişilerin kimlik bilgileri, adres bilgileri, daha önce işlemiş oldukları suçlar ve hüküm giyilen cezalar hakkındaki bilgilere sisteme kayıtlı kullanıcılar yetkileri çerçevesinde ulaşabilmektedirler (Üçcan, 2007: 248).

4. 4. Vergi İdaresi Otomasyon Projesi (VEDOP)

“Vergi İdaresi Otomasyon Projesi-1” (VEDOP-1) projesi ile 22 ilde 155 vergi dairesinde 1998 yılında başlatılmıştır. Bu sistem ile vergi işlemleri internet ortamında yapılma imkânı getirildi. Tahakkuk, borç sorgulama, haciz işlemleri, muhasebe işlemleri, tahsilât gibi birçok işlemler internetten elektronik ortamdan yapılması imkânı sağlanmıştır (Çiçek, 2008: 68).

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığınca e-devlet uygulamaları adına 2004 yılında “Vergi İdaresi Otomasyon Projesi-2” gerçekleştirildi. Bu proje ile vergi otomasyon işlemlerinde gelişmiş ve ileri bilişim teknolojileri kullanılarak Türkiye’deki bütün vergi dairelerinin faaliyetlerinin bilgisayar ortamında gerçekleştirilerek vergi kayıp ve kaçığının minimize edilmesi; vergi gelirlerinin arttırılması, mükelleflerin daha etkin hizmet almasını, Maliye Bakanlığı’nın başka kurum ve kuruluşlar ile bilgi paylaşımı ve entegrasyonunun sağlanması, vergiler ve denetim konusunda politikalar ve stratejiler geliştirilmesiyle yetkili mercilere doğru ve güvenilir bilgiler sağlanması amaçlanmıştır (Üçcan, 2007: 249).

“Vergi İdaresi Otomasyon Projesi-2” (VEDOP-2) kapsamında e-beyanname uygulaması getirilerek vatandaşlar internet ile beyanname verebilmektedirler. Mükellefler vergi dairelerine gitmek zorunda kalmadan buldukları yerden internet üzerinden beyanname vererek hem zamandan hem de iş yoğunluğundan tasarruf etme imkânı bulmaktadır (Çiçek, 2008: 68).

Mükelleflerin internet vergi dairesi yoluyla bilgi sorgulayabilmeleri için vergi dairelerinde kayıtlı olmaları gerekmektedir. Gelirler Genel Müdürlüğü’nün hazırlamış olduğu taahhütnameyi mükellef imzalamakta ve mükellefin kendisine kullanıcı kodu ve şifre verilmektedir. Bu kullanıcı kodu ve şifre ile vergi dairesine kayıtlı mükellef kimlik bilgileri, tahakkuk, tahsilât, günü gelmemiş borç bilgileri sorgulama, ödeme planları ve yapılan taksit ödemeleri hakkında bilgilere ulaşabilmektedir. Bu projeden önce beyanname verme, vergi işlemleri veya diğer işlemler için vergi dairesine birçok kez gitmek gerekmekteydi. Fakat bu proje ile mükellef zamandan ve emekten tasarruf ederek bütün bu işlemlerini internet

üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Bu proje ile kâğıt, kartuş, kalem gibi ofis malzemelerinde muazzam derecede tasarruf sağlanmaktadır (Çiçek, 2008: 69-70).

Türkiye’de otomasyon olmayan vergi dairesi kalmamıştır; yani bütün ildeki vergi daireleri otomasyon uygulamasına alınmıştır. Bu proje ile vergi kimlik numaraları ile Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası eşleştirilmesi yapılmıştır. Dolayısıyla MERNİS Projesi ile bilgi ortak bir şekilde paylaşılmaktadır (Üçcan, 2007: 251).

4. 5. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi Projesi

(MEBSİS)

“Mili Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi Projesi” Milli Eğitim alanında gerçekleştirilen bir projedir. Bu proje Milli Eğitim Bakanlığındaki Öğretmen atamaları, öğretmenlerin yer değiştirilmesi, öğretmen planlaması gibi birçok işlemlerin hızlı ve etkin bir şekilde yapılmasını sağlayan 1987 yılı itibariyle ilk adım olan “Personel İşlemleri Sistemi” ile başlatılmıştır. Bunun gibi birçok sistem daha oluşturulmuştur. “Yüksek Öğretim Sistemi”, “Bütçe Sistemi”, “İdari ve Mali İşler Sistemi”, “İller ve İlçeler Sistemi” bu oluşturulmuş sistemlerden birkaçıdır (Çiçek, 2008: 72).

Milli Eğitim alanında yapılan e-dönüşüm projelerinden biri de e-öğrenimdir. İlk ve Orta Öğretim eğitimini yıllar içerisinde vermeyi planlayan bir projedir. Bu proje ile bilgisayar kullanımının artmasını sağlamakla beraber gelişmiş bilişim teknolojilerini kullanarak toplum için çok önemli olan eğitimin çağdaş seviyelere yükseltilmesini sağlamaktadır. E-öğrenim projesi ile İlköğretim ve orta öğretimdeki bütün okullarda görev yapan öğretmenler ve öğrenim gören öğrencilerin bilgisayar kullanımını sağlamaktadır. Eğitim alanındaki bu proje ile okullardaki idari görevler bilişim teknolojileri kullanılarak sağlanabilmektedir (Çiçek, 2008: 73). E-okul projesi ile de 50.000’ne civarındaki okullarda öğrenim gören 20 milyon civarındaki öğrencilerin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası üzerinden okul ve sınıf bilgileri

bu sistemde kayıtlı kalacak ve bu bilgiler ışığında nakil, not, sınıf geçme durumu, karnesi, devam durumu ve bütün disiplin işlemleri bu sistem ile gerçekleştirilmektedir. E-okul sistemi dört ana bölümden oluşmaktadır. Öğrenci İşlemleri, Okul İşlemleri, Milli Eğitim Müdürlükleri İşlemleri ve Bakanlık İşlemleri olarak ayrılırlar. İçişleri Bakanlığı ile ortaklaşa çalışılarak veri aktarımı ve bilgi paylaşımı sağlanmaktadır. İçişleri Bakanlığı e-okul sistemine öğrenci nüfus bilgilerini aktarmakta okul ise bu bilgilere göre kayıt yapmaktadır. Bu sistem aynı zamanda istatistiki bilgiler de sunmaktadır (<http://www.meb.gov.tr>, 2009).

Bu proje ile kurumlar arası veya veli bilgilendirme gibi birçok işlemlerde, posta, kırtasiye gibi işlemlerin elektronik ortam geçmesini sağlayarak bu alanda çok ciddi tasarruflar sağlanmaktadır. Özellikle her öğrenci için okulda tutulan dosyaları elektronik ortama geçirilmesi ile kırtasiye gibi masrafların azaltılması sağlanmaktadır.

4. 6. Polis Bilgi Sistemi (POLNET)

1982 yılında İçişleri Bakanlığı'nı izni ile Emniyet Genel Müdür Yardımcılığına bağlı "Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı" kurularak hizmete girmiştir. 2002 yılında ise, Polis Bilgi Sistemi (POLNET) projesi oluşturulmuştur (Nacar, 2008: 82).

Polis Bilgi Sistemi ile birçok alt sistemler oluşturulmuştur. Bunlar; "Olay Tabanlı Bilgi Sistemi", "Hizmet Tabanlı Bilgi Sistemi", "Önleyici Bilgi Sistemi", "Karar Destek bilgi Sistemleri", "Mevzuat Bilgi Sistemleri", "Personel Bilgi Sistemleri", "Mobil Uygulama sistemleri", MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu Projesi), "Uzman Bilgi Sistemleri", "Dijital Arşiv ve Otomasyon Projesi", "Kaynak Planlama ve Yönetimi Bilgi Sistemi", "Emniyet Bilgi Sistemleri", "Lokal Bilgi Sistemleri"dir (Çarıkcı, 2009: 83).

POLNET Emniyet Genel Müdürlüğü'nün tüm birimlerini kapsayan bilgi otomasyonunu kapsayan ve ortak veri tabanı kullanımını içeren, sağlam, güvenilir, hızlı ve verimli bir projedir. POLNET bütün il, ilçe, karakol ve polis ekip otolarını

bir veri merkezinde ve bir sistem üzerinde toplayan ve anında iletişim kurulabilen bir projedir. Bütün uzak noktalar bir tık kadar yakın olmaktadır (Nacar, 2008: 92).

POLNET, polis ile vatandaş arasında iletişimin kolay ve hızlı kurulmasını, polisin daha erişebilir olmasını, polisin daha verimli çalışmasını ve daha kaliteli hizmet sunmasını, polisin vatandaşların denetimine açık, şeffaf ve katılımcı olmasını sağlayan bir sistemin kurulmasını, zaman kaybını önlemeyi, kırtasiye masrafını düşürmeyi, bürokrasiyi engellemeyi, daha az kamu çalışanı ile daha fazla hizmet sunmasını, kurumlar ve birimler arası entegrasyonu ve özellikle de vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesini sağlamaktadır (<http://www.egm.gov.tr>, 2009).

4. 7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi, Tapu ve Kadastro bilgilerine hızlı, güvenilir ve rahat bir erişim sağlayabilen, konumsal harita bilgileri üzerine dayalı tapu sicilindeki mülkiyet ve kadastro bilgilerini oluşturan bir projedir (Üçcan, 2007: 263).

Bu proje ile tapu ve kadastro alanındaki sorunların belirlenme ve çözüm bulunması, bu alanda sunulan hizmetlerin standart ve elektronik olarak sunulması ve ulaşım, tarım gibi elliye yakın sektöre arazi bilgi sistemi kapsamında sağlam, güvenilir ve hızlı bilgilerin sunulmasını ve bu bilgilerin devamlı surette güncellenmesi sağlanmaktadır (Çarıkçı, 2009: 84). TAKBİS projesi ile oluşacak verilerin Türkiye'nin güvenliği açısından çok önemlidir (Üçcan, 2007: 265).

Bu proje ile taşınmaz mallar ile ilgili mülkiyet değişiklikleri, imar uygulamaları gibi işlemlerin kadastro haritaları, tapu sicil kayıtları üzerinden izlenmesini sağlamakta ve böylelikle bilgilerin güncellenmesi sağlanmaktadır. Bu durum, kurum içi entegrasyonu ve bilgilerin birçok birim veya kurum tarafından izlenmesini kolaylaştıran bir sistemdir. Taşınmaz envanteri oluşturulmasında doğru ve güvenilir bilgilerde yararlanılmakta, veri tabanında toplanan ve araziye yönelik kamu projelerinin oluşturulmasında temel dayanak olmaktadır. Tapu verilerine ulaşmak isteyen kurumlar, istedikleri bilgilere daha hızlı ve güvenilir bir şekilde

ulaşabilmektedir. Tapu ve kadastro hizmet sunumundan sağlanan harçlar elektronik ortama aktarılarak rahatlıkla kontrol edilebilmektedir. Özellikle, herhangi bir ilde bulunulduğunda tapu ile ilgili işlemler elektronik ortamdan yürütülebilmektedir. Mahkemelerdeki bazı davalar açısından gerekli olan tapu bilgilerine TAKBİS sayesinde hızlı ve etkin bir şekilde ulaşılabilmektedir. TAKBİS herhangi bir afetlerde afetzedelerin tespitini kolaylaştıran ve afetin etkisini aza indirmekte çok önemli bir rol üstlenmektedir (Üçcan, 2007: 263-264).

5. TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARINDA

KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Türkiye’de e-devlet uygulamalarında birçok sorunla karşılaşılmaktadır. Bu sorunların öncelikle tespit edilmesi ve daha sonra bu sorunlara yönelik çözümler üretilmesi gerekmektedir.

5. 1. İlk Altyapı Yatırım Maliyetinin Yüksek Olması

Yöneticilerin ilk başta çekindikleri konu e-devlet uygulamaları için birinci adım olan bilişim teknolojileri altyapı yatırım maliyetinin yüksek olması hususudur. Yeterli düzeyde altyapının mevcut olmaması durumunda, bölgeler arasında hizmetten eşit yararlanılması mümkün olmayacaktır. E-devlet uygulamalarında çıkan sorunların başında iletişim altyapısının yetersizliği gelmektedir (Özbek, 2007: 48). Bütün bu sorunları gidermek için maliyeti çok yüksek olmasına rağmen, e-devlet altyapısının oluşturulması öngörülmektedir. Fakat maliyeti yüksek olduğundan, bu durum yöneticilerin e-devlete sıcak bakmalarını engellemektedir.

E-devlet projelerinin uygulamaları sürecinde bilişim teknolojilerinin sürekli takibi gerekmektedir. Gelişen bilişim teknolojilerini uygulanması düşünülen veya uygulamaya konulan projelere uyarlanması e-devlet uygulamalarının daha etkin işlemlerini sağlayacaktır. Yeni bilişim teknolojileri yılını bile doldurmadan eskimekte

teknolojik olarak yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle teknolojik yatırımların ilk aşaması kadar sonraki aşamaları da çok ciddi maliyet gerektirmektedir. Teknolojik gelişmeler yeterli düzeyde takip edilmediğinde e-devlet uygulamalarının ağır aksak işlemesi kaçınılmaz bir gerçektir (Yıldırım, 2007: 257).

5. 2. Araştırma ve Geliştirme Çalışmalarının Yetersizliği

E-devlet uygulamalarının etkinliği açısından araştırma ve geliştirme çalışmalarına pek önem verilmemektedir (Karkın, 2003: 121). Araştırma geliştirme çalışmaları göz ardı edildiğinde, Türkiye’de e-devlet uygulamalarından beklenen verim alınması mümkün değildir. Ar-Ge çalışmalarını genelde üniversiteler ve kamuya ait araştırma kurumları ve özel araştırma kuruluşları gerçekleştirmektedir. Ar-Ge çalışmaları son yıllarda artış göstermesine rağmen, halen Ar-Ge Çalışmalarının payı Gayri Safi Yurt İçi Hasıla’nın % 1 ini oluşturmaktadır (<http://www.edevletmerkezi.org>, 2010). Bu oran çok düşük düzeyde kalmaktadır. Ar-Ge çalışmalarının daha çok yapılması için üniversiteler ve kamu araştırma kurumlarının teşvik edilmesi ve bu oranın yüzde 1’den yüksek düzeylere çıkarılması beklenmektedir.

5. 3. Niteliksiz Personel Kullanımı

E-devlet uygulamaları, nitelikli kamu çalışanları yerine bilişimden habersiz ve hatta bilgisayar kullanmakta bile zorlanan kamu çalışanları ile yürütülmeye çalışılmaktadır. Nitelikli yeni personel alımından kaçınılmaktadır. Bu da e-devletin aksak bir şekilde yürütülmesine neden olmakta ve e-devlet uygulamalarının etkinliğini zayıflatmaktadır (Karkın, 2003: 121).

5. 4. Güven Eksikliği

E-devlet uygulamaları açısından sıkıntı doğuran bir diğer önemli neden ise vatandaşların e-devlet sistemine güven duymamasıdır. İnternetteki bilgi ve belgelerin

güvenliği konusunda tereddüt yaşamaktadırlar. İnternet üzerinde işlenen bilişim suçları vatandaşların bu sisteme güvenmemelerinin temel nedenini oluşturmaktadır. Yöneticilerin bu sistemin güvenliği konusunda gerekli tedbirleri almaması bilişim suçlarının artmasına vatandaşın bu sisteme güvensizliğine neden olmaktadır. Bilişim suçlarının artması e-devlet uygulamalarını daha da zayıflatmaktadır (Özbek, 2007: 48). Böylelikle e-devlet uygulamalarının vatandaş tarafından benimsenmemesi e-devlet uygulamalarının kullanılabilirliğini düşürmekte ve toplumun refah düzeyinin yükseltilmesini vatandaş kendi eliyle engellemektedir.

5. 5. Etkin Bir Politikanın Oluşturulamaması

E-devlet uygulamalarının aksaklığa uğramasına neden olan aksaklıklardan biri de, bütün sorunların temelini oluşturan e-devlet uygulamalarına yönelik bir devlet politikasının olmamasıdır. Çünkü eğer bir politika ve strateji belirlenmez ise, e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde işlemeden de bahsedilemez (Karkın, 2003: 121).

E-devlet uygulamalarında sorunların görülmesinde, yeteneksiz yöneticiler, alışkanlıklar, hukuki düzenlemelerin yetersizliği, teknolojik yetersizlikler, etkin bir koordinasyon sisteminin ve geleceğe yönelik plan ve projelerin oluşturulmaması gibi birçok neden vardır (Özbek, 2007: 48).

5. 6. Bölgelerarası Eşitsizlik

Elektronik ortamdan yararlanma düzeyi varlıklı kesim ile yoksul kesim arasında farklı boyutlarda olmaktadır. Varlıklı olan kişiler e-devlet uygulamalarından daha verimli bir şekilde yararlanırken, varlıklı olmayan kişiler ise e-devlet uygulamalarından gerekli ölçüde yararlanamamaktadır. Bu eşitsizlik sosyal dengeyi bozma açısından düşünüldüğünde çok büyük tehditler içermektedir. Bu nedenle sosyal dengeyi korumak bu dengenin bozulmasını engellemek için bölgeler arası eşitsizliklerin giderilmesi gerekmektedir. Kırsal alanda yaşayan kişilere bilişim

teknolojilerinin kullanılması konusunda çok ciddi eğitimler verilmeli ve kırsal kesime de kentlerde sunulan internet ağına ulaşım kalitesi ve hızı noktasında eşit olanaklar sağlanmalıdır. Aksi takdirde; bölgelerarası eşitsizlikler daha da derinleşecek, sosyal denge bozulacaktır (Yıldırım, 2007: 268-269).

Bölgelerarası eşitsizliği tetikleyen önemli nedenlerden biri de, Sağlık çalışanlarının yoksul bölgelere gitmek istememesidir. Sağlık çalışanları sanayisi gelişmiş, kalkınmış ve refah düzeyi yüksek olan gelişmiş bölgelerde çalışmak istemektedir. Bu durumun doğal sonucu ise, yoksul bölgeler bilgi toplumu olma yolunda çok yavaş seyir izlemesidir. Bilişim teknolojilerinden istenilen düzeyde yararlanamadıkları için e-devlet uygulamalarından gereken verim elde edilememektedir. Kırsal ve yoksul bölgelerin, bilgi toplumu olmasının sağlanması için sağlık çalışanlarının, diğer kamu kurum ve kuruluş çalışanlarının bu bölgelerde çalıştırılması teşvik edilmelidir. Bu bölgelerde, çalışanların eşleri için iş olanaklarının artırılması, çocuklarının eğitim olanaklarının yükseltilmesi ve konut olanaklarının artırılması gerekmektedir. Bütün bunların temelini ise sanayi ve finansal olarak gelişmenin sağlanması oluşturmaktadır. Bu nedenle kırsal bölgelerin kalkınması bütün alanlarda gerçekleştirilmelidir. Bütün kurumlar işbirliği içerisinde çalışmalıdır (TBD, 2004: 14-15).

İnternet kullanımının eğitim düzeyiyle doğrudan ilişkisi olduğu düşünüldüğünde; eğitim düzeyi arttıkça bilgisayar ve internet kullanımı artmakta, eğitim düzeyi düştüğünde bilgisayar ve kullanım oranı düşmektedir. Kırsal bölge insanının eğitim düzeyinin düşük olması bilgisayar kullanımının düşük düzeylerde kalmasına neden olmaktadır. Böylelikle e-devlet uygulamalarından etkin bir şekilde yararlanılamamaktadır. Bu nedenle kırsal kesimde eğitim politikalarının daha da etkinleştirilmesi gerekmektedir (Sayıştay Başkanlığı, 2006: 69).

ÜÇÜNCÜ KESİM: SAĞLIK BAKANLIĞI'NDA E-DEVLET

Günümüzde bilişim teknolojilerinin muazzam derecede gelişmesi ve aynı zamanda internet kullanımının büyük oranda artması nedeniyle vatandaşlar sağlık alanında da bu ileri teknoloji ve kolaylıklardan yararlanmak istemektedir. Bundan dolayı Sağlık Bakanlığına önemli sorumluluklar düşmektedir. Öncelikle Sağlık Bakanlığı'nın resmi internet sitesinde bakanlığın teşkilat ve görevleri, yasal dayanakları, sağlıkla ilgili projelere ve e-devlet uygulamaları içerisinde e-sağlık bilgilerine yer verilmektedir. Ayrıca sitede, sağlık ile ilgili dokümanlara portal içinde ulaşmak mümkündür. Bilgi edinme, şikâyette bulunma, e-posta, sıkça sorulan sorular ve telefon rehberi gibi önemli işlem ağlarına ulaşmakta mümkündür. Özellikle, bakanlık sitesinde hem kendi birimleri arasında hem de diğer kurumlar arasında iletişimi sağlayabilmektedir.

6. SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN YAPISI VE İŞLEVLERİ

Bu bölümde Sağlık Bakanlığı'nın Örgüt Yapısı, kurumun sunduğu hizmetler ve Sağlık Bakanlığı'nın karşılaştığı sorunlar ele alınmaktadır.

6. 1. Sağlık Bakanlığı Örgüt Yapısı

Sağlık Bakanlığı'nın merkez örgüt yapısı, Sağlık Bakanı başkanlığında bir müsteşar ve yedi müsteşar yardımcısından oluşmaktadır. Ayrıca Teftiş Kurulu Başkanlığı, Özel Kalem Müdürlüğü, Yüksek Sağlık Şurası, Tıpta Uzmanlık Kurulu ve Bakanlık Müşavirleri birimleri de mevcuttur. Müsteşar yardımcılarında biri sadece sağlıkta dönüşüm programı koordinatörlüğü görevini yerine getirmektedir. Diğer müsteşar yardımcılarının görev alanları şunlardır; AB Koordinasyon Daire Başkanlığı, Dış İlişkiler Daire Başkanlığı, Proje Yönetim Destek Birimi, Kamu Özel Ortaklığı Daire Başkanlığı, Pandemi Yürütme Kurulu Başkanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı, İnşaat ve Onarım Daire Başkanlığı, Hudut Sahiller Sağlık Genel

Müdürlüğü, Kanser Savaş Daire Başkanlığı, Verem Savaş Daire Başkanlığı, Sıtma Savaş Daire Başkanlığı, Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Genel Müdürlüğü, Sağlık Eğitim Genel Müdürlüğü, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (Sabim), İlaç ve Eczane Genel Müdürlüğü, İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Personel Genel Müdürlüğüdür. Ayrıca Hukuk Müşavirliği, Kanun Tasarıları ve Soru Önergelerinden sorumlu müsteşar yardımcısı da vardır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Sağlık Bakanlığı'nın taşra örgüt yapısı ise vali başkanlığında İl Hıfzıssıhha Kurulu, İl Sağlık Müdürü ve İl Sağlık Müdürüne bağlı 14 şube vardır. Bunlar; Yataklı Tedavi Kurumları Şubesi, Personel Şubesi, Tıp Meslekleri Özel Tanı Şubesi, Eczacılık Şubesi, Sağlık Ocakları Şubesi, Ana Çocuk Sağlığı Şubesi, Bulaşıcı Hastalıklar Şubesi, Gıda ve Çevre Sağlığı Şubesi, Ruh Sağlığı Şubesi, Ağız ve Diş Sağlığı Şubesi, Sağlık İstatistikleri Şubesi, Acil Hizmetler Şubesi, Eğitim Şubesi, İdari ve Mali İşle Şubesidir. Sağlık Grubu Başkanı başkanlığında, Acil Sağlık Hizmetler Komuta Merkezi, Verem Savaş Dispanseri, Sağlık Meslek Lisesi, Devlet Hastanesi, Acil Sağlık Hizmetleri Komuta Merkezi, Sağlık Ocakları, Halk Sağlığı Laboratuvarı ve Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi Vardır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

6. 2. Sağlık Bakanlığı'nın Sunduğu Hizmetler

Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri hakkında 13.12.1983 tarihli Kanun Hükmünde Kararname'de Sağlık Bakanlığı'nın görevleri şöyle sıralanmıştır:

- Herkesin hayatını beden, ruhen ve sosyal bakımdan tam iyilik hali içinde sürdürmesini sağlamak için birey ve toplum sağlığını korumak ve bu amaçla ülkeyi kapsayan plan ve programlar yapmak, uygulamak ve uygulatmak, her türlü tedbiri almak, gerekli teşkilatı kurmayı ve kurdurmayı sağlamak,

- Bulaşıcı, salgın ve sosyal hastalıklarla savaşarak koruyucu, tedavi edici hekimlik ve rehabilitasyon hizmetlerinin sağlanması,

- Ana ve çocuk sağlığının korunması ve aile planlaması hizmetlerinin sağlanması,

- İlaç, uyuşturucu maddelerin üretim ve tüketimini her safhada kontrol ve denetlemek; tıbbi madde üreten yerlerin, dağıtım yerlerinin açılış ve çalışmalarının belirli esaslara bağlanarak, denetlenmesi,

-İhtiyaç duyulduğunda aşı, serum, kan ürünleri ve ilaçların üretimini yapmak, yaptırmak ve gerekirse ithalini sağlamak,

- Temel sorumluluk Sağlık Bakanlığına ait olmak üzere Tarım Orman ve Köy İşleri Bakanlığı ve yerel yönetimlerle işbirliği suretiyle gıda maddelerinin ve bunları üreten yerlerin sağlık açısından kontrol hizmetlerinin yürütülmesi,

- Yerel yönetimlerin diğer kuruluşlarla işbirliği suretiyle çevre sağlığını ilgilendiren gerekli tedbirlerin alınmasının ve aldırılmasının sağlanması,

- Bulaşıcı, salgın insan hastalıklarına karşı kara hudut kapıları, deniz ve hava limanlarında koruyucu sağlık tedbirlerinin alınması,

- Kanser, verem ve sıtma ile savaş hizmetlerini yürütmek ve bu alanda hizmet veren kurum ve kuruluşların çalışmalarının koordinasyonunun ve denetiminin sağlanması,

- Bu görevlerin yerine getirilmesi için gerekli tesisleri kurulmasını ve işletilmesini, meslek personelinin yetiştirilmesini sağlamak,

-Sağlık hizmetleriyle ilgili olarak milletlerarası ve yurt içindeki kurum ve kuruluşlarla işbirliğinde bulunulmasının sağlanması olarak Sağlık Bakanlığı'nın görevleri tanımlanmıştır (<http://www.etoplum.com.tr>, 2009).

6. 3. Sağlık Bakanlığı'nın Sorunları

Sağlık Bakanlığı'nın sorunlarından bahsederken öncelikle hukuki sorunlara değinilmesi önemlidir. Çünkü, Sağlık Bakanlığı'nın şuan bir yasası yoktur. Sağlık Bakanlığı Kanun Hükmünde Kararname ile teşkilat yapısını oluşturmuştur. Sağlık

Bakanlığı'nın mevzuatı ise, çok eskilere dayanmakta ve kurum için yetersiz ve dağınık bir şekildedir (<http://www.canaktan.org>, 2009).

Sağlık Bakanlığında bölgelerarası personel dağılımının adaletsiz olması bir diğer sorundur. Mecburi hizmet, yüksek ücretlendirme gibi önlemler alınmasına rağmen bu sorun halen güncelliğini korumaktadır.

Sağlık personelleri arasında kadro standardının bulunmaması bu kurumda ayrı bir sorun teşkil etmektedir. Personellerin başarıları karşısında ödüllendirilmemesi personel performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Hastanelerdeki teknoloji düzeyinin düşük olması, sağlık hizmetleri verimini düşürmektedir. Gelişmiş tıbbi cihazların kullanımı genellikle batıdaki kentlerde veya büyük kentlerde olmaktadır. Böylelikle tedavi için hastalar ve yakınlarının tercihi bu kentler olmaktadır ve bu kentlerdeki hastanelerde yoğunluk yaşanmaktadır (<http://www.ekutup.dpt.gov.tr>, 2009).

“Aile Hekimliği Bilgi Sistemi”, bütün ülkelerde uygulanmadığı için çok ufak sağlık sorunu olan hastalar sağlık ocaklarına gitmek yerine hastanelere gitmekte; böylelikle, hem hastaneler kalabalıklaşmakta hem de hekimler hastalara gerekli zamanı ayıramamakta ve uzman hekimler pratisyen hekim görevi görmektedirler. Bu da sağlık hizmetlerin etkin bir şekilde sunulmasını engellemektedir.

Sağlık Bakanlığı Performans değerlendirmesini pek etkin bir şekilde işletmemektedir. Bu sistem daha şimdi yerli yerine oturtulmaya çalışılmaktadır. 2004 yılında Performansa Dayalı Ödeme Sistemi başlatılmıştır. Bu sistemden sonra sağlık ocaklarında görev yapan sağlık çalışanlarının gelirlerinde önemli oranlarda artışlar yaşanmıştır (OECD, 2008: 84).

Sağlık Çalışanlarının yoğun iş yükü nedeniyle personellere eğitim verilmesi çok önemli görülmemektedir. Sağlık alanındaki e-devlet uygulamalarının kusursuz işleyebilmesi için sağlık çalışanlarının bilişim teknolojilerini çok iyi bilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle Sağlık çalışanları bilişim teknolojileri ile ilgili eğitimler çok ciddi şekilde verilmelidir. Hatta bilişim teknolojileriyle ilgili eğitimler rutin hale getirilmeli ve daha sıklıkla yapılmalıdır. Eğitim verilen sağlık çalışanları e-devlet

uygulamalarının etkin bir şekilde işleyişini sağlayacaktır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Sağlık çalışanlarına bilişim teknolojileriyle ilgili verilen eğitim ile e-devlet sisteminden beklenen yararlar daha da artacak ve sağlık hizmetlerinin daha etkin sunulması sağlanabilecektir. Aynı zamanda sağlık çalışanlarına bilgisayar ortamına kaydedilen her bilginin, ülkenin sağlık politikasının yönüne etkisi olduğu bilinci kazandırılmalıdır.

Sağlık alanındaki projeler ülkenin koşulları dikkate alınarak hazırlanmadığında ve bu projelerin hazırlanmasında gerçekçi olunmadığında, yanlış yatırım kararları alınmasına neden olacaktır. Bu nedenle e-devlet uygulamalarından beklenen verim alınamayacaktır. Sağlık alanlarında e-devlet projeleri oluşturulurken gerçekçi olunmalıdır. Ülkenin içinde bulunduğu sağlık durumu çok iyi tespit edilmelidir. Oluşturulan projenin mali açıdan ülkeye yararları ve zararları belirlenerek kısa ve uzun vadeli maliyetleri ortaya çıkarılmalı; ne oranda tasarruf sağlanacağı hesap edilmelidir. Bu şekilde atılan adımlar daha sağlıklı olacaktır. Bütün bunların ötesinde proje oluşturulurken ve uygulanırken hastaların dolayısıyla vatandaşların memnuniyeti dikkate alınmalıdır. Çünkü hastaları memnun etmeyen projeler, ne kadar ileri teknoloji kullanılırsa kullanılsın ve ne kadar masraflı proje olursa olsun, hiçbir zaman etkin bir şekilde uygulanamaz (TBD, 2004: 13-14). Sağlık alanındaki e-devlet projelerinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için vatandaşların benimseyebilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle bütün bu çalışmalar hassasiyetle yapılmalıdır.

7. SAĞLIKTA BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE PLANLAMASI

Bu bölümde Sağlıkta Bilişim Teknolojilerinin Önemi, Türkiye Sağlık Bilişim Eylem Planı ve Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı ve Sağlık Bilişim Sistemi konuları incelenmiştir.

7. 1. Sağlıkta Bilişim Teknolojilerinin Önemi

Sağlık kurumlarında bilgi teknolojilerinin kullanılması, hem kurum hem de vatandaşlar için çok önemli bir husustur. Sağlık alanında bilgi teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması bir ülkenin gelişmişlik düzeyini de göstermektedir. Günümüzde bilişim teknolojileri her alanda kendini göstermektedir.

Sağlık alanında çok ciddi dönüşümler gerçekleşmektedir. Sağlık sektöründe artık daha yeni teknolojiler kullanılmaya başlanmaktadır. İnsanın yaşam süresinin uzaması; dolayısıyla, nüfusun yaşlanması, nüfusun artması, hizmet sunulan vatandaşın bilinçlendirilmesi ve bunun gibi birçok öge sağlık hizmetlerinin sunumunun değişmesine yol açmakta ve vatandaşların istekleri hem nitelik hem de nicel olarak artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle talepteki artışlar sağlık alanında maliyetlerin artmasına yol açmaktadır. İşte bu noktada sağlık alanında bilişim teknolojileri kullanılarak bu maliyetler çok aza indirilmekte ve vatandaşların yaşam standartları çok yükselmektedir (Özata, 2004: 55).

Son yıllarda hastanelerin, eczanelerin ve hastaların yönetsel maliyetlerinin azaltılması ve aynı zamanda sağlık hizmetlerindeki kalitenin artırılması için bilginin paylaşıldığı bir bilgi tabanı haline gelmiştir. Bu da beraberinde çeşitli bütün bilgilerin (iç ve dış çevre finansal, yönetsel ve klinik bilgilerin) etkin bir şekilde toplanması, incelenmesi ve diğer ilgili birim ve kurumlar arasında paylaşılması gerekmektedir. Sağlıkta ileri düzey bilişim teknolojileri kullanılarak bütün bu imkânlara sahip olunabilmektedir. Bu da sağlık alanında bilişim teknolojilerinin önemini göstermektedir (Özata, 2004: 55).

Sağlık kurum ve kuruluşları sağlık hizmetlerini yerine getirirken bilgiyi esas almaktadırlar. Fakat, artan nüfusla beraber bilgi sayısında yaşanan müthiş artış, sağlık hizmetlerinin kaliteli hizmet sunumunu engellemektedir. Bu nedenle sağlık kuruluşlarındaki uzman hekimler pratisyen hekim gibi çalışmak zorunda kalmakta, bilgi karmaşası içinde boğulmaktadır (Özata, 2004: 55). Bilişim sistemleri sayesinde, hastanın bakım, hastanın geçirdiği tedavi safhaları, taburcu ve transfer gibi işlemlerindeki bilgiler bir arada tutulmakta ve hekimler hastaya ilişkin bilgilere bu bilişim sistemi ile rahatça ulaşabilmektedir. Hekim, bilişim sistemlerinde yer alan elektronik kütüphane ile alanıyla ve hastasıyla ilgili bütün sağlık bilgilerini araştırabilme ve bilimsel yayınlara ulaşma imkânına sahip olmaktadır. Böylelikle zamandan tasarruf edilerek kendi uzmanlık alanında daha etkin hizmetlerin sunulmasına neden olmaktadır (Turhan, 2006: 65).

Sağlık kuruluşunun ödeme ve alacak sistemleri, sağlık ile ilgili planlamalar ve stratejiler, tıbbi ve kalite geliştirme araştırmalar ve yanlış tedavi davaları kayıtlarının düzenli bir şekilde tutulması gibi gereklilikler söz konusudur. Bütün bunların kesin bir şekilde çözümü için mutlaka bilişim teknolojileri etkin biçimde kullanılmalıdır. Sağlık kuruluşlarının kaliteli hizmet verebilmelerinde bilişim teknolojilerinin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır (Özata, 2004: 56).

Sağlıkta bilişim teknolojilerinin kullanımı birçok alanda tasarruf sağlarken, aynı zamanda sağlık hizmetlerinin daha kaliteli ve etkin olmasına yol açmakta ve bilişim teknolojilerinin önemi ise, gün geçtikçe sağlık alanında daha da hissedilmektedir.

7. 2. Türkiye Sağlık Bilişim Eylem Planı

Türkiye’de Ocak 2004 yılında Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı yayınlandı. Fakat bu eylem planının hayat bulması için ciddi bir maddi olanakların sunulması gerekmiştir. Bu nedenle, bu eylemin gerçekleşmesi için hibe kredisi sağlanmıştır. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği ile işbirliği yapılmış ve 2004 yılında iki farklı rapor hazırlayan Sağlık Bakanlığı, sağlıkta e-devlet projesi için çok

ciddi adımlar atarak, sağlık alanında plan ve strateji çalışmaları yapmıştır. Dönüşüm sürecini hızlandırmak için TÜBİTAK ve TÜSİAD da başta olmak üzere diğer kuruluşlar da raporlar yayınlamışlardır. Süreç hızlı bir şekilde ilerlerken, 2006 yılında Türkiye Bilgi Sistemi çerçevesinde e-sağlık sisteminin kurulması için ihale yapılmış; Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü, Minimum Sağlık Veri Setleri, Sağlık Kodlama Referans Servisi, Sağlık-net, Elektronik Sağlık Kaydı gibi projeler devreye sokulmuştur (Turhan, 2006: 61-62).

7. 3. Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı Ve Sağlık Bilişim Sistemi

Dokuzuncu beş yıllık kalkınma planında, sağlık sisteminin daha etkinleştirilmesi üzerinde durulurken, diğer yandan sekizinci beş yıllık kalkınma planı ile de bir kıyaslamada bulunulmuştur. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı süresi içinde sağlık hizmetinden vatandaşların daha rahat faydalanabilmesi ve sağlık hizmetlerinin daha etkin bir şekilde sunulması amaçlanmıştır. Özellikle Sağlık Bakanlığı'nın çok iyi bir denetim ve planlama sistemine sahip olması gerektiği belirtilmiştir (Turhan, 2006, 59). En önemlisi de bu planda sağlık hizmetlerinin sunumunun daha etkin bir şekilde gerçekleşmesi için, sağlıkta bilişim sistemlerinin geliştirilmesi, ilaç ve malzeme kullanımında israfı engellenmek için “Sağlıkta Dönüşüm Projesi” ve “E-Sağlık Projesi” gerçekleştirilmiştir (<http://www.tusak.saglik.gov.tr>, 2010). Dokuzuncu beş yıllık kalkınma planı, etkin ve kaliteli bir sağlık hizmetinin sunulması için Ulusal sağlık standartlarının belirlenmesi gerektiği ve bunun için gerekli sistemin oluşturulacağı vurgulanmıştır. Bilişim teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması, sağlıkta hizmet kalitesini arttırırken daha doğru harcamaların yapılmasını sağlayacağı belirtilmiştir. Uluslararası standartlarda veri tabanı oluşturulacağına değinilmiştir (<http://www.turkmia.org>, 2009).

8. SAĞLIK BAKANLIĞI E-DEVLET PROJELERİ

Sağlık Bakanlığı'nın e-devlet uygulamalarını etkin kılmaya yönelik birçok projeleri vardır. Bu bölümde Sağlık Bakanlığı'nın e-devlet projelerine değinilmektedir.

8. 1. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi

Sağlık alanında dönüşüm projeleri içinde aile hekimliği projesine çok büyük önem verilmektedir. Bu proje ile bütün vatandaşlara bir aile hekimi verilmesi ve böylelikle vatandaşların sağlık sorunlarını hastanelere başvurmadan önce kendi aile hekimlerine başvurması amaçlanmaktadır. Bundan dolayı hastaneler daha önemli sorunlara sahip hastalarla ilgilenebilme imkânına sahip olacaktır. Aile hekimliği Bilgi Sistemi hasta kayıt işlemlerinde belli bir düzen ve disiplin sağlayacaktır. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, bireyi anne karnından ölümüne kadar sağlığıyla ilgili bütün bilgileri bir disiplin içerisinde veritabanında saklamaktadır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010). Bu veritabanı hastanın ilerleyen zamanda karşılaştığı sağlık sorunlarına çözüm için geçmiş bilgilere ulaşım bu projenin ne denli önemli olduğunu göstermektedir.

Bu sistemde aile hekimliği sistemine dahil olan hekim, aile hekimliği bilgi sistemini kullanarak yapmış oldukları tetkik, sevk, aşı, bebek bilgilerini bakanlığın "Elektronik Hasta Kaydı Veritabanı"na girmektedir. Biraz öncede belirtildiği gibi, aile hekimi vatandaşın anne karnından ölümüne kadar sağlık sorunlarıyla ilgili hep yanında olacaktır.

"Aile Hekimliği Bilgi Sistemi" ile "Elektronik Hasta Kaydı"na kaydedilen bütün sağlık bilgileri, Sağlık Bakanlığı'nın sağlık konusunda atacağı adımlara yön verebilir ve sağlık alanındaki projeler geliştirilmesinde ve politikalar oluşturulmasında önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu sistem, aynı zamanda sağlık alanındaki istatistiksel bilgilerin elde edilmesini kolaylaştırmakta ve bu bilgilerin doğruluğu ve güvenirliliği yüzde doksanları bulmaktadır

(<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Aile Hekimliği Bilgi Sistemi toplumun hem ekonomik hem de hızlı ve kolay bir şekilde sağlık hizmetlerinden faydalanmasını sağlarken, diğer yandan ise bilişim teknolojilerinden yararlanılarak sistemin düzenli bir şekilde işleyişini sağlamaktadır. Elektronik hasta kaydı veri tabanı sayesinde aile hekimi değiştirildiği takdirde sistemdeki bilgiler yeni aile hekimine gönderilmektedir (Turhan, 2006: 71-72).

Aile hekimi hastalarla yakından ilgilenecek hem sağlık danışmanlığı hem de hastayı tetkik ederek varsa bir hastalık, sağlık tedavisini yapar. Böylelikle hasta küçük sorunlar için hastaneye gitme zahmetinde bulunmamış olmasının yanında hastane kalabalığına da girmemiş olur (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Aile Hekimliği Bilgi Sistemi projesinde online laboratuvar sistemi ile aile hekimi hasta için istemiş olduğu tetkik taleplerini internet üzerindeki ağ ortamından laboratuvarlara gönderebilmektedir. Tetkik talebinde bulunulan laboratuvar, yaptığı tetkik sonuçlarını yine internet üzerinden aile hekiminin bilgisayarına gönderebilmektedir. Burada önemli olan konu ise, hastanın herhangi bir evrak taşımadan laboratuvara giderek gerekli tetkikleri yaptırmasıdır. Hasta tetkikleri yaptırdıktan sonra sonuçları almak için hastaneye gitmek gibi bir sıkıntısı bulunmamaktadır. Çünkü, biraz öncede bahsedildiği gibi sonuçlar online olarak aile hekimine gönderilmektedir (<http://www.bilgicagi.com>, 2009).

Aile hekimi daha sonra eğer hastanın ciddi bir rahatsızlığı varsa hastanelerin ilgili birimlerine hastayı online sevk eder. Böylelikle hasta hiçbir şekilde hastanenin ilgisiz birimlere gitmesi söz konusu olmayacaktır. Aksi takdirde, hem zaman kaybı yaşanacak; hem de maddi açıdan zarara uğranacaktır (<http://www.ekutup.dpt.gov.tr>, 2009). Aile hekimi hastayı online olarak sevk ettiği gibi aynı şekilde online olarak hastanenin ilgili bölümlerinden gün ve saat olarak hastaya randevu almaktadır. Bunun için hasta hiçbir işlem yapmamaktadır. Hastanın aile hekiminin online olarak almış olduğu randevu günü ve saatinde hastanede olması yeterlidir. Böylelikle hasta kuyruk beklememiş ve zaman kaybı yaşamamış olacaktır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

Aile hekiminin online olarak almış olduğu randevu sayesinde hastane, hastaya ilişkin tüm kimlik bilgileri, aile hekimin koymuş olduğu tanı, hastanın tüm geçmiş sağlık bilgilerine sahip olmaktadır. Hastanedeki hasta için yapılan bütün tetkikler ve sonuçlar online olarak aile hekimine gösterilmektedir. Böylelikle aile hekimi hastası ile ilgili bütün bilgileri edinerek hastasına yönelik sağlık kontrollerinde bulunmakta ve hastasının sağlığını takip etmektedir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010). Aile hekimliği bilgi sistemi 2005 yılında pilot il olarak düzce ilinde başlatılmış ve 2009 yılı itibariyle, 27 bin hekim ile 33 ilde uygulanmaktadır (<http://www.ailehekimleri.net>, 2010).

8. 2. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi vatandaşların soru, şikâyet, öneri ve isteklerini ele alıp gerektiğinde müdahalelerde bulunmakta ve çözüm bulmaktadır. 184 telefon numarası ile yedi gün yirmi dört saat vatandaşlara hizmet verilmektedir. Bütün bu işlemler, bilgisayar ortamında kaydedilen sorunlar Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi yetkilileri tarafından ilgili birimlere internet tabanlı uygulama ile gönderilmekte ve çözüm üretilmektedir. Her bir sağlık il müdürleri ve müdür yardımcıları birer Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi yetkilisi olarak görevlendirilmiştir. Böylelikle her ildeki soruna hızlı, yerinde ve etkin bir şekilde çözüm üretilmektedir. Bu merkeze sabit telefonun yanı sıra mobil telefonlarıyla ulaşabilmektedir. 81 sağlık il müdürlüğü, bütün devlet hastaneleri ve ilçe sağlık grup başkanlığından birer yönetici ile internet üzerinden online bağlantı kurularak, vatandaşların başvuruları ve merkez ile taşra teşkilatları arasında veri akışı sağlanmaktadır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010). Yani SABİM, vatandaşların sorunlarına hızlı ve gerçekçi çözümler üretmek amacı için oluşturulmuştur.

8. 3. Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü

Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü, ülkemizde sağlık kurumlarında kullanılan sınıflandırılmış veri setlerinin olduğu bir sistemdir. Özellikle istatistik, izleme-değerlendirme, kalite alanlarında önemli sorunların olduğu düşünüldüğünde Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü bu açıdan bakıldığında çok önemli görevler üstlenmektedir. Üzerinde istatistik ve analiz yapılan çalışmaların toplanması kalite kriterleri açısından yapılan ölçümlerin verileri bütün kurum ve birimleri ile kişiler farklı şekillerde bu verileri analiz yapmakta ve bu da sorun teşkil etmektedir. Terminolojik birliğin sağlanmamış olmasından kaynaklanan farklı algılamalar söz konusudur. Bu terminolojik birlikteliğin sağlanmadığı bu verilere göre atılan adımlar yanlış olmakta ve beklenen hedeflere ulaşılamamaktadır. Hatta hedefler için bu verilerden yararlanmak toplum açısından da büyük riskler taşımaktadır. Çünkü sağlam verilere dayanmamaktadır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü, Sağlık Bilgi Referans Sunucusu bünyesinde yer alan ülke genelinde referans olarak kullanılabilen sınıflandırma ve kodlama sistemlerinden oluşmaktadır. Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü Sağlık Bakanlığı'nın Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın sorumluluğu altında yürütülmektedir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü sayesinde sağlık kurumlarında sabit standartlar ile verilerin daha sağlıklı toplanması, değerlendirilmesi ve analiz edilmesi mümkün olacaktır. Elde edilen verilerin toplanması işleminde yapılan hatalar ve verilerin tekrar ele alınması gibi sağlıklı verilerin oluşmasını engelleyen hataların oluşmasını engellemektedir (Turhan, 2006: 70).

Ulusal Sağlık Veri Sistemi kapsamında belli standartlara dayanan veriler, bilgi sistemleri içinde sağlık kurumları için bir referans olarak kullanılmaktadır. Bu nedenle sağlık kurumlarında farklı algılamalar ve uygulamalarda bulunulsa dahi veriler aynı formatta kalmaktadır. Bundan dolayı Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü dahilinde tanımlanmış olan veriler arasında teker teker seçilerek oluşturulan Minimum Sağlık Veri Setleri kurumlar tarafından ilgili kurumlardan istendiğinde her

kurum bu verilere ulaşabilecektir (<http://www.tusak.saglik.gov.tr>, 2010). Bu şekilde verileri oluşturan ve bu verileri talep edenlerde ne istediklerinin daha iyi farkında olacaktır. Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü 2005 yılından itibaren etkin bir şekilde kullanılmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2006: 8).

8. 4. Sağlık Kodlama Referans Sunucusu

Bir sistemde verilerin toplanması, analiz edilmesi ve ölçülmesi gibi hususların Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü ile tanımlanması yapılmaktadır. Aynı zamanda bazı verilerin sınıflandırılarak kodlanması gerekmektedir. Bu verilerin toplanması, analiz edilmesi istendiğinde, ülke genelinde ortak sınıflandırma dahilinde kodlanması sistemi kullanılmaktadır. Kodlanması gereken veriler, “Sağlık Kodları Referans Sunucusu” ile bir sistem içinde ulusal ve uluslar arası standartlar doğrultusunda ve ülke genelinde tek bir standart olarak kodlanmaktadır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

“Sağlık Kolama Referans Sunucusu”, aile hekimleri sağlık ocakları, hastaneler ile diğer sağlık kurumları ve çalışanları ve Sosyal Güvenlik Kurumu gibi ödeyici kurumlar, Türkiye istatistik Kurumu gibi kurumlarda da kullanılmaktadır. Bu proje ile Doktor Bilgi Bankası, Tıbbi unvan kodları, servis kodları, Sağlık kurum kodları, laboratuvar kodları, tanı kodları, ilaç kodları, bütçe kodları gibi kodlar verilmektedir (Turhan, 2006: 73).

8. 5. Doktor Bilgi Bankası

Doktor Bilgi Bankası elektronik dönüşümde atılan önemli adımlardan biridir. Doktor Bilgi Bankası ile ülke genelinde görev yapmakta olan bütün hekimlerin diploma bilgileri ve kimlik bilgileri merkezi sisteme girilerek oluşturulan bir projedir. Hekim yapma belgesini ülkemizde Sağlık Bakanlığı vermektedir. Hekimlerin çalışma ruhsatı, diploma ve uzmanlıkları ilgili bütün bilgiler önceden klasik defter kaydı ile yapılmaktaydı. Fakat Doktor Bilgi Bankası projesi ile bütün bu

çağ dışı kayıt sistemi geride bırakmıştır. Artık tüm yurttaki görev yapan hekimlerin, diploma ile bütün ihtisas bilgileri T.C. kimlik numaraları ile birlikte elektronik ortamda kayıt altına alınmıştır. Bu proje ile hekimin hastalarına koyduğu teşhisler, verdiği ilaçlar ve hastaların hekime gitme sıklığı gibi birçok önemli hususların isteyen kullanıcılar tarafından elektronik ortamda görülebilmektedir. Bu proje ile istenilen hekimin ismi girilerek hekimin hangi üniversite mezunu olduğu, yaptığı ihtisaslar ve hangi unvana sahip olduğu gibi bilgilere ulaşılabilmektedir (Turhan, 2006: 73).

Doktor Bilgi Bankası özellikle ödeyici kurumlar açısından büyük katkılar sağlamak ve faydalı bilgiler sağlamaktadır. Bu proje ödeyici kurumlar daha az masraf, hızlilik ve kolaylık sağlamaktadır. Ödeyici kurumlar verilen sağlık hizmeti ve reçetelerin denetimi gibi hususlarda işlettikleri kuralların çoğunu hekimlerin uzmanlıkları ile ilgili bilgilerin edinilmesi gerekir ki, bazı ilaçların hekimler tarafından yazılabilmesi için hekimin uzman olması zorunludur. İşte bu proje anında hekimin bütün bilgilerine ulaşılabilindiği için uzman olup olmadığı ortaya çıkmaktadır. Bunun en güzel örneğini eczanelere gidildiğinde reçetede ilacın bir uzman tarafından yazılmadığı ortaya çıkmaktadır. Bu proje uygulanmadan önce isteyen hekim, istediği ilacı rahatlıkla yazabilirken; artık bu mümkün olmamaktadır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Ayrıca, usulsüz ilaç yazımları, tıbbi malzeme alımındaki yolsuzluklar gibi daha birçok konuda Doktor Bilgi Bankası projesi çok önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu proje sayesinde, denetimler daha şeffaf, doğru, kesin, etkin, hızlı ve kolay bir şekilde yapılabilmektedir. Bu proje aynı zamanda, yolsuzlukları minimum düzeye indirmektedir (Turhan, 2006: 73).

8. 6. Evrak Takip Sistemi

Sağlık Bakanlığı'na kurumun içinden veya dışında günlük milyonlarca evrak gelmektedir. Bu evrakların işleme konulduğu andan evrak üzerinde gerçekleşen işlemlerin son halini almasına kadar geçen süreçte, evrak takibinin yapılabilmesini

sağlayabilmek için internet tabanlı Evrak Takip Sistemi kurulmuştur. Evrak Takip Sistemi 2001 yılından itibaren etkin olarak uygulanmaktadır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

8. 7. Hasta Takip Sistemi

Sağlık Bakanlığı'nın merkez teşkilatında görevli personelin bakmakla sorumlu olduğu kişilere sağlık hizmet kaydının tutulup takibinin yapılmasını sağlayan bir sistemdir. Bu projenin amacı hastalara kaliteli, hızlı ve hasta odaklı bir hizmet sunmaktır. Bu amaçla Hasta Takip Sistemi yazılımı geliştirilip, 2004 yılında uygulamaya konularak etkin bir şekilde kullanılmaktadır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

Hasta Takip Sistemi ulusal bir kişisel sağlık kaydı oluşturmaktadır. Böylelikle ulusal düzeyde hastalıklara yönelik sayısal veriler hakkında yönlendirici olmaktadır. Hasta takip Sistemi görevlilerin performansı içinde çok ciddi bilgiler vermektedir. Hatta performansa dayalı döner sermayelerin verilmesi açısından da önem teşkil etmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

Hasta Takip Sisteminde bütün görevliler sınıflandırılarak; Hekim, Hemşire, Laborant, Diş Hekimi ve Kayıt Kabul olarak belirtilmiştir (<http://www.e-saglik.com.tr>, 2010). Ayrıca bu proje ile hizmet sunulan vatandaşların, detaylı bir şekilde sağlık kayıtları tutularak düzenli bir takip ve değerlendirmelerin yapılması sağlanmaktadır. Bu detaylı sağlık kayıtları ise özgeçmiş, kronik hastalıklar, kullanılan ilaçlar, tanı ve tedavi bilgileri, tetkik isimleri, reçete bilgileri, başka kuruma sevk bilgileri, rapor bilgileri olarak belirtilmiştir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

8. 8. Yeşil Kart Bilgi Sistemi

Ödeme gücü zayıf olan vatandaşların sağlık giderlerinin yeşil kart adı verilen sağlık kartı verilerek devlet tarafından karşılanmasını sağlayan 5222 sayılı yasada değişiklikler yapılarak yeşil kart sahibi vatandaşların ilaç bedelleri yasa kapsamına alınmıştır. Bu değişiklik ile artık hekim tarafından yazılan reçeteler istenilen bütün eczanelerden alınabilmesi de mümkün hale getirilmiştir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Bu projenin iyi bir şekilde işleyebilmesi için, etkin bir denetim mekanizmasının oluşturulması gerekmektedir. Etkin bir denetim sisteminin oluşturulması için Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü'nün "Sağlık Harcamaları Denetim Projesi"nden yararlanılmıştır. Bundan dolayı şimdiye kadar otokopili (Modern teknolojiler kullanılarak üretilen kâğıt) yeşil kart verilen vatandaşlar ile yeni yeşil kart alacak vatandaşların kayıtları tek merkezde tutulmaktadır (<http://www.tusak.saglik.gov.tr>, 2010). Otokopili yeşil kart sahibi vatandaşlara sağlık yardımında etkin bir şekilde bulunabilmesi için "Yeşil Kart Bilgi Sistemi" çok önemli bir projedir. Çünkü bu bilgi sistemi sayesinde, internet veri tabanlı olduğu için ülke genelindeki bütün il ve ilçeler bu veri tabanı ile tek merkezde güvenilir bilgilere anında ulaşılabilir (http://www.saglik.gov.tr, 2010).

Adana Millet Vekili Hulusi Güvel tarafından 26.02.2009 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisine verilen "geri alınan yeşil kartlara ilişkin" soru önergesine Sağlık Bakanı Recep Akdağ tarafından 17/14/2009 tarihli cevap yazısında Yeşil Kart Bilgi Sistemi ile ilgili sayısal bilgiler verilmektedir. 12/03/2009 tarihi itibarıyla Yeşil Kart Bilgi Sisteminde Kayıtlı bulunan vatandaşlardan 9.234.946 sı Aktif, 6.772.047 si ise pasif durumda bulunmaktadır (<http://www2.tbmm.gov.tr>, 2009).

Yeşil Kart Bilgi Sisteminin en önemli noktalarından biri de usulsüz yeşil kart kullanımını engellemesidir. 2004 yılında geçilen bu sistemden önce yeşil kart verilen kişilerin sayısı 2004 de bu sistemin gelmesi ile çok büyük oranlarda düşüş göstermiştir. Özellikle, verilen yeşil kartların iptali ise, yine bu sistem sayesinde büyük oranlarda artmıştır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Yeşil Kart Bilgi Sistemi veri tabanı incelendiğinde ülkenin sosyal ve ekonomik durumu hakkında çok önemli bilgiler vermektedir. Bundan dolayı ülke hakkında alınacak sosyal ve ekonomik politikaların oluşturulmasında çok ciddi katkılar sağlayacaktır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

Yeşil Kart Bilgi Sistemi veri tabanından gerektiği zaman diğer kurum ve kuruluşlar da yaralanmaktadır. Bu durum, kurumlar arası koordinasyonun etkinliği açısından önemle üzerinde durulması gereken bir husustur. Çünkü, SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı gibi sağlık güvencelerine sahip olan vatandaşların kurumlar arası bilgi paylaşımı sayesinde usulsüz sağlık güvenceleri edinmeleri engellenmektedir. Örneğin, Maliye Bakanlığı ile Vergi Kimlik Numaraları, MERNİS numaraları sayesinde kurumlar arası bilgi paylaşımı ile vatandaşların sahip olduğu mallar hakkında bilgi sahibi olunabilmekte ve böylelikle usulsüz yeşil kart başvurusunda bulunan kişiler rahatlıkla tespit edilebilmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Yeşil Kart Bilgi Sistemi aynı zamanda hantallaşan devleti hem aktif hale getirmekte hem de kâğıt ve işlem bürokrasisini çok düşük düzeylere indirmektedir.

8. 9. Hasta Hakları Bilgi Sistemi

Sağlık Bakanlığı bünyesinde bütün kamu hastanelerinde, 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanun Hükmünde Kararname ile Hasta Hakları Yönetmeliği gereği, Sağlık Bakanlığı İnternet sitesinde Hasta Hakları Başvuru Formu aracılığı ile vatandaş başvuruda bulunabilmektedir. Vatandaş istediği yerden internet aracılığı ile Hasta Hakları Başvuru Formunu doldurarak gönderdiğinde başvuran vatandaşa, vatandaşın isteği doğrultusunda e-posta veya telefon ile şifre gönderilmektedir. Başvurular ilgili hastane ve Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları Şubesi yetkilileri tarafından incelenmektedir. Bu yetkililer, ülke genelinde il ve ilçe düzeyinde soruşturmalarda bulunmakta ve vatandaşa soruşturma sonucunda gerekli cevap verilmektedir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

8. 10. Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi

Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi, sağlık alanında elektronik devlet projelerinde atılan dev adımlardan en önemlisidir. Bu sistem sağlık hizmetinden yararlanan, sağlık hizmetini sunan, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşların, özel sektör ve üniversite temsilcilerinin katılımları ile oluşturulmuştur (<http://www.turkmia.org>, 2009). Bu sistem erişim hakkı tanımlanmış yetkili kişi ve kuruluşlar tarafından ulaşılabilmektedir. Ülke genelindeki bütün vatandaşlar kapsam dahilinde olup, her vatandaşın kendi bilgilerine ulaşabileceği, anne karnında başlayıp ölümüne kadar gerçekleşen bütün sağlık bilgilerinin bulunduğu etkin bir sistem olarak uygulandığı bir projedir. Proje, tüm ülke genelinde sağlık alanındaki iletişim omurgasını oluşturmakta ve gerekli ve ilgili bütün kurumlar tarafından ulaşımı sağlanarak paylaşılmaktadır. Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi ülkedeki sağlık hizmeti sunumunu ve tedarikini gerçekleştiren bütün kamu kurumlarını ve aynı zamanda özel sektör kuruluşlarını da içeren bir projedir (Turhan, 2006: 60).

Bu sistem ile sisteme kayıtlı olan veri tabanı sayesinde sağlık alanında karşılaşılan sorunlardan anında haberdar olunacak ve aynı zamanda soruna anında müdahale edilebilme imkânı bulunmaktadır. Böylelikle sağlık alanındaki bütün sorunların oluşturacağı riskler bu sistem ile engellenebilmekte ve bunlara karşı daha doğru ve güvenilir tedbirler alınabilmektedir (Turhan, 2006: 60).

Devlet Planlama Teşkilatı, Elektronik Dönüşüm Türkiye Projesi içindeki sağlık alanındaki çalışmaları Sağlık Bakanlığı tarafından yürütmektedir. Bu kapsamda, Sağlık Hizmeti veren ve ödeme yapan kurumlar arasında klinik ve idari verilerin değişimi, Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Hastane Yönetim Bilgi Sistemi, Elektronik Hasta Kayıtları ve Sağlık Kayıtları Mahremiyetinin Korunması olarak Sağlık Bakanlığı tarafından bu 5 eylem planı açıklanmıştır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Böylelikle sağlık alanındaki bütün hizmet ve bilgilere online olarak ulaşılabilmesi hizmetleri daha etkin ve kurumu daha şeffaf yapmaktadır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

8. 11. Temel Sağlık İstatistikleri Modülü

Temel Sağlık İstatistikleri Modülü sağlık kurum ve kuruluşları tarafından vatandaşların ömür boyunca sağlık bilgilerinin bir veri tabanında toplanması ve bu bilgilerin devamlı surette güncellenmesi ve güvenilir bir şekilde toplanması, vatandaşların ve dolayısıyla toplumun sağlık sorunlarıyla ilgili bilgilerin takip edilebilmesini, toplumun sağlık sorunlarının zaman içindeki değişimi ve dönüşümünün tespit edilmesini sağlayan bir projedir. Bu veriler eşliğinde belirlenen sorunların önemine göre sağlık alanında politikalar oluşturulmakta, planlar yapılmakta ve hizmetlerin etkinliği ve başarısı ile ilgili değerlendirmelerde bulunulabilmekte ve sağlık verilerinin tek bir elde toplanması için bütün illerin sağlık müdürlüklerini de içeren sağlıkla ilgili bütün verilerin bakanlık merkezine elektronik yolla aktarılmasını sağlayan bir proje gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de 1997 yılında uygulamaya konulmuştur (<http://www.e-saglik.com.tr>, 2010).

Temel Sağlık İstatistikleri Modülü ülke genelindeki bütün sağlık kurum ve kuruluşlarından il sağlık müdürlüklerine formlar aracılığı ile bildirilen bilgilerin bilgisayar ortamına kaydedilerek Sağlık Bakanlığının Teşkilatında bulunan veri tabanına aktarılmakta ve böylelikle bilgiler tek merkezde toplanmış olmaktadır. Bu şekilde tek merkezde toplanan veriler ülkenin sağlık sorununu ve risklerini ortaya koyan değişik istatistiki verilerin online olarak gerekli görülen kurumlarla paylaşımı sağlanmaktadır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010). Bu modül nüfus artış hızı, bebek ölüm oranlarını, doktor başına düşen vatandaş sayısı gibi bir çok istatistiki verilere kaynak teşkil etmektedir (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

Temel Sağlık İstatistikleri Modülünde birçok form başlıkları vardır. Nüfusun Yaş grupları cinsiyet ve yerleşim birimlerine dağılımı, Aşı sonuç çizelgesi, F013/B Özel Hekim Aşı Uygulamaları, Birinci Basamak Aylık Çalışma Bildirisi, Ruh Hastalıkları Bilgi Formu, Aylık Sıtma Çalışmaları, Sıtma Savaş Laboratuvarı Aylık Raporu, Hastalık İstatistik Formu (Bildirimi Zorunlular Hariç), Bildirimi Zorunlu Hastalıklar Formu, Halk Sağlığı Laboratuvarı Çalışma Formu, İşletme Suları Bilgi Formu, Verem Savaş Dispanseri Aylık Çalışma Raporu Formu, Acil Yardım ve

Kurtarma Çalışma Bilgi Formu, Diyaliz Bilgi Formu, Hastalık İstatistik Formu, HIV test sonuç Formu, Ağız Ve Diş Sağlığı Çalışmaları Formu, Anne Ölümü İl Bildirim Formu gibi daha birçok başlıkta formlar vardır (<http://www.saglik.gov.tr>, 2010).

8. 12. Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS)

Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi 1997 yılında başlatılan proje, 81 ilde bulunan Sağlık Müdürlüklerindeki personel, malzeme, kuruma ait bütün mali kaynakların takibi, koordinasyonu ve denetiminde gerekli olan doğru ve güncel bilginin elde edilmesi için özetlenmiş olan, karar mercilerine sunulmasını amaçlayan yönetim bilgi sistemi projesidir. Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi Projesi'nde İnsan Kaynakları Yönetimi Sistemi (İKYS), Malzeme Kaynakları Yönetimi Sistemi (MKYS), Finans Kaynakları Yönetimi Sistemi (FKYS), İlaç Eczacılık Bilgi Sistemi (İEBS) olmak üzere dört modülden oluşmaktadır. 2004 yılından itibaren tüm illerde İnsan Kaynakları Yönetimi Sistemi uygulanmakta olup, Sağlık Bakanlığı'nda görev yapan personel bilgi ve hareketlerinin düzenli bir şekilde izlenmesini ve tahakkuk işlemleri ile bordro işlemlerinden oluşan aktif bir sistemdir. Bu sistem ile Sağlık Bakanlığı bünyesinde görev yapan çalışanların sicil karneleri gibi bütün verileri bu veritabanında yer almaktadır. Artık bütün illerde aktif olan İnsan Kaynakları Yönetimi Sistemi ile sağlık çalışanları ile ilgili bütün işlemler bu sistem üzerinden yapılmaktadır. İnsan Kaynakları Yönetimi Sistemi devreye girdiği günden bu yana sağlık çalışanlarının açıktan atama, nakil, sözleşmeli personel atamaları halkın önünde bilgisayarda kura çekilerek gerçekleştirilmektedir (<http://www.hm.saglik.gov.tr>, 2010).

8. 13. İlaç Takip Sistemi

İlaç Takip Sistemi, tüm ilaçların takibini temel alan, ilacın üretiminden tüketimine kadar geçen süre içerisinde takibine olanak sağlayan bir projedir. İlaç Takip Sistemi, izinsiz ilaç satımını engelleme açısından çok önemli bir yere sahiptir. 2008 yılında yürürlüğe girmesi planlanan proje 2009 yılına ertelenmiştir. Fakat İlaç

Takip Sisteminin altyapısı tam kurulamadığından bir yıl daha ertelenerek 2010 yılında uygulanması kararı alınmıştır. 2010 yılının başlarından beri İlaç Takip Sistemi yürürlüktedir. İlaç takip sisteminin getirdiği önemli bir kavram ise Karekod kavramıdır. Karekod'un diğer adı Datamatrix'dir. Karekod, iki boyutlu bir barkottur. Tek boyutlu barkotlar çok az bilgi içerirken iki boyutlu olan Karekod daha çok bilgiyi içerebilmektedir (<http://karekodsistemi.com>, 2010).

İlaç Takip Sistemi ilacın üretilişinden tüketilişine kadar işleyişi kolay bir şekilde takip edilebilmeyi sağlamaktadır. Aynı zamanda eczanelerde mevcut olan ilaç miktarları hakkında bilgi sahibi olunmakta ve bu bilgiler ışığında ilaç stratejileri belirlenebilme imkanı tanımaktadır. Önemli olan diğer bir yararı ise, zararlı olduğu için toplatılması gereken ilaçlara anında ulaşılabilmesidir. Sahte veya kaçak ilaçların piyasaya sürülmesini önleyecek bir proje olması İlaç Takip Sistemi projesinin ne denli önemli olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır (<http://www.ankarabarkod.com.tr>, 2010).

9. SAĞLIKTA BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN KULLANILMASINDA SAĞLIK BAKANLIĞI E-DEVLET PROJELERİNİN UYGULANABİLİRLİĞİ

Sağlıkta bilişim sistemlerinin kullanılması, sağlık sektöründeki sorunların büyük bölümünün ortadan kalkmasını sağlamaktadır. Bilişim teknolojilerin kullanılması ile sağlık hizmet kalitesinin artması, karışıklılığın önlenmesi, maliyetlerin azalması, tasarrufların sağlanması ve kurumun etkinliğinin artması gibi birçok alanda büyük oranda katkı sağlamaktadır (Özata, 2004: 82).

Sağlık alanında bilişim teknolojilerinin kullanılması ile hastalar ile ilgili bütün detaylı bilgiler bir sistem dahilinde tutulabilmekte ve böylelikle hekimler hastalar ile ilgili bilgilere anında ulaşabilmekte ve daha doğru teşhisler koyabilmektedir. Hasta ile ilgili bilgileri fazla zaman kaybetmeden süratli bir şekilde edinebilmektedir. Bu nedenle hekimler hastalarının geçmişte geçirdiği rahatsızlıkları, nasıl bir tedavi geçirdiği ve kullandığı ilaçlara değin bütün bilgilere ulaşabilmekte ve

bu doğrultuda hasta ile ilgilenmektedir. Hekim, hastasına önerdiği tedaviyi takip etme imkânına sahip olmaktadır. Böylelikle ihmallerin önüne önemli oranda geçilmektedir (Özata, 2004: 82). Hekimin hasta ile ilgili gereksiz bilgilerle uğraşmak yerine, sistemde yer alan hastaya ilişkin bütün sağlık bilgilerine ulaşarak bilgi sahibi olan hekimin hastasına doğru teşhis koymasını ve hasta için uygun tedaviyi gerçekleştirmesini sağlamaktadır.

Sağlık alanında bilişim sistemleri, hastaya gereksiz olan veya önceden yapılan testlerin tekrar yapılmasını engellemektedir. Bilişim sistemleri kullanılmadığında, hekim hastanın şikâyetleri doğrultusunda belki az zaman önce yapılan tetkikleri tekrar yapacak ya da hiç gerek olmadığı halde hekim tarafından hastanın geçmişte geçirdiği rahatsızlıklar bilinmediği için tetkikler yapılabilmektedir. Fakat bilişim teknoloji ve sistemlerinin kullanılması ile hekim bilgisayardan hasta ile ilgili bilgilere ulaşarak geçmişte yapılan testlerin tekrar yapılmasına gerek kalmadan test sonuçlarına ulaşabilmektedir. Bu bilgiler ışığında tedavi önermektedir. Böylelikle gereksiz ve tekrar testler uygulanması gibi sorunları ortadan kaldırarak tasarruf da sağlanabilmektedir (Özata, 2004: 85). Özellikle son yıllarda, hastanelerde yapılan test miktarlarında önemli oranlarda düşüş gerçekleşmektedir.

Sağlıkta bilişim sistemleri bilgisayardaki veri tabanı sayesinde kamu çalışanlarına ve özellikle de hekimlere önemli oranda zaman tasarrufu sağlamaktadır. Hekimlerin zamanlarının belirli bir kısmını hastaya ait bilgilerin araştırılması için harcadığı zamanı bilişim sistemi sayesinde saniyeler içerisinde gerçekleştirmektedir (Özata, 2004: 86). Böylelikle hekimlerin memnuniyeti artacak ve dolayısıyla hastalarla daha iyi ilgilenme imkânına sahip olacaklardır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 2010).

2009 yılında 27 bin hekim ile 33 ilde uygulanan Aile Hekimliği uygulaması (<http://www.ailehekimleri.net>, 2010) sağlık alanında e-devlet uygulamalarının bel kemiğini oluşturmaktadır. Aile Hekimliği uygulamalarının bütün il düzeyinde yaygınlaştırılması gerekmektedir. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'nin daha da yaygınlaştırılması e-sağlık uygulamalarının etkin bir şekilde işleyişine çok büyük oranda katkı sağlayacaktır. Aslında bütün sistemlerin tümü Aile Hekimliği Bilgi

Sistemine dayanmaktadır. Sağlık ile ilgili diğer tüm işlemler Aile Hekimliği Bilgi Sisteminden geçmektedir.

OECD 2008 raporuna göre; Türkiye’de sağlık ocaklarına başvuru oranı yüzde 40 olarak tespit edilmiş ve başvuruların yüzde 60’ı ayakta hizmet veren diğer ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarına yapılmaktadır. Bunun gerekçesinin ise sağlık ocaklarının hizmet kalitesinin düşük olduğu düşüncesinin yaygın olmasıdır. Fakat sağlık ocaklarına başvuru oranının gün geçtikçe arttığı belirtilmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu’nun yaptığı araştırmaya göre Sağlıkta Dönüşüm Projelerinin uygulamalarından sonra sağlık ocaklarında sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet, diğer sağlık kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyetten daha hızlı arttığı belirtilmektedir (OECD, 2008: 73).

Aile hekimliği sisteminde pilot il seçilen Eskişehir ilinde OECD ve Dünya Bankası ekiplerince 2008 yılında incelenmiştir. Eskişehir’de aile hekimliğinin etkinliği açısından getirilen zorunlu sevk zinciri uygulaması ilk aşamalarda başvurularda yoğunluğa neden olmuştur. Aile hekimlerine başvuru oranı yüzde 50’nin üzerine çıktıktan sonra aşırı yoğunluktan dolayı zorunlu sevk kaldırılmasına rağmen, bu oranda çok ciddi düşüş görülmemiştir (OECD, 2008: 73).

Sağlık Bakanlığı’nın 2004 yılında Türkiye’de uygulamaya başlattığı referans fiyatlandırma sistemi sayesinde, bin civarındaki ilaçta yüzde 1 ile yüzde 80 arasında değişen oranlarda indirimler yapılmıştır (OECD, 2008: 74).

Sağlık Bakanlığı’nın 2004 yılında yayımladığı çalışmada, muayene için ilçe polikliniklerinde bekleme süresi 47,5 dakika; hastanelerin ayakta hizmet verdiği birimlerinde 118 dakika olduğu, muayene süresinin ise ilçe polikliniklerinde 6,3 ve ayakta hizmet veren birimlerde ise 7,2 dakika olduğu belirtilmiştir. Fakat bu 2004 yılında getirilen Performans Yönetim Sistemi ile muayene ve bekleme süreleri önemli oranlarda düşüş göstermiştir (OECD, 2008: 78).

DÖRDÜNCÜ KESİM: GENEL DEĞERLENDİRME

Bu kesimde çalışma ile ilgili bulgular ve öneriler ve genel sonuç bölümü yer almaktadır.

10. BULGULAR, ÖNERİLER VE GENEL SONUÇ

Bu bölümde çalışmanın bütününde elde edilen bilgiler ışığında bulgular ve öneriler sunulmakta ve genel bir değerlendirme yapılmaktadır.

10. 1. Bulgular ve Öneriler

Bulgu 1: Sağlık alanındaki e-devlet projelerinin etkililiği çağın gereklerine uyum sağlayabilmesi temeline dayanmaktadır.

Öneri 1: Sağlık Bakanlığı sağlık alanındaki bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde takip etmelidir. Bu takibi gerçekleştirmek için oluşturulan kurulun sadece kâğıt üzerinde ve formaliteden ibaret değil; çağın gereklerine uygun düşecek şekilde sorunların çözümüne katkı sağlaması beklenmektedir. Çok iyi oluşturulmuş sistemler bile çok kısa sürede yetersiz kalmakta ve ihtiyaçlara cevap verememektedir. Çünkü teknoloji çok hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Bu nedenle e-devlet sistemleri yeni teknolojiler ile devamlı revize edilmelidir.

Bulgu 2: Sağlık çalışanlarının bilişim teknolojileri eğitiminden geçirilmesi, e-devlet uygulamalarının verimliliğine katkı sağlamaktadır.

Öneri 2: Sağlık çalışanları bilişim teknolojileri ile ilgili eğitimlerden geçirilmelidir. Eğitim almış sağlık çalışanları e-devlet uygulamalarını daha etkin kılacaklardır. Sağlık çalışanlarına verilen eğitim sayesinde e-devlet sisteminin yararlarını maksimum seviyeye çıkararak, daha verimli sağlık hizmetlerinin sunulması sağlanabilmektedir. İdarecilerin e-devlet alanında personel eğitimi bilincine sahip olmaları gerekmektedir.

Bulgu 3: Sağlıkta elektronik olanaklardan yararlanma düzeyinde bölgelerarasında farklılıklar görülmesi sosyal dengeyi olumsuz yönde etkilemektedir.

Öneri 3: Bazı bölgeler bilişim teknolojilerini daha etkin olarak kullanmasına rağmen, bazı bölgeler ise bu konuda çok geri kalmaktadırlar. Bölgelerarası eşitsizliği engellemek için hem fiziksel kaynakların hem de personellerin bütün bölgelere dağıtımını eşit yapılmalıdır. Sağlık personellerinin yoksul, gelişmemiş ve çok uzak bölgelere gitmek istememesi ayrı bir nedeni oluşturmaktadır. Bu nedenle kamu personelleri sanayisi gelişmiş, kalkınmış ve büyük şehirlere yönelmektedir. Bunun için Sağlık Bakanlığı, gelişmemiş bölgelerde görev yapanlara daha yüksek ücret vermeli ve bu yerlerde görev yapanlar teşvik edilmelidir. Sağlık çalışanlarının tek düşüncesinin gelirin arttırılması olarak düşünülmemelidir. Sağlık çalışanları gelirin yanında çalıştıkları yerlerde eşleri için çalışma ve iş imkânlarının durumu, çocukları için eğitim kurumlarının kalitesi ve konut imkânları gibi birçok unsuru göz önünde bulundurmaktadır. Bunun için yetkililer gereken önlemleri almalıdırlar. Gelişmemiş bölgeye hükümet daha çok kaynak aktarmalıdır. Bu bölgeler için hem finansal hem de sanayi politikaları geliştirilmelidir. İhtiyaç duyulduğunda fon aktarımı sağlanmalıdır. Bütün bu önlemler bilişim teknolojilerinin bölgelerarası eşit dağılımını sağlayacaktır. Aksi takdirde; gelişmemiş bölgelerde, e-devlet uygulamalarından gereken verim alınamaz. Bölgelerarası eşitsizliklerin giderilmesi, e-devlet uygulamalarının etkinliğini arttıracığı için eşitsizliğin giderilmesi için gereken çalışmalar yapılmalıdır.

Bulgu 4: Türkiye’de e-devlet projeleri gerçekçilik ve uygulanabilirlik temeline dayandırıldığında, e-devlet uygulamalarından gerekli verim elde edilmektedir.

Öneri 4: E-devlet projeleri oluşturulurken önemli olan kâğıt üzerinde güzel görünmesi değil, halka dayalı, gerçekler doğrultusunda uygulanabilirliği yüksek olan projeler olmasına özen gösterilmelidir. Bu yönde uygulamalar belki kâğıt üzerinde mükemmel olmayacak fakat kullanım açısından daha etkin olacaktır. Şu iyi bilinmeli ki, kâğıt üzerinde çok güzel görünen bir projenin uygulanabilirliği düşük olduğu

müddetçe hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Bundan dolayı projeler oluşturulurken daha gerçekçi olunmalıdır.

Bulgu 5: Sağlık alanında e-devlet projelerinin oluşturulmasında Türkiye'nin koşulları göz önünde bulundurulmadığında, bu projelerin uygulanması konusunda bir takım sıkıntılar doğabilmektedir.

Öneri 5: Sağlık alanında e-devlet projeleri hazırlanırken Türkiye'nin şartları ve koşulları (demografik yapı, eğitim düzeyi, refah düzeyi, bilinç seviyesi, hastalıkların boyutu v.b.) göz önünde bulundurulmalıdır. Aksi takdirde, projelerin uygulanması pek mümkün olmayacak ve bu projelerin kurulumu ve uygulanması maliyet düşürücü değil, maliyet arttırıcı etki yapacaktır. Oluşturulan projenin mali açıdan ülkeye yararları ve zararları belirlenerek kısa ve uzun vadeli maliyetleri ortaya çıkarılmalı; ne oranda tasarruf sağlanacağı hesap edilmelidir. Bu şekilde atılan adımlar daha sağlıklı olacaktır. Bütün bunların ötesinde proje oluşturulurken ve uygulanırken hastaların dolayısıyla vatandaşların memnuniyeti dikkate alınmalıdır. Çünkü hastaları memnun etmeyen projeler, ne kadar ileri teknoloji kullanılırsa kullanılsın ve ne kadar masraflı proje olursa olsun, hiçbir zaman etkin bir şekilde uygulanamaz. Sağlık alanındaki e-devlet projelerinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için vatandaşların benimseyebilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle bütün bu çalışmalar hassasiyetle yapılmalı, Türkiye'de projeler oluşturulurken ülkenin şartları dikkate alınmalı ve bu doğrultuda projeler üretilmelidir. Bu hassasiyetler dikkate alınarak oluşturulan e-devlet projelerinin uygulama alanı geniş yer bulacak ve etkinlik düzeyleri yüksek olacaktır.

Bulgu 6: Sağlıkta bilişim ile ilgili mevzuatları çağın gerekleri dikkate alınarak oluşturulduğunda, sağlık alanında e-devlet uygulamaları daha etkin bir şekilde uygulanmaktadır.

Öneri 6: Hem sağlık ile ilgili hem de sağlıkta bilişim teknolojileri ile ilgili mevzuatlarda düzenlemelere gidilerek çağa ayak uydurulmalıdır. Çünkü sağlık alanında ve sağlıkta bilişim alanında yasal düzenlemeler ile e-devlet uygulamaları daha sağlam temeller üzerine kurulmuş olacaktır. Özellikle bilişim alanında güvenlik ile ilgili daha etkin yasal düzenlemelerin yapılması, vatandaşların e-devlet

projelerine olan güvenini arttıracak ve e-devlet kullanım düzeyi yükselecektir. Bu da dolayısıyla e-devlet uygulamalarının etkinliğini arttıracaktır.

Bulgu 7: Sağlık Bakanlığı'nın uyguladığı e-devlet çerçevesinde bütün hastaların sağlık kaydının elektronik ortama geçirilmesi, ülkenin istatistiki verilerinin oluşturulmasında temel teşkil etmektedir.

Öneri 7: Sağlık çalışanları bu konu ile ilgili eğitilmeli, kayıt dışı bir hastanın bile ülkenin sağlık politikasının oluşturulmasını yanlış yönde etkileyecek olması konusunda bilinçlendirilmelidir. Bütün bu kayıtların ülke açısından istatistikî bir veri olduğu kabul edilmeli ve sağlık çalışanlarına bu bilinç kazandırılmalıdır. Özellikle Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi ile ülkede yaşayan bütün kişilerin doğumundan ölümüne kadar geçen süredeki bütün sağlık bilgilerinin kayıtları tutulmaktadır. Bu sistem, sağlık alanında oluşturulmak istenen politikalara yön vermektedir. Aynı zamanda da elde edilen bu veriler Türkiye İstatistik Kurumu'na aktarılmakta ve böylelikle istatistiki verilere temel oluşturmaktadır. Bu da ülkenin içinde bulunduğu gerçek durumu ortaya koymaktadır. Türkiye Sağlık Bilgi Sisteminin yanında, Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi, Evrak Takip Sistemi, Hasta Takip Sistemi, Yeşil Kart Bilgi Sistemi, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü, Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi ve İlaç Takip Sistemi projeleri de istatistiki verilere kaynaklık etmektedir.

Bulgu 8: E-devlet uygulamalarına dönük güven eksikliği, e-devlet projelerinin uygulanabilirliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Güven duyulmadığında e-devlet projelerinin etkinliğinin düzeyi çok düşük oranlarda kalacaktır. Bilişim suçlarının artması bu durumu daha da olumsuz etkilemektedir.

Öneri 8: Sağlık alanındaki bilişim teknolojilerinin güvenilirliği konusunda hastalar bilinçlendirilmelidir. Sistemde gerekli güvenliğin sağlandığı konusunda hastalar inandırılmalıdır. E-devlet hizmetleri sunulurken bilgilerin ve belgelerin güvenli bir şekilde korunması sağlanmalıdır. Bilgilerin ve belgelerin gizliliğine çok büyük önem verilmelidir. Kişilere ve kurumlara ait gizli bilgilerin kötü niyetli güçlerin ellerine geçmesini önleyecek teknolojik ve yasal önlemler alınmalıdır. Bilişim suçlarının azaltılmasına yönelik cezai tedbirler daha etkin bir şekilde

alınmalıdır. Türk Ceza Kanunu'nun 142. ve 158. maddeleri ve 243. ile 246. maddelerinde yer alan bilişim suçlarındaki 2 ile 7 yıl arasındaki hapis cezası ve diğer cezalar daha da ağırlaştırılmalıdır. Bilişim suçlarını engelleyici teknolojik gelişmelerden yararlanılmalı ve bilişim suçlarının işlenmesi imkânsız hale getirilmelidir. Elektronik ortamda gerçekleşen işlemlerin ve elektronik ortamda kayıtlı bilgi ve belgelerin gizliliği ve güvenliği konusunda, toplum tarafından güven duyulmadığı takdirde, uygulanmak istenen e-devlet projelerinin etkinliğinin ve verimliliğinin artması beklenemez.

Bulgu 9: Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım düzeyi ve bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma oranı, e-devlet uygulamalarından elde edilen verimi etkilemektedir.

Öneri 9: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemlisi olan bilgisayarın öğrenilmesini ve bilgisayar bilgilerinin artırılması için hem devlete hem de sivil toplum kuruluşlarına büyük görevler düşmektedir. Devlet ve sivil toplum kuruluşları tarafından ücretsiz olarak vatandaşa bilgisayar eğitimi verilmeli ve vatandaşın bilgisayar kullanım düzeyinin artması sağlanmalıdır. ADSL aboneliği artırılmalıdır. Gerekli görülmesi durumunda üniversitelerden veya başka özel ve kamu kurum ve kuruluşlarından yardım alınmalıdır.

Bulgu 10: Sağlık alanındaki bütün projelerin temeli Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'ne dayanmaktadır.

Öneri 10: Aile Hekimliği Bilgi Sistemi belli bir veritabanında hasta kayıt ve bilgileriyle ilgili bütün işlemleri kayıt altına almaktadır. Bu kaydı bir düzen ve disiplin içerisinde gerçekleştirmektedir. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, kişinin doğumundan ölümüne kadar geçen süre içerisindeki bütün sağlık bilgilerinin yer aldığı bir kaynaktır. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi ile hastanın birçok işlemi online olarak yapılmaktadır. Dolayısıyla hastanın tahlilinden röntgene kadar bütün tetkiklerin sonuçları elektronik ortamda kayıt altında bulunmaktadır. Bütün bu özellikler dikkate alındığında sağlık alanında gerçekleştirilecek bütün projelerin temelini oluşturmaktadır. Aile Hekimliği uygulaması bütün ülkeye yayılmalıdır. Böylelikle bütün illerde elde edilen sağlık bilgileri ile sağlık alanında bir veritabanı

oluşturulmalıdır. Sağlık projelerinin oluşturulmasında gerekli olan sağlık bilgileri Aile Hekimliği Bilgi Sistemi ile doğru ve gerçekçi bir şekilde elde edilmelidir. Sağlık politikalarının oluşturulmasında Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'ndeki verilerden çok ciddi oranlarda yararlanılmalıdır.

Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Türkiye'nin her bir ilinde uygulanmalı ve tüm ülkede uygulanan bu sistemden elde edilen veriler Türkiye İstatistik Kurumu ile paylaşılmalıdır. Bu sistem sayesinde doğru bilgiler doğrultusunda istatistiki veriler elde edilmelidir. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi sadece TÜİK ile değil diğer birçok kurum ile de paylaşılmalıdır.

Bulgu 11: Aile Hekimliği Bilgi Sistemi hem bireylere hem de sağlık çalışanlarına büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

Öneri 11: Aile Hekimliği Bilgi Sistemi ile kişilere bir aile hekimi verilmektedir. Kişi sağlık sorunlarıyla ilgili ilk aile hekimine başvurması gerekmektedir. Bu sayede küçük rahatsızlıklar için hastanelere gidip saatlerce beklemeyi ve hastanelerin kalabalık olmasını engellemektedir. Çünkü daha ciddi rahatsızlığı olan kişiler daha sakin olan hastanelerde rahat muayene olabilmektedir.

Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, kişinin sağlık bilgilerini anne karnından ölümüne kadar bir veritabanında tutmaktadır. Kişi, aile hekimi tarafından başka hekime yönlendirildiğinde, başvuru alan hekim bu bilgilere doğrudan ulaşabilmekte ve hastanın daha önceki bütün tetkik sonuçlarını ve sağlık bilgilerini ağ ortamında elde edebilmektedir. Böylelikle hekim daha önce yapılmış tetkikleri tekrar yaptırmasına gerek kalmadan hastanın daha önceki tetkik sonuçlarını görebilmektedir. Bu sayede mükerrer tetkik yaptırmanın önüne geçilerek hem mali açıdan kazanç elde edilmiş olmakta, hem de hastanın tekrar sıkıntıya girmesi engellenmiş olmaktadır.

Aile hekimi hastalarla daha yakından ilgilenebilme olanağına sahiptir. Bu nedenle aile hekimi hastaya hem sağlık danışmanlığı yapabilmekte hem de hastayı tetkik ederek varsa bir rahatsızlığı tedavi edebilmektedir. Eğer hastada çok ciddi rahatsızlık durumları söz konusuysa ikinci ve üçüncü sağlık kuruluşlarına yönlendirebilmektedir. Aile hekimi hastasının randevusunu elektronik ortamda

olarak hastayı hastaneye gitme zahmetinden kurtarmış olmaktadır. Hastanın aile hekiminin aldığı randevu tarihinde hastanede bulunması yeterlidir. Aile hekimliği sayesinde sakin olan hastanelerde hekimler hastalara daha çok zaman ayırabilmektedir. Hekimin hasta için istediği tetkik sonuçları online olarak aile hekimine ulaşmakta ve aile hekimi gerekli tedavinin takibini yapmaktadır. Böylelikle zaman ve maddi kayıp yaşanmamaktadır.

Aile hekimliğinin bütün il düzeylerinde yaygınlaştırılmalı ve zorunlu tutulmalıdır. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'nin etkin bir şekilde işleyişi için gereken önlemler alınmalıdır. Çünkü Aile Hekimliği uygulaması ülkemize çok ciddi kazançlar sağlayacaktır. Hastaların hastanenin sıkıcılığından kurtulması ve sağlık çalışanlarının iş yükünün azaltılması için Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'nin tüm ülkede yaygınlaştırılması gerekmektedir. Sağlık Bakanlığı bu sisteme gereken önem vermelidir.

10. 2. Genel Sonuç

Bir toplumun gelişmişlik düzeyinin tespitinde bilişim teknolojilerinin kullanım düzeyi belirleyici rol oynamaktadır. Bu nedenle çağdaş toplumlara ayak uydurabilmek için e-devlet uygulamalarının etkinliğinin yüksek olması gerekmektedir. Bireyi ve dolayısıyla toplumu memnun etme endeksli olan e-devlet uygulamaları, hem kurum hem de kuruluşların işlerliğini daha etkin hale getirmenin tek çıkış yolu olarak görülmektedir. Devletten yedi gün yirmi dört saat gece gündüz rahatlıkla ulaşılabilmekte, istenilen anda hizmet alınabilmektedir.

E-devlet uygulamaları yöneticiler açısından çok büyük bir kararlılık gerektirmektedir. E-devlet için oluşturulan proje ve planlamaların etkin bir şekilde yöneticiler tarafından kararlılıkla uygulamaya konulduğunda e-devlet uygulamalarından beklenenin üstünde verim alındığı bir gerçektir.

Geleneksel kamu yönetimi artık çağın gereklerine cevap verememektedir. Bu durum, sağlık alanında daha da göze çarpmaktadır. Bilgi teknolojileri baş döndürücü bir hızla gelişmekte ve gelişmiş ülkeler bu teknolojileri takip etmektedir. Geleneksel kamu yönetiminin yerini alan e-devlet uygulamaları, devleti daha işlevsel kılmaktadır.

Demokratikleşmenin gereği olan şeffaflık ilkesi e-devlet uygulamaları sayesinde işler hale gelmektedir. E-devlet uygulamaları etkin bir şekilde uygulandığında, özellikle sağlık alanında karşılaşılan yolsuzluk gibi olumsuz durumlarda ciddi oranda düşüş sağlamaktadır.

Sağlık alanında daha çok karşılaşılan bürokratik işlemler e-devlet uygulamaları sayesinde daha da azalmaktadır. Hastanelerde bir tahlil için bile birçok yerden onay almak için kapı kapı gezilmekteydi. Fakat e-devlet uygulamaları etkinleştikçe vatandaş daha rahat etmektedir. Tek tuşla vatandaşın bütün bilgilerine ulaşılabilmekte, vatandaş çok fazla bürokratik işleme tabii tutulmamaktadır. Dolayısıyla vatandaşların refah düzeyi daha da artmaktadır. Aynı zamanda personeller de vatandaşın bilgilerine rahat ulaştığı için onlarında memnuniyeti artmaktadır.

Bu çalışmayla görülmektedir ki, e-devletin etkinliğinin sağlanması için mutlaka eğitim şarttır. Eğitim belki kısa vadede gözle görülür bir etkide bulunmayacaktır. Yeni yetişen nesil için ilköğretimden başlanılarak bilgisayar alanında dersler verilmesi hususuna dikkat çekilmelidir. Şimdi okul çağını geçmiş vatandaşlar için ise halk eğitim merkezlerinde gerekli eğitim imkânı sağlanmalıdır. Eğitime daha çok bütçe ayrılarak e-devlet uygulamalarının etkinleşmesinde daha sağlam adımlarla ilerlenmesi gerekmektedir.

E-devlet uygulamalarının verimli işleyişi için e-devlet için gerekli olan bilişim teknolojileri altyapısının ciddi bir şekilde oluşturulmuş olması gerekmektedir. Vatandaşa internet kullanımı için her türlü imkân sağlanmalıdır. Alt gelir grubunun sayısının fazla olduğu düşünülürse, alt gelir grubunda internet kullanımının yaygınlaştırılması için düzenlemeler yapılması kaçınılmazdır.

E-devlet uygulamalarının tasarruf üzerindeki etkisine bakıldığında; özellikle de sağlık alanında yapılan devasa harcamaların e-devlet uygulamaları sayesinde minimum düzeye inmekte olduğu görülmektedir. Sağlık alanında elektronik dönüşüm ile Aile Hekimliği Sistemine bakıldığında tasarrufun çok etkin bir şekilde sağlandığı gözlemlenebilmektedir. Çünkü bu çalışmada derinlemesine işlenen aile hekimliği sistemi ile hem vatandaş hem de sağlık çalışanları çok daha rahat hareket edebilmekte ve muazzam derecede tasarruf sağlanmaktadır. Vatandaş rahatsızlığında ilk olarak büyük devlet hastanelerine değil, kendi aile hekimine başvurmaktadır. Böylelikle hem hastanelerdeki yoğunluk azalmakta hem de gereksiz zaman kaybı önlenmektedir. En önemlisi aile hekimi gerekli gördüğünde hastaneye sevk etmektedir. Aynı zamanda hastane randevusunu aile hekimi almakta hasta hiçbir zahmette bulunmamaktadır. Hastanın yapması gereken sadece aile hekiminin almış olduğu randevu saatinde hastanede bulunmaktır. Hastanede yapılan laboratuvar tetkik sonuçlarına ulaşmak için hasta herhangi bir işlem yapmasına gerek yoktur. Laboratuvar sonuçları doğrudan aile hekimi bilgi sistemine gönderilmekte ve aile hekimi bu sonuçlar doğrultusunda hastaya gereken tedaviyi uygulamaktadır. Bütün bunlar sonucunda sağlık alanında karşılaşılan birçok soruna çözüm bulunmaktadır. Örnek verilen bu sistem sayesinde bile gereksiz sağlık harcamaları engellenmekte,

gereksiz yere zaman kaybı önlenmekte ve vatandaş çok daha rahat sağlık hizmetlerinden faydalanmaktadır.

Türkiye’de e-devlet uygulamalarında bölgelerarası eşitsizliğin çok belirgin olarak görülmesi, e-devlet uygulamalarının ağır aksak işleminin de temel nedeni olmaktadır. Gelişmiş bütün ülkelerde e-devlet uygulamalarında en çok üstünde durulan konuların başında bölgelerarası eşitsizlik gelmektedir. Çünkü e-devletin etkinliğinden bahsetmek için bütün bölgelerin sağlık alanında bilişim teknolojileri kullanımının düzeyi birbirlerine yakın olması gerekmektedir. Bu sorunu gidermek için gerekli önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Şunun belirtilmesinde fayda vardır ki, e-devlet uygulamaları en çok engelli vatandaşlar açısından çok büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Çünkü herhangi bir engeli olmayan vatandaş için belki bürokratik işlemler gibi veya başka güçlükler pek zor gelmeyecektir. Fakat engelli vatandaşlar için çok büyük sorun teşkil etmektedir. Bu nedenle e-devlet uygulamaları, engelli vatandaşlar için hayatı daha yaşanılır hale getirmektedir.

KAYNAKÇA

- AKDEMİR, Nurhan (2008), **E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- AKPINAR, Nihat (2005), **Sağlıkta E-Dönüşüm**, Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanı, Antalya
- AKPINAR, Nihat (2006), 1. Sağlık Bilişim Kongresi Sonuç Raporu, <http://www.turkmia.org/eski/kongre/konusma/akpinar.pdf>
(Erişim Tarihi: 21.12.2009)
- AKTAN, Can (2003), **Etkin Devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi.
- AKTAN, Can Coşkun, “Neden e-devlet”, <http://www.canaktan.org>
(Erişim Tarihi: 23.01.2010)
- AKURGAL, Ali (2003), “**Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye**”, İstanbul: Elektronik Devlet Paneli.
- ALKIŞ, Zübeyde, A.Şişman, (2005), “**E-Devlet Ana Giriş Kapısı Ve Alt Giriş Kapıları**”, 28 Mart-1 Nisan 2005, 10. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, Ankara.
- ALPTÜRK, Ercan, **İnternet ve Etkin Devlet**, <http://www.ceterisparibus.net/arsiv/alpturk2.doc>, (Erişim Tarihi:17.06.2009).
- ARİFOĞLU, Ali, A. Körnes, A. Yazıcı, M. K. Akgül ve A. Ayvalı (2002), **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği yayınları.
- ARİFOĞLU, Ali (2004), **E-Dönüşüm Yol Haritası, Türkiye, Dünya**, Ankara: Sas Bilişim Yayınları.

- ATEŞ, Hamza (2003), **“E-Devlet” in Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım**”, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongre Kitabı, Yayın no: 319, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- AYSİN, Şadiye (2007), **E-Kurum Dönüşüm Stratejileri ve M.E.B’nin E-Devlet Uygulamalarının Öğretmenler Tarafından Değerlendirilmesi**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Yüksek Lisans Programı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Başbakanlık Genelgesi (2003), <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?>
(Erişim Tarihi: 18.02.2010)
- BAYDAR, Tülay (2005), **“Yönetim Etiği Açısından İngiltere’deki Kamu Yönetimi Uygulamaları”** Türk İdare Dergisi, Sayı: 447.
- BÜKE, Ahmet, **‘Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye’**,
http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet_ab.pdf, (Erişim Tarihi: 28.11.2009)
- ÇAĞTÜRK, Alev Tansel (2006), **Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinde E-Yaşam Olanakları Ve E-Devletin Gerekliliği Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Çanakkale.
- ÇARIKÇI, Oğuzhan (2009), **Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu Ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı.

- ÇİÇEK, Uğur (2008), **Kamu Hizmetlerinin Etkin Sunumunda E-Devlet Uygulamalarının rolü**, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Ana Bilim Dalı Maliye Teorisi Programı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- ÇOBAN, Hasan (1996), **Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş**, Ankara: İnkılap Kitabevi.
- ÇOBAN, Gökhan (2006), **E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması**, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DELİKURT, Adnan (2007), **Türkiye’de e-Devlet ve Elektronik Dönüşüm Süreci Sanayi.Net Uygulaması**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Ankara.
- DEMİREL, Demokaan (1992), **“E-Devlet: Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım”**, İnternet Yayını, <http://www.nvi.gov.tr./92,Makale.html> (Erişim Tarihi: 13.11.2009).
- DEMİREL, Demokaan (2005), **“Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”**, Türk İdare Dergisi,
- DEMİREL, Demokaan (2006), **“Dünyada E-Devlet Uygulamaları”**, Sayıştay Dergisi, sayı 61.
- DEMİREL, Demokaan (2006), **“E-Devlet ve Dünya Örnekleri”**, Sayıştay Dergisi, Sayı 61.
- DEMİREL, Gülsen (2003), **“En İyi E-Devlet Hizmetini Kanada Veriyor”**, Capital Dergisi, www.accenture.com, (Erişim Tarihi: 05.02.2009).
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), (2001), **“8. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu”**, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayını.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), (2005), “**E-Devlet Proje ve Uygulamaları**”,

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>

(Erişim Tarihi: 03.01.2010)

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), (2006), “**Bilgi Toplumu Stratejisi**

(2006-2010)”, Devlet Planlama Teşkilatı Başkanlığı, E-Dönüşüm Türkiye

İcra Kurulu Kararı, 2006 Karar No: 11, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı

Yayını

DÖNMEZ, Demet (2007), **Dünya’da ve Türkiye’de e-Devlet**, Gaziosmanpaşa

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,

Tokat.

ERDAL, Murat (2004), **Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**,

İstanbul: Filiz Kitabevi

ERDAL, Murat, **Elektronik Devlet Ve Temel Yapı Taşları**, İstanbul

Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme Bölümü,

[http://www.meslekiyeterlilik.com/E-Belediye/2.E-](http://www.meslekiyeterlilik.com/E-Belediye/2.E-Devlet%20ve%20Temel%20Yapitaslari.pdf)

[Devlet%20ve%20Temel%20Yapitaslari.pdf](http://www.meslekiyeterlilik.com/E-Belediye/2.E-Devlet%20ve%20Temel%20Yapitaslari.pdf), (Erişim Tarihi: 12.11.2009).

ERDAL, Murat (2002), **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel**

Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 1. Bilgi ve

Ekonomi Kongresi, [http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1 .htm](http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm)

(Erişim Tarihi: 18.10.2009)

ERKUL, R. Erdem (2004), “**Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve**

Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”, II.Kamu

Yönetimi Forumu, <http://digitaldevlet.net/>, (Erişim Tarihi: 11.03.2010)

ERKUL, R. Erdem (2009), “**Türkiye’de Bilişimin Geleceğine dair Notlar**”

<http://www.digitaldevlet.org/bilisim.html> (Erişim Tarihi: 02.06.2010)

- ERYILMAZ, Bilal (1994), **Kamu Yönetimi**, İzmir: Üniversite Kitapevi.
- ERYILMAZ, Bilal (2001), **Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime**, İstanbul: Alfa Yayınevi.
- EVCİMEN, Cüneyt SAMİ (2005), **Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- EVREN, Aslı, **E-Devletin Amaçları**, <http://www.bthaber.com.tr>
(Erişim Tarihi: 17.12.2009)
- <http://ab.org.tr/ab09/sunum/178.pdf>, (Erişim Tarihi: 18.12.2009)
- <http://aile-hekimligi.uludag.edu.tr/uygulama.html>, (Erişim Tarihi: 29.02.2010)
- <http://bilisimci2007.blogcu.com/degisim-donusum-e-donusum/2651995>
(Erişim Tarihi: 16.06.2010)
- [http://bilisimsurasi.org.tr/...e-devlet/.../01-e-devlet Yeniden_Yapilanma_Raporu.](http://bilisimsurasi.org.tr/...e-devlet/.../01-e-devlet Yeniden_Yapilanma_Raporu.Doc)
Doc, (Erişim Tarihi: 21.10.2009)
- <http://blog.milliyet.com.tr/Blog.aspx?BlogNo=203846>
(Erişim Tarihi: 28.07.2009)
- <http://books.google.com.tr/books?q=e-devlet+uygulamalar%C4%B1>
(Erişim Tarihi: 17.06.2010)
- <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>, (Erişim Tarihi: 22.01.2009)
- <http://e-kutuphane.egitimsen.org.tr>, (Erişim Tarihi: 15.06.2010).
- http://ekutuphane.tusak.saglik.gov.tr/kitaplar/OECD_Kitap.pdf
(Erişim Tarihi: 12.07.2009)
- <http://ekutuphane.tusak.saglik.gov.tr/kitaplar/TSDP.pdf>
(Erişim Tarihi: 21.07.2009)

<http://europa.eu.int/>, (Erişim Tarihi: 10.09.2009)

<http://karekodsistemi.com/karekod.html>, (Erişim Tarihi: 27.06.2010)

<http://portal.unesco.org>, (Erişim Tarihi: 08.10.2009)

<http://www.adalet.gov.tr/duyurular/2007/mart07/avukat/avukat.html>

(Erişim Tarihi:17.10.2009)

[http://www.ailehekimleri.net/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id](http://www.ailehekimleri.net/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=648)

=648 (Erişim Tarihi: 01.01.2010)

<http://www.ankarabarkod.com.tr/ilacbarkod.html>, (Erişim Tarihi: 27.06.2010)

<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/1265/unite06.pdf>

(Erişim Tarihi: 12.08.2009)

<http://www.baskent.edu.tr/>, (Erişim Tarihi:17.06.2010)

<http://www.bilgicagi.com>, (Erişim Tarihi: 08.09.2009)

<http://www.bilgisayarogren.com/>, (Erişim Tarihi: 15.06.2010)

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value>, (Erişim Tarihi:21.11.2009).

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>

(Erişim Tarihi: 03.01.2010)

<http://www.bilgisayarnedir.com/bilgisayar-nedir.html>

(Erişim Tarihi: 10.08.2009)

<http://www.bilgiyonetimi.org/cm>, (Erişim Tarihi: 06.11.2009)

[http://www.canaktan.org/ekonomi/saglik-degisim-caginda/pdf-aktan/devlet-](http://www.canaktan.org/ekonomi/saglik-degisim-caginda/pdf-aktan/devlet-rolu.pdf)

rolu.pdf , (Erişim Tarihi: 05.07.2009)

[http://www.canaktan.org/ekonomi/saglik-degisim-caginda/pdf-aktan/durum-](http://www.canaktan.org/ekonomi/saglik-degisim-caginda/pdf-aktan/durum-analizi.pdf)

analizi.pdf, 2004, (Erişim Tarihi: 12.07.2009)

<http://www.digitaldevlet.org/eAVRUPA.pdf>, (Erişim Tarihi: 23.06.2010)

<http://www.downloadsen.com/turkce-indir/online-olmak-nediranlami-tanimi.html>

(Erişim Tarihi: 12.08.2009)

<http://www.dti.gov.uk/comp/competitive/main.htm>, (Erişim Tarihi: 25.11.2009)

http://www.edevletmerkezi.org/sitetr/ekler/akillisinif/eDem_Turksel_Kaya_Bensghir.pdf, (Erişim Tarihi: 23.06.2010)

http://www.egm.gov.tr/e-TR/Odul_Afisi.htm, (Erişim Tarihi: 21.09.2009)

<http://www.e-saglik.com.tr>, (Erişim Tarihi: 02.03.2010)

<http://www.e-ticaret.gov.tr/tanim/tanim.htm>, (Erişim Tarihi: 15.06. 2010)

<http://www.etikturkiye.com/etik/kyonetim/Tataroglu.pdf>

(Erişim Tarihi: 28.09.2009)

<http://www.etoplum.com/saglik-bakanligi-gorevleri-adresleri.html>

(Erişim Tarihi: 21.06.2009)

<http://www.euro.who.int/Document/IHB/hphstandardsfinrpt.pdf>

(Erişim Tarihi: 12.03.2010)

http://www.gaziantepsaglik.gov.tr/yonetim/haber_ekdosya/kongresonuc_son.pdf

(Erişim Tarihi: 17.06.2010)

<http://www.hm.saglik.gov.tr/pdf/kitaplar/SAGLIK2004.pdf>

(Erişim Tarihi: 23.06.2010)

<http://www.hukuk.gen.tr/konular/konular.asp?konugrp=4&konuid=1>

(Erişim Tarihi: 12.08.2009)

http://www.ihb.gov.tr/faaliyetler/2007_tihhr/2007_TiHR_02_07_2008.pdf

(Erişim Tarihi: 21.09.2009)

<http://www.insidepolitics.org>, (Erişim Tarihi: 22.10.2009)

<http://www.kablenet.com>, (Erişim Tarihi: 15.12.2009)

- http://www.kamuhaber.net/alt.php?tad=haberler&ic=haber&resim=haber_resim&no_h=19500, (Erişim Tarihi: 15.12.2009)
- http://www.mdevlet.org/wp-content/uploads/2009/02/e devlet_kushchu.pdf
(Erişim Tarihi: 17.12.2009)
- <http://www.meb.gov.tr/index.asp>, (Erişim Tarihi: 10.12.2009)
- <http://www.merih.net/m1/wosmhay14.htm>, (Erişim Tarihi: 23.06.2010)
- <http://www.nethaber.com/>, (Erişim Tarihi:18.06.2010)
- <http://www.odevturk.com/odev.asp?id=4378>, (Erişim Tarihi: 14.08.2009)
- <http://www.performans.saglik.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 27.06.2010)
- <http://www.saglik.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFFAAAF6AA849816B2EF7F26505C55AC2B41>, (Erişim Tarihi: 01.03.2010)
- <http://www.saglik.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF1A9547B61DAFFE2A56515916B329A1F1>, (Erişim Tarihi, 03.04.2010)
- <http://www.sagliknet.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 02.03.2010)
- <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>
(Erişim Tarihi: 17.06.2010)
- <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der60m6.pdf>
(Erişim Tarihi: 22.01.2009)
- <http://www.teknolojide.com/haberler.aspx?criteria=teknolojinin+nedir>
(İndirilme Tarihi: 27.08.2009)
- http://www.turkpoint.com/eyasam/dunyadaki_basarili_e_devlet_uygulamalari.asp
(Erişim Tarihi: 01.01.2010)
- <http://www.turktelekom.com.tr/tt/portal/Guncel>, (Erişim Tarihi: 02.04.2010)

http://www.tusak.saglik.gov.tr/pdf/kitaplar/200902201441250.OECD_Kitap.pdf

(Erişim Tarihi: 18.10.2010)

<http://www2.tbmm.gov.tr/d23/7/7-6977c.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.12.2009)

<http://www.unesco.org/new/en/unesco/>, (Erişim Tarihi: 12.12.2009)

<http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>, (Erişim Tarihi:10.10.2009)

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs304/en/index.html>

(Erişim Tarihi: 28.02.2010)

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs322/en/index.html>

(Erişim Tarihi: 25.02.2010)

İNCE, Murat (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında**

Yeni İmkânlar, Ankara: DPT Yayını.

<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf>

(Erişim Tarihi: 14.11.2009).

İNCE, Murat (2002), **“E-devletin Hukuki Yönü”**, Bilim Şurası Bildirileri.

<http://www.bilimsurasi.org.tr/Dosyalar/104.doc>

(Erişim Tarihi: 11.11.2009).

KARKIN, Naci (2003), **Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: e-**

Devlet Uygulamaları Ve Denizli Belediyesi Örneği, Pamukkale

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı,

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.

KIRÇOVA, İbrahim (2003), **“E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri”**,

İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul: Acar Matbaacılık.

KIRÇOVA, İbrahim (2004), **“Bu Devleti Herkes Sevecek”**, İtovizyon Dergisi,

sayı: 14, Mart 2004.

- KÖSECİK, Muhammet (2004), Naci Karkın, **“e-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar,”** Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya, Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, Ankara: Gazi Kitabevi.
- KURAN, N. Hüseyin (2005), **Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- KUYRUKLU, Erdal (2008), **Kocaeli Bölgesinde E-devlet Uygulamalarından Yararlanma Sıklığına Etki Eden Faktörler**, Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayarlı Matematik Ana Bilim Dalı Bilgi Teknolojileri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- METİN, Hatice (2003), **“Bilgi Çağında Devletin Dönüşümü: E-Devlet”**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu.
- NACAR, M. Emre (2008), Türk Kamu Yönetiminde e-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın e-Devlet Yapılanmasındaki Yeri, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Ankara.
- NOHUTÇU, Ahmet, D. DEMİREL (2005), **“Dünyada E-devlet Uygulamaları”**, Türk İdare Dergisi, Sayı: 477.
- Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), Dünya Bankası (2008), **OECD Sağlık Sistemi İncelemeleri: Türkiye**, OECD Yayınları.
- OLGUN, M. Enes (2006), Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- ÖGÜT, Adem (2003), **Bilgi Çağında Yönetim**, Ankara: Nobel Basımevi
- ÖRNEK, Acar, (1998), **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Meram Yayınevi.
- ÖZATA, Musa, (2004), **Sağlık Bilişim Sistemlerinin Hastane Etkinliğinin Artırılmasında Yeri ve Önemi (Veri Zarflama Analizine Dayalı Bir Uygulama)**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora tezi, Konya.
- ÖZBEK, Mahmut (2007), **E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları kapsamında “VEDOP” Projesi**, Gazi Osman Paşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- ÖZTEKİN, Ali (2002), **“Katılımcı Kamu Yönetimi”**, İ.Ü.Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, No:26, İstanbul.
- Sağlık Bakanlığı (2003), **Sağlıkta Dönüşüm**,
<http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 01.04.2010)
- Sağlık Bakanlığı (2004), **Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı**, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, <http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 04.02.2010)
- Sağlık Bakanlığı (2005), **Sağlıkta Dönüşüm ve Sağlık Bilgi Sisteminin Düzenlenmesi**, Bilgi İşlem Dairesi, Ankara
<http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 21.04.2010)
- Sağlık Bakanlığı (2005), **Sağlık 2004 Sağlıkta Dönüşüm Sürüyor**, Araştırma, Planlama ve Kordinasyon Kurulu Başkanlığı, Ankara
<http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 12.05.2010)
- Sağlık Bakanlığı (2006), **“Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi” Projesi-Birimler Arası Çalışma Kılavuzu**, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
<http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 13.04.2010)

- Sağlık Bakanlığı (2007), **Sağlıkta E-Dönüşüm**, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Ankara, <http://www.saglik.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 07.03.2010)
- SAYAR, Özgür (2007), **Türkiye’de ve Dünyada Elektronik Devlet Uygulamaları Bağlamında Risk Faktörleri**, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- SAYGILIOĞLU, Nevzat, S. ARI (2003), **Etkin Devlet - Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Sayıştay Başkanlığı (2006), **e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler**, Performans Denetim Raporu, Ankara.
- TEKELİ İlhan, (2002) **Bilgi Toplumuna Geçiş Sorunlar, Görüşler, Yorumlar, Eleştiriler Ve Tartışmalar**, Ankara: Türkiye Akademi Yayınları.
- TURHAN, Sıtkı (2006), **E-Devlet Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde E-devlet Kullanımı**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu.
- TÜBİTAK (2002), **Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme, (Dünya ve Türkiye)**, Ankara: TÜBİTAK Yayını.
http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/bilgi_toplumu.pdf
(Erişim Tarihi: 18.09.2009)
- Türkiye Bilişim Stratejileri Çalışma Raporu** (1996), Türkiye Bilişim Vakfı, İstanbul.
- Türkiye Bilişim Derneği (TBD), (2004), **e-Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı**, Ankara.

Türkiye Bilişim Şurası, “**e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler**”, Nihai Rapor.

[www.bilisimsurasi.org.tr%2Fe-turkiye%2Fdocs%2Fe-](http://www.bilisimsurasi.org.tr%2Fe-turkiye%2Fdocs%2Fe-Devlet_donusumu_07042004.doc&src=IE-SearchBox&FORM=IE8SRC)

[Devlet_donusumu_07042004.doc&src=IE-SearchBox&FORM=IE8SRC,](http://www.bilisimsurasi.org.tr%2Fe-turkiye%2Fdocs%2Fe-Devlet_donusumu_07042004.doc&src=IE-SearchBox&FORM=IE8SRC)

(Erişim Tarihi:18.12.2009).

TÜSIAD Raporu (2001), **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye**, İstanbul.

UÇKAN, Özgür (2003), **E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

UÇKAN, Özgür (2002), “**E-Devlet E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim özgürlüğü**”, VIII. Türkiye İnternet Konferansı, İstanbul.

ULUSOY, Ahmet ve B. KARAKURT (2002), **Türkiye'nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu** I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli
<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf>
(Erişim Tarihi: 08.11.2009).

United Nations (2008), **Un Government Survey 2008** From E-Government to Connected Governance, New York: United Nations Publication

ÜÇCAN, Fikret Nesip (2007), **Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Siyaset ve Sosyal Bilimler Bilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

VAROL, Muharrem (1993), **Örgüt Sosyolojisine Giriş**, Ankara Üniversitesi, Ankara: İletişim Fakültesi Yayınları.

- YAMAN, Diler (2008), **Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli ve İşletmelerin Vergi Tahsilâtlarının Elektronik Ortamda Uygulanması: Ankara İli Örneği**, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- YILDIRIM, Hakan, V.Kaplan, T.Çakmak, C.Üstün (2003), **“Her Şeyi E-leştirdik”**, Ankara: Macar Yayıncılık.
- YILDIRIM, Şükrü (2007), **Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Konya.
- YILDIZ, Mete (2003), **“Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”**, Çağdaş Kamu Yönetimi I (edt: Muhittin Acar, Hüseyin. Özgür) , Ankara: Nobel Yayıncılık.
- YURT, Nihat (2003), **Tıp Bilişimi**,
www.turkmia.org/file/151e_saglik_yurt.ppt, (Erişim Tarihi: 11.06.2009)